

Perbaikan Sistem Operasional Usaha Travel Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen

Azhari^{1*}, Moh. Mustofa², Retno Muslinawati³, Erika Dwi Meisari⁴, Erika Tri Setia Anggarista⁵.

1Universitas Bojonegoro, Indonesia, azhariia52@gmail.com

2Universitas Bojonegoro, Indonesia, mohtoefa123@gmail.com

3Universitas Bojonegoro, Indonesia, Retnomuslinawati@unigoro.ac.id

4Universitas Bojonegoro, Indonesia, goerika8@gmail.com

5Universitas Bojonegoro, Indonesia, erikarista2017@gmail.com

*Koresponden penulis

Article History:

Received: 21 Desember 2023

Revised: 06 Mei 2024

Accepted: 30 Mei 2024

Keywords: *standard operating procedures, customer service, travel management*

Abstract: *This Activity Aims To Improve The Travel Business Operational System As An Effort To Improve Management Quality Based on the results, it can be concluded that this assistance is specifically focused on improving service SOPs for customers and fleet management. The impact of this assistance shows that there are benefits for "Nafis Transport" management in understanding the systematics and flow of service to customers as well as better travel management. This increased understanding allows companies to provide services to customers more efficiently and manage their transportation fleet in a more structured manner. The evaluation results also reflect the lack of human resources for good administrative preparation. The evaluation suggests that addressing these challenging needs is done through a more advanced approach, perhaps by providing additional training or strengthening the administration team with appropriate resources.*

Introduction

Kesuksesan dalam bisnis adalah tujuan utama dari setiap organisasi, dan untuk mencapainya, peningkatan kualitas manajemen yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan sangat penting. Visi dan misi perusahaan adalah panduan yang menggambarkan arah dan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Peningkatan kualitas manajemen yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan memungkinkan organisasi untuk bergerak lebih efektif menuju pencapaian tujuan ini (Sutikno, 2014). Manajemen yang berkualitas tinggi dapat membantu dalam perencanaan strategis yang lebih baik, pengambilan keputusan yang tepat, dan pelaksanaan tindakan yang konsisten dengan visi dan misi perusahaan. Hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya yang tidak perlu, dan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang disediakan

kepada pelanggan. Selain itu, manajemen yang berkualitas juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi karyawan untuk berkontribusi secara maksimal (Mugiani & Ali, 2023). Dengan demikian, kesuksesan dalam bisnis tidak hanya tentang mencapai laba, tetapi juga menciptakan nilai jangka panjang yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan, dan peningkatan kualitas manajemen adalah kunci untuk mencapainya.

Lemahnya sumber daya manusia dalam mempersiapkan manajemen yang unggul adalah masalah yang seringkali menghambat perkembangan organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memiliki pengetahuan, keterampilan, atau pengalaman yang memadai dalam aspek manajemen dapat menghambat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan visi yang diinginkan (Utamy et al., 2020). Kurangnya pelatihan dan pengembangan dalam hal manajemen dapat menyebabkan ketidakmampuan dalam merencanakan strategi yang efektif, mengambil keputusan yang tepat, atau mengelola sumber daya dengan efisien. Selain itu, masalah komunikasi internal dan kepemimpinan yang lemah juga dapat muncul akibat kekurangan kualifikasi dan keterampilan dalam sumber daya manusia. Hal ini dapat berdampak negatif pada produktivitas, inovasi, dan kualitas kerja dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai manajemen yang unggul, organisasi perlu memberikan perhatian khusus pada pengembangan sumber daya manusia, seperti pelatihan, pengembangan keterampilan, dan peningkatan kepemimpinan, (Bahri, 2022). agar mereka dapat menjadi aset yang berharga dalam mencapai keunggulan dalam manajemen.

Pendampingan dalam melakukan perbaikan manajemen adalah suatu kebutuhan yang sangat penting bagi organisasi (Saugi & Sumarno, (2015). Proses perbaikan manajemen seringkali melibatkan perubahan besar dalam cara organisasi beroperasi, termasuk perubahan dalam budaya, prosedur, dan sistem kerja. Dalam konteks ini, pendampingan oleh individu atau tim yang berpengalaman dapat memberikan banyak manfaat. Pertama, pendampingan membantu organisasi dalam merencanakan dan mengimplementasikan perubahan secara lebih sistematis dan terorganisir. Pendamping dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah, menyusun rencana tindakan, dan memonitor perkembangan dalam perbaikan manajemen. Kedua, pendampingan juga dapat berperan sebagai sumber pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh organisasi. Mereka dapat memberikan wawasan, metode terbaik, dan pengalaman praktis dalam menghadapi tantangan yang mungkin muncul selama proses perbaikan. Ini dapat membantu organisasi menghindari kesalahan yang mahal dan mempercepat pencapaian tujuan perbaikan manajemen.

Selain itu, pendampingan juga dapat memberikan perspektif eksternal yang objektif. Mereka dapat melihat organisasi dari sudut pandang yang berbeda dan memberikan umpan balik yang berharga tentang kemajuan dan efektivitas perbaikan manajemen. Ini dapat membantu organisasi tetap fokus pada tujuan mereka dan membuat penyesuaian yang diperlukan saat diperlukan. Dengan demikian, pendampingan adalah alat yang efektif dalam memastikan keberhasilan perbaikan manajemen dengan memberikan bantuan praktis, pengetahuan (Rahmawati & Kisworo, 2017), dan pandangan objektif yang diperlukan untuk mengatasi tantangan dalam meningkatkan manajemen organisasi.

Pentingnya Standard Operating Procedures (SOP) dalam suatu bisnis jasa tidak bisa diabaikan. SOP adalah pedoman dan prosedur tertulis yang merinci langkah-langkah yang harus diikuti oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka (Suryono, 2020). Dalam bisnis jasa, di mana interaksi langsung dengan pelanggan dan pengalaman yang konsisten adalah kunci untuk keberhasilan, SOP memiliki peran yang krusial. Pertama, SOP membantu memastikan kualitas layanan yang seragam, sehingga pelanggan dapat mengandalkan pengalaman yang konsisten setiap kali mereka berinteraksi dengan bisnis tersebut. Kedua, SOP memungkinkan manajemen untuk mengukur dan mengendalikan kinerja karyawan dengan lebih efektif, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan memberikan pelatihan yang sesuai. Ketiga, SOP membantu dalam memitigasi risiko dan mematuhi peraturan dan standar industri, sehingga bisnis dapat beroperasi dengan lebih efisien dan menjaga reputasi yang baik. Terakhir, SOP juga dapat membantu dalam menghemat waktu dan sumber daya dengan menghilangkan tindakan yang tidak perlu atau redundan. Dengan demikian, SOP menjadi pondasi yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepatuhan regulasi dalam bisnis jasa.

Jenis usaha travel adalah industri yang sangat bergantung pada manajemen yang baik dan teratur melalui SOP (Rozzakku & Ritonga, 2023). Dalam bisnis ini, koordinasi yang efisien antara berbagai elemen seperti reservasi, transportasi, akomodasi, dan pelayanan pelanggan adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pelanggan. SOP dalam bisnis travel merinci langkah-langkah yang harus diikuti oleh karyawan dalam berbagai situasi, mulai dari proses pemesanan hingga penanganan masalah yang mungkin timbul selama perjalanan. Ini membantu memastikan bahwa setiap aspek dari perjalanan pelanggan terkelola dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, SOP juga memungkinkan untuk manajemen risiko yang lebih baik dengan mengidentifikasi potensi masalah sebelumnya dan mengembangkan tindakan pencegahan yang tepat (Budiarto, 2017). Dengan manajemen yang baik dan teratur melalui SOP, bisnis travel dapat memberikan layanan yang andal,

membangun reputasi yang kuat, dan menjaga kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan dalam industri yang kompetitif ini.

SOP memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur aktivitas bisnis. SOP adalah panduan tertulis yang merinci langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka (Putra at al, 2023). Pertama, SOP membantu dalam menciptakan konsistensi dan keandalan dalam operasi bisnis. Dengan memiliki prosedur yang terstandarisasi, bisnis dapat memastikan bahwa setiap aktivitas dilakukan dengan cara yang sama setiap kali, mengurangi risiko kesalahan dan ketidakpastian.

SOP memungkinkan manajemen untuk mengendalikan kualitas dan efisiensi dalam proses bisnis. Mereka dapat mengukur kinerja dengan mengacu pada SOP, mengidentifikasi potensi perbaikan, dan memberikan pelatihan yang diperlukan kepada karyawan. SOP membantu dalam memitigasi risiko dan menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan standar industri (Kusmiarti, 2020). Mereka memberikan panduan tentang bagaimana menghadapi situasi yang mungkin melibatkan aspek hukum, etika, atau keamanan, sehingga bisnis dapat beroperasi dengan lebih aman dan menghindari sanksi hukum. SOP membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan kerangka kerja yang terstruktur. Dengan memiliki prosedur yang terdokumentasi, manajemen dapat merencanakan strategi, mengidentifikasi tantangan, dan merespons perubahan dengan lebih baik. Berikut merupakan gambaran umum pelaksanaan usaha travel sebagai objek pendampingan ini:

Gambar 1 Usaha Traval Nafis Transport



Berdasarkan hasil survei dan pengamatan mendalam yang dilakukan pada usaha travel Nafis Transpot tentang pengetahuannya mengenai sistem operasional usaha dapat disimpulkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Survei Lokasi Penelitian

No.	Indikator	Keterangan		
		Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1.	Pengetahuan Manajemen	✓		
2.	Pengetahuan SOP	✓		
3.	Pengetahuan Pengelolaan SDM	✓		
4.	Pengetahuan Pengelolaan Dokumen	✓		

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil survei dapat dijelaskan bahwa pengelola manajemen Nafis Transport belum memahami betul terkait dengan manajemen pengelolaan usaha dan masih belum memiliki pengetahuan terkait dengan pengelolaan manajemen melalui SOP. Dengan demikian, Pendampingan SOP dalam usaha travel memiliki peran yang sangat penting karena industri perjalanan merupakan bidang yang sangat dinamis dan kompleks. SOP di sini merujuk pada panduan dan prosedur tertulis yang mengatur bagaimana berbagai aspek perjalanan, seperti reservasi, transportasi, akomodasi, dan pelayanan pelanggan, harus dijalankan. Bisnis travel sering dihadapkan pada berbagai tantangan yang dapat berubah dengan cepat, seperti perubahan aturan penerbangan atau perubahan dalam regulasi perjalanan (Kartiko, 2020). Dalam situasi seperti itu, pendampingan SOP dapat membantu dalam mengadaptasi dan memperbaiki prosedur dengan cepat agar tetap sesuai dengan perubahan tersebut. Industri perjalanan juga seringkali melibatkan kerja sama dengan berbagai pihak, seperti maskapai, hotel, dan penyedia layanan lainnya. Pendampingan SOP membantu dalam mengkoordinasikan berbagai elemen ini dengan efisien, memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. SOP membantu dalam menjaga tingkat layanan pelanggan yang tinggi. Pendampingan ini membantu karyawan dalam memahami bagaimana memberikan pengalaman yang konsisten dan memuaskan kepada pelanggan. Ini sangat penting dalam bisnis travel, di mana reputasi dan kepuasan pelanggan memiliki dampak besar terhadap kesuksesan perusahaan.

Method

Lokasi kegiatan ini dilakukan di Nafis Transport yang beralamat di RV39+W5F, Jl. Segaran, Griya Rajekwesi Indah, Ngumpak Dalem, Kec. Dander, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur 62171, Indonesia. Pendampingan ini dilakukan dengan alasan bahwa SOP dalam usaha travel memiliki peran yang sangat penting karena industri perjalanan merupakan bidang yang sangat dinamis dan kompleks sehingga perlu adanya pengelolaan dan aturan secara tertulis dalam peningkatan kualitas manajemen. Metode pendampingan

ini dilakukan dengan tiga tahapan antara lain adalah tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi (Arifudin, 2023).

1. Tahap Persiapan

Proses persiapan pendampingan dalam pembuatan SOP untuk usaha travel melibatkan langkah-langkah yang hati-hati dan terorganisir untuk memastikan bahwa pendampingan berjalan dengan efektif. Tahapan-tahapan ini mencakup identifikasi kebutuhan awal, pengumpulan informasi, serta perencanaan yang matang. Pertama, identifikasi kebutuhan dimulai dengan memahami masalah atau tantangan yang dihadapi oleh usaha travel. Ini melibatkan wawancara dengan pemilik usaha dan karyawan, serta analisis proses operasional yang ada. Setelah kebutuhan dasar teridentifikasi, langkah berikutnya adalah pengumpulan informasi. Ini melibatkan pengumpulan data, dokumentasi prosedur-prosedur yang ada, dan memahami regulasi yang berlaku dalam industri perjalanan. Setelah data dan informasi terkumpul, tahap perencanaan dimulai. Ini melibatkan perencanaan proyek, pemilihan tim yang akan terlibat dalam pembuatan SOP, serta penentuan lingkup SOP yang akan dikembangkan. Proses persiapan ini membantu dalam memastikan bahwa pendampingan berlangsung secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan bisnis travel, sehingga hasil akhirnya dapat meningkatkan efisiensi operasional dan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan program pendampingan dalam pembuatan SOP pada usaha travel merupakan fase kritis yang memerlukan kerja sama yang erat antara tim pendamping dan pemilik usaha travel. Program ini dimulai dengan pemahaman yang mendalam tentang proses bisnis travel yang ada, termasuk praktek-praktek operasional yang telah ada sebelumnya. Tim pendamping akan berperan dalam membimbing pemilik usaha dan karyawan dalam pengembangan SOP yang lebih baik dan efisien.

Selama pelaksanaan program, langkah-langkah konkret akan diambil, termasuk perancangan dan penyusunan draft SOP, pemilihan metode pelatihan yang sesuai, serta penerapan perubahan yang diperlukan dalam proses operasional. Pemilik usaha dan karyawan akan terlibat aktif dalam mendiskusikan dan memahami pentingnya SOP, serta cara mengimplementasikannya dalam praktik sehari-hari. Dalam beberapa kasus, ini dapat melibatkan pelatihan karyawan atau penyusunan panduan penggunaan SOP yang jelas.

Selain itu, tim pendamping juga akan melakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa SOP yang dikembangkan berfungsi sebagaimana mestinya dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja dan pemantauan akan membantu mengidentifikasi masalah potensial atau perbaikan yang diperlukan. Pemilik

usaha dan tim pendamping harus tetap terbuka terhadap umpan balik dari karyawan dan berusaha terus-menerus memperbaiki SOP sesuai kebutuhan.

Pentingnya pelaksanaan program pendampingan ini adalah bahwa melalui kolaborasi yang erat dan pemahaman yang mendalam tentang proses bisnis travel, SOP yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan bisnis dapat diciptakan. Ini pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, mengurangi risiko, dan meningkatkan efisiensi operasional usaha travel.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi program pendampingan dalam pembuatan SOP pada usaha travel adalah tahap penting dalam memastikan keberhasilan dan efektivitas program tersebut. Selama evaluasi, tim pendamping dan pemilik usaha travel akan menilai hasil dari upaya yang telah dilakukan sepanjang program berlangsung. Evaluasi melibatkan beberapa aspek kunci, termasuk penilaian terhadap SOP yang telah dikembangkan dan implementasinya dalam operasional sehari-hari.

Evaluasi akan memeriksa apakah SOP yang telah dibuat memenuhi tujuan awal dari program pendampingan. SOP harus dianalisis secara cermat untuk memastikan bahwa mereka relevan, komprehensif, dan dapat dijalankan oleh karyawan dengan baik. Pemilik usaha dan karyawan yang telah menggunakan SOP juga akan memberikan umpan balik mengenai kegunaan dan kemandirian SOP tersebut.

Evaluasi akan mencakup penilaian terhadap perubahan dan perbaikan dalam operasional bisnis travel setelah implementasi SOP. Hal ini melibatkan pemantauan apakah SOP telah membantu meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, atau pengendalian risiko dalam bisnis tersebut. Umpan balik dari karyawan dan pelanggan juga akan menjadi bagian penting dari proses evaluasi ini. Evaluasi program pendampingan juga akan mengidentifikasi pelajaran yang dapat dipetik untuk masa depan. Hal ini mencakup analisis terhadap proses dan metode yang digunakan selama program pendampingan, serta cara untuk meningkatkan efektivitas program serupa di masa mendatang.

Result

Pada tahap persiapan dilakukan dengan menganalisis kondisi permasalahan pada objek dampingan yaitu usaha travel “Nafis Transport” menjelaskan bahwa masih banyak permasalahan administratif terutama pada aspek SOP yang masih belum tersentuh, hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang tidak dapat terdistribusikan dengan baik. Pendampingan tahap persiapan pada objek dampingan usaha travel dilakukan dengan tujuan utama untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan pokok dalam perancangan

SOP. Melalui serangkaian wawancara mendalam, pendampingan ini bertujuan untuk memahami secara menyeluruh proses operasional yang ada dan mengidentifikasi kelemahan serta potensi perbaikan. Dalam tahap ini, pihak yang memberikan pendampingan akan berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan khusus usaha travel tersebut, baik dari segi keamanan, efisiensi operasional, maupun kualitas layanan. Hasil dari pendampingan tahap persiapan ini akan menjadi dasar untuk merancang SOP yang relevan, sesuai, dan efektif guna meningkatkan performa dan kredibilitas usaha travel dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan masyarakat secara umum. Berikut merupakan hasil dokumentasi pada saat melakukan diskusi dengan pemilik usaha travel:

Gambar 2 Hasil Dokumentasi Pada Objek Dampingan

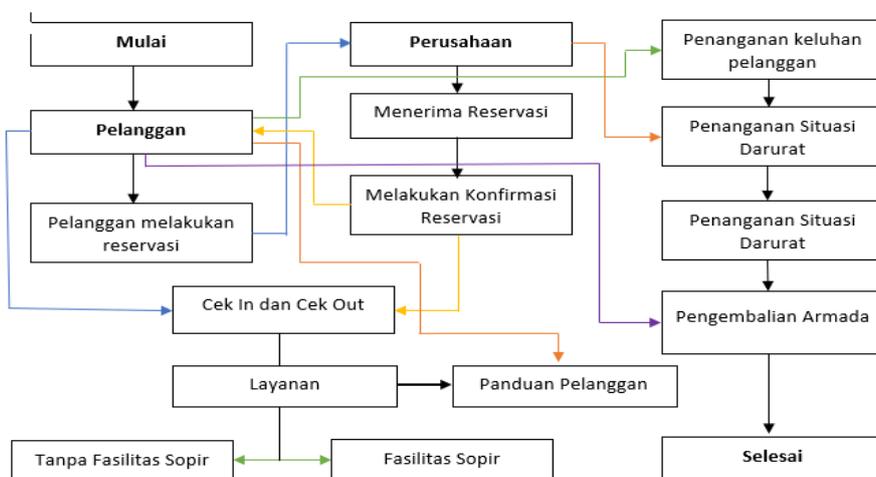


Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara mendalam pada tahapan persiapan yang dilakukan terhadap "Nafis Transport" secara khusus difokuskan pada perbaikan SOP di dua aspek utama, yaitu pelayanan pelanggan dan manajemen armada. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, pendampingan ini akan memberikan perhatian khusus terhadap proses dan langkah-langkah yang terlibat dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada pelanggan. Selain itu, aspek manajemen armada menjadi sorotan penting, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, pemeliharaan armada, dan keamanan selama perjalanan. Melalui pendampingan ini, diharapkan SOP yang diperbarui tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat manajemen operasional secara keseluruhan, membantu "Nafis Transport" menjadi lebih kompetitif dan berkelanjutan dalam industri perjalanan.

Pada tahap pelaksanaan pendampingan kepada "Nafis Transport," fokus utama tertuju pada perbaikan SOP dalam dua bidang kunci, yaitu pelayanan pelanggan dan manajemen armada. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pendampingan ini menitikberatkan pada implementasi langkah-langkah dan prosedur yang akan memastikan

pengalaman pelanggan yang lebih baik, mulai dari pemesanan hingga pemenuhan kebutuhan mereka selama perjalanan. Selain itu, aspek manajemen armada menjadi sorotan utama, dengan upaya mengoptimalkan penggunaan armada, meningkatkan pemeliharaan, dan memastikan keselamatan selama operasional. Melalui pendampingan ini, diharapkan "Nafis Transport" dapat mengimplementasikan SOP yang diperbarui dengan efektif, menghasilkan perubahan positif dalam pelayanan kepada pelanggan dan efisiensi manajemen armada mereka. Berikut merupakan SOP pelayanan kepada pelanggan:

Gambar 3 SOP Pelayanan Kepada Pelanggan

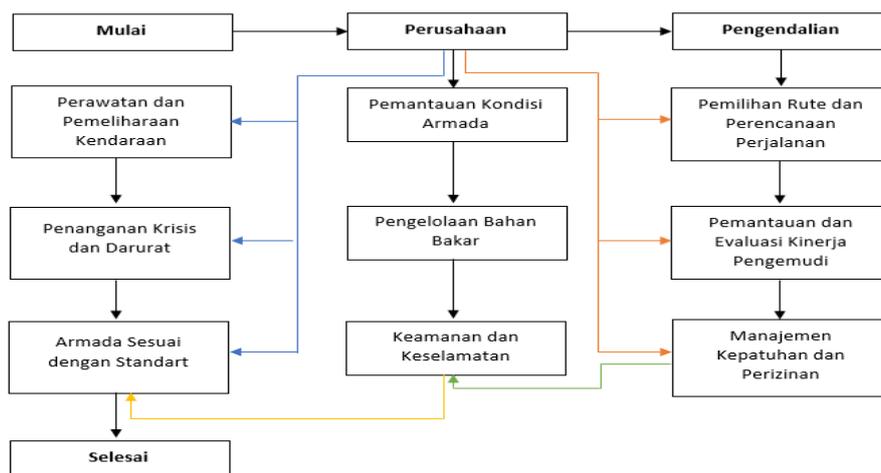


Berikut merupakan penjelasan tentang SOP pelayanan kepada pelanggan:

1. Penerimaan Reservasi
 - a. Menerima pesan reservasi dari pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk telepon, situs web, atau aplikasi.
 - b. Memverifikasi dan mencatat informasi perjalanan, termasuk tanggal, waktu, dan preferensi khusus pelanggan.
2. Konfirmasi Reservasi:
 - a. Mengirimkan konfirmasi pesan kepada pelanggan untuk memastikan kejelasan dan akurasi informasi perjalanan.
 - b. Memberikan informasi tambahan, seperti alamat penjemputan atau instruksi khusus.
3. Check-in dan Check-out:
 - a. Menangani proses check-in untuk memastikan kelancaran perjalanan pelanggan.
 - b. Memberikan bantuan dan informasi selama proses check-out.
4. Layanan
 - a. Menyediakan fasilitas sopir dan tanpa fasilitas sopir

- b. Mengatur dan mengkoordinasikan layanan penjemputan dan pengantaran sesuai dengan jadwal dan instruksi pelanggan.
 - c. Memastikan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan.
5. Penanganan Keluhan Pelanggan
 - a. Menerima keluhan pelanggan dengan ramah dan profesional
 - b. Menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
 6. Panduan Pelanggan:
 - a. Menyediakan informasi lengkap kepada pelanggan, seperti jam operasional, aturan perusahaan, dan informasi destinasi.
 - b. Memberikan panduan perjalanan untuk membantu pelanggan merencanakan perjalanan mereka.
 7. Penanganan Situasi Darurat:
 - a. Melatih karyawan dalam penanganan situasi darurat atau insiden selama perjalanan.
 - b. Mengoordinasikan respon cepat dan efektif dalam keadaan darurat.
 8. Pengelolaan Informasi Pelanggan
 - a. Menjaga dan melindungi kerahasiaan data pelanggan.
 - b. Mengelola basis data pelanggan untuk memudahkan proses pelayanan pelanggan.
- Berikut merupakan SOP menejemen armada:

Gambar 4 SOP Manajemen Armada



Berikut merupakan penjelasan tentang SOP menejemen armada:

1. Perawatan dan Pemeliharaan Kendaraan
 - a. Pengecekan rutin dan perawatan preventif untuk semua kendaraan dalam armada.

- b. Jadwal pemeliharaan berkala untuk memastikan kelayakan teknis dan keselamatan kendaraan.
2. Pemantauan Kondisi Armada
 - a. Pemanfaatan teknologi untuk pemantauan real-time kondisi armada.
 - b. Sistem pemantauan yang dapat memberikan peringatan dini terhadap masalah teknis atau keamanan.
3. Pengelolaan Bahan Bakar
 - a. Penerapan kebijakan efisiensi bahan bakar untuk mengoptimalkan konsumsi.
 - b. Pemantauan dan analisis data konsumsi bahan bakar untuk identifikasi potensi peningkatan efisiensi.
4. Pemilihan Rute dan Perencanaan Perjalanan
 - a. Pemilihan rute optimal berdasarkan faktor seperti jarak, waktu tempuh, dan kondisi lalu lintas.
 - b. Perencanaan perjalanan yang mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dan efisiensi operasional.
5. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pengemudi
 - a. Kriteria evaluasi kinerja pengemudi, termasuk kepatuhan terhadap aturan lalu lintas dan keselamatan berkendara.
 - b. Pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan pengemudi.
6. Manajemen Kepatuhan dan Perizinan
 - a. Pemeliharaan dokumentasi yang akurat untuk semua izin operasional dan perizinan yang diperlukan.
 - b. Kepatuhan terhadap regulasi transportasi setempat dan nasional.
7. Keamanan dan Keselamatan
 - a. Pelatihan dan prosedur keselamatan bagi pengemudi dan penumpang.
 - b. Penggunaan sistem keamanan dalam kendaraan dan di lokasi parkir.
8. Penanganan Krisis dan Darurat
 - a. Rencana darurat yang mencakup prosedur untuk kecelakaan, insiden, atau situasi darurat lainnya.
 - b. Pelatihan reguler untuk kru terkait penanganan darurat.

Pendampingan tahap evaluasi pada objek dampingan usaha travel "Nafis Transport" dilakukan dengan tujuan menilai tingkat keberhasilan dari pelaksanaan tahap pendampingan sebelumnya. Melalui serangkaian pengamatan, analisis, dan pengumpulan data, evaluasi ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana implementasi perbaikan SOP terkait pelayanan pelanggan dan manajemen armada telah mencapai tujuan yang

diinginkan. Fokus utama evaluasi adalah mengidentifikasi perubahan positif dalam efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan, dan penerapan SOP yang diperbarui secara keseluruhan. Hasil dari tahap evaluasi ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa berhasil perbaikan SOP telah diterapkan dan memberikan landasan untuk langkah-langkah perbaikan lebih lanjut jika diperlukan. B

Tabel 2. Hasil Evaluasi Pendampingan

No.	Indikator Evaluasi Setiap Elemen SOP	Sebelum Pelaksanaan	Sesudah Pelaksanaan	Hasil Penilaian		
				Kurang Baik	Cukup Baik	Sangat Baik
SOP Pelayanan Pelanggan						
1.	Penerimaan Reservasi	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
2.	Konfirmasi Reservasi	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
3.	Check-in dan Check-out	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
4.	Layanan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
5.	Penanganan Keluhan Pelanggan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
6.	Panduan Pelanggan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
7.	Penanganan Situasi Darurat	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
8.	Pengelolaan Informasi Pelanggan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
SOP Menejemen Armada						
1.	Perawatan dan Pemeliharaan Kendaraan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
2.	Pemantauan Kondisi Armada	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
3.	Pengelolaan Bahan Bakar	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
4.	Pemilihan Rute dan Perencanaan Perjalanan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
5.	Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pengemudi	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
6.	Manajemen Kepatuhan dan Perizinan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	~	✓
7.	Keamanan dan Keselamatan	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~
8.	Penanganan Krisis dan Darurat	Belum ada administrasi	Sudah ada administrasi	~	✓	~

Pendampingan perbaikan SOP dalam pelayanan kepada pelanggan dan manajemen armada merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas manajemen perusahaan. Dengan melibatkan tim yang berkompeten dalam menyusun dan

menyempurnakan SOP, perusahaan dapat memastikan bahwa proses-proses yang terkait dengan pelayanan pelanggan dan manajemen armada berjalan efisien dan sesuai dengan standar terbaik. Adanya pendampingan ini tidak hanya membantu mengidentifikasi dan mengatasi potensi permasalahan dalam prosedur-prosedur tersebut, tetapi juga memberikan pemahaman yang mendalam kepada manajemen usaha tentang efektivitas operasional perusahaan mereka. Dengan memahami SOP yang diperbarui dan diperbaiki, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih baik, meminimalkan risiko kesalahan, dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas manajemen perusahaan. Hasilnya, perusahaan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, efisien dalam pengelolaan armada, dan mampu bersaing lebih baik di pasar.

Discussion

Dalam pendampingan SOP untuk usaha travel "Nafis Transport" pada tahap persiapan, terlihat dengan jelas bahwa hasil analisis dan wawancara mendalam difokuskan pada SOP pelayanan pelanggan dan manajemen armada. Pendekatan ini menunjukkan kesadaran yang kuat terhadap dua aspek kunci yang memiliki dampak signifikan pada keseluruhan operasional perusahaan travel. Dengan memfokuskan perhatian pada SOP pelayanan pelanggan, Usaha travel "Nafis Transport" menunjukkan komitmen untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan profesional kepada pelanggan mereka. Di sisi lain, analisis mendalam terhadap SOP manajemen armada mencerminkan keinginan untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan dalam pengelolaan armada, yang merupakan elemen krusial dalam industri travel. Dengan memberikan perhatian khusus pada kedua aspek ini, Usaha "Nafis Transport" memastikan bahwa fondasi operasional mereka dibangun dengan baik, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada reputasi perusahaan dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini merupakan langkah cerdas dalam mempersiapkan SOP untuk memenuhi tuntutan tinggi dalam industri travel.

Pendampingan yang berfokus pada SOP pelayanan pelanggan dan manajemen armada tidak hanya menjadi suatu inisiatif tambahan, melainkan sebuah kebutuhan mendasar yang perlu ditangani guna meningkatkan kualitas manajemen. Pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan, sehingga memfokuskan upaya pada SOP terkait pelayanan pelanggan akan membantu perusahaan mengidentifikasi dan mengimplementasikan praktik terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Di sisi lain, manajemen armada yang efisien juga merupakan faktor penentu dalam operasional

perusahaan, khususnya dalam industri yang melibatkan transportasi. Dengan menekankan pada SOP manajemen armada, perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan keandalan armada, dan mengurangi risiko terkait manajemen logistik. Oleh karena itu, pendampingan yang memfokuskan pada kedua aspek ini bukan hanya strategi untuk meningkatkan kinerja operasional, tetapi merupakan suatu kebutuhan esensial yang akan membentuk dasar kuat bagi peningkatan kualitas manajemen secara menyeluruh.

Berdasarkan tahap pelaksanaan pendampingan yang difokuskan pada SOP pelayanan kepada pelanggan, terlihat jelas bahwa manajemen travel "Nafis Transport" telah mengalami peningkatan pemahaman terhadap sistematika dan alur dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Melalui proses ini, pihak manajemen dapat merinci langkah-langkah yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, efektif, dan berkualitas tinggi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam terhadap SOP pelayanan pelanggan, "Nafis Transport" dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi hambatan atau penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan. Peningkatan pemahaman ini tidak hanya mempermudah implementasi SOP, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk merespons dengan lebih cepat terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, pendampingan pada SOP pelayanan pelanggan tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat fondasi untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik secara konsisten.

Dalam tahap pelaksanaan pendampingan yang difokuskan pada SOP manajemen armada, terlihat jelas bahwa manajemen travel "Nafis Transport" telah mengalami peningkatan pemahaman terhadap sistematika dan alur dalam menjalankan manajemen armada. Pendampingan ini memberikan wawasan mendalam tentang prosedur yang terkait dengan pemeliharaan, pengawasan, dan pengoptimalan armada transportasi perusahaan. Dengan memahami SOP manajemen armada secara lebih detail, pihak manajemen dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengidentifikasi potensi risiko, serta merancang strategi untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya secara optimal. Pemahaman yang diperoleh dari pendampingan ini tidak hanya memberikan pengetahuan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dalam manajemen armada, tetapi juga memungkinkan "Nafis Transport" untuk merespons dengan lebih cepat terhadap perubahan kebutuhan dan tuntutan pasar. Sebagai hasilnya, pendampingan pada SOP manajemen armada tidak hanya membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan armada, tetapi juga memperkuat fondasi operasional perusahaan dalam menghadapi dinamika industri transportasi.

Setelah pelaksanaan pendampingan pada SOP di usaha travel "Nafis Transport," terlihat bahwa pihak manajemen telah memperoleh pemahaman yang lebih baik dibanding sebelumnya terkait pelayanan kepada pelanggan dan manajemen armada. Pendampingan ini memberikan wawasan mendalam tentang langkah-langkah konkret yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan pelanggan yang efisien dan mengelola armada transportasi dengan lebih terstruktur. Manajemen "Nafis Transport" kini dapat memahami secara rinci alur kerja dan prosedur yang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif. Selain itu, pemahaman yang diperoleh dari pendampingan SOP manajemen armada memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi risiko yang terkait dengan operasional armada. Dengan demikian, hasil dari pelaksanaan pendampingan SOP ini mencerminkan peningkatan signifikan dalam pemahaman manajemen "Nafis Transport" terhadap dua aspek kunci bisnis mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Hasil evaluasi pendampingan ini menggambarkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas administrasi pada usaha travel yang bersangkutan. Evaluasi tersebut menyoroti kebutuhan akan dukungan lebih lanjut untuk mengatasi tantangan dalam menyusun dan mengelola format laporan keuangan yang sesuai dengan kegiatan usaha travel. Terkait hal ini, pendampingan lebih lanjut dianggap penting untuk memperkuat kompetensi dan pemahaman personel terkait dengan penyusunan laporan keuangan yang akurat dan relevan. Dengan mengidentifikasi keterbatasan sumber daya manusia, langkah-langkah dapat diambil untuk memberikan pelatihan dan bimbingan yang diperlukan agar tim administrasi dapat lebih kompeten dan percaya diri dalam menyajikan informasi keuangan yang benar dan transparan. Pendampingan tambahan ini diharapkan dapat menjadi investasi yang berharga dalam meningkatkan kapabilitas administratif dan keuangan usaha travel tersebut, sekaligus memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Conclusion

Berdasarkan hasil pendampingan pada usaha travel "Nafis Transport" dapat disimpulkan bahwa pendampingan ini secara khusus difokuskan pada perbaikan SOP pelayanan kepada pelanggan dan manajemen armada. Dampak dari pendampingan ini menunjukkan bahwa adanya manfaat untuk manajemen "Nafis Transport" dalam memahami sistematis dan alur pelayanan kepada pelanggan serta manajemen perjalanan

yang lebih baik. Peningkatan pemahaman ini memungkinkan perusahaan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan mengelola armada transportasi dengan lebih terstruktur. Hasil evaluasi juga mencerminkan adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam persiapan administrasi yang baik. Evaluasi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan mengatasi tantangan ini dilakukan melalui pendekatan lebih lanjut, mungkin dengan memberikan pelatihan tambahan atau memperkuat tim administrasi dengan sumber daya yang sesuai. Seiring dengan perbaikan SOP, penanganan keterbatasan sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan keberlanjutan perbaikan dan peningkatan kualitas operasional dalam jangka panjang bagi objek dampingan.

References

- Andayani, A. A. I., Martono, E., & Muhamad, M. (2017). Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan desa wisata dan implikasinya terhadap ketahanan sosial budaya wilayah (studi di desa wisata Penglipuran Bali). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(1), 1-16.
- Arifudin, O. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Submit Jurnal Ilmiah Pada Open Journal System. *Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 50-58.
- Bahri, S. (2022). Meningkatkan Kualitas Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Melalui Sumber Daya Manusia di Era Pandemi. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 43-56.
- Budiarto, R. (2017). Manajemen risiko keamanan sistem informasi menggunakan metode fmea dan iso 27001 pada organisasi xyz. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 2(2), 48-58.
- Kartiko, N. D. (2020). Insentif pajak dalam merespons dampak pandemi covid-19 pada sektor pariwisata. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(1), 124-137.
- Kusmiarti, P. (2020). Implementasi Etika Bisnis Dan Good Corporate Governance pada Perkebunan Kelapa Sawit PT. Bumitama Gunajaya Agro. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(3), 196-210.
- Mugiani, N. Q., & Ali, H. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Karyawan, dan Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(4), 1692-1704.

- Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada Lembaga Pelayanan Publik?. *Journal of Management Science and Bussines Review*, 1(3), 1-15.
- Rahmawati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 161-169.
- Rozzakku, K., & Ritonga, H. J. (2023). Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT. Ameerah Mekkah Kota Medan. *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 6(3), 573-587.
- Saugi, W., & Sumarno, S. (2015). Pemberdayaan perempuan melalui pelatihan pengolahan bahan pangan lokal. *JPPM (Jurnal pendidikan dan pemberdayaan masyarakat)*, 2(2), 226-238.
- Suryono, A. (2020). Kebijakan grand design reformasi birokrasi 2010-2025 dalam penataan organisasi dan tata laksana. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1-20.
- Sutikno, T. A. (2014). Manajemen strategik pendidikan kejuruan dalam menghadapi persaingan mutu. *Teknologi Dan Kejuruan: Jurnal Teknologi, Kejuruan Dan Pengajarannya*, 36(1).
- Utamy, R., Ahmad, S., & Eddy, S. (2020). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Education Research*, 1(3), 225-236.