

Pelatihan Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dan Peningkatan *Service Excellent*

¹⁾Windhy Puspitasari*, ²⁾Ice Nasyrah Noor, ³⁾Fatik Rahayu, ⁴⁾Nurhafifah Amalina, ⁵⁾Brina Sitanggang De Gala, ⁶⁾Putri Ramadhani

^{1,2,4,5,6)}S1 Akuntansi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³⁾S1 Manajemen, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email Corresponding: windhy.puspitasari@trisakti.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Sekolah Para Guru Sistem Pengendalian Internal Service Excellent Penyuluhan	Sistem pengendalian internal diperlukan dalam meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya. Dalam mencapai tujuan pendidikan diperlukan sumber daya yang dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Para Guru juga harus dapat meningkatkan <i>Service excellent</i> . Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang diadakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Trisakti untuk meningkatkan Sistem Pengendalian Internal dan meningkatkan <i>service excellent</i> bagi para guru SMAN 1 Tangerang. Kegiatan PKM dimulai dengan <i>survey</i> permasalahan dan dilanjutkan dengan rapat koordinasi dengan pihak sekolah. Berdasarkan <i>survey</i> awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan sistem <i>pengendalian internal service excellent</i> pada SMAN 1 Tangerang untuk mendukung kegiatan pembelajaran baik secara daring maupun luring. Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah melakukan penyuluhan dengan pendekatan dalam proses pemberian pengetahuan mengenai Sistem Pengendalian Internal dan <i>Service Excellent</i> sehingga informasi tersebut dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan dan kebutuhan yang diinginkan mitra. Kegiatan diakhir dengan evaluasi efektivitas penerapan sistem pengendalian internal dan <i>service excellent</i> . Dari kegiatan PKM yang telah dilaksanakan para guru di SMAN 1 tangerang kini telah sadar akan pentingnya penerapan sistem pengendalian dan peningkatan <i>service excellent</i> pada siswa.
	ABSTRACT
Keywords: School Teachers Internal Control System Service Excellent Counseling	The internal control system is needed to improve the quality and capability of human resources. In achieving educational goals, resources are needed that can support the smooth learning process in schools. Teachers must also be able to improve service excellence. Community Service organized by the Faculty of Economics and Business (FEB) Trisakti University to improve the Internal Control System and improve service excellence for SMAN 1 Tangerang teachers. PKM activities began with a problem survey and continued with a coordination meeting with the school. Based on the initial survey that has been conducted, it shows that there is a need to improve the service excellent internal control system at SMAN 1 Tangerang to support learning activities both online and offline. The implementation method used in this PKM activity is to conduct counseling with an approach in the process of providing knowledge about the Internal Control System and Service Excellent so that this information can overcome the problems found and the needs desired by partners. The activity ends with an evaluation of the effectiveness of implementing the internal control system and service excellence. From the PKM activities that have been carried out, teachers at SMAN 1 Tangerang are now aware of the importance of implementing a control system and improving service excellence for students. This is an open access article under the CC-BY-SA license.



I. PENDAHULUAN

Sistem pembelajaran sangat bergantung dari peran guru (Collie et al., 2011). Guru harus paham dengan kondisi pembelajaran maupun siswa, selain itu guru harus mengikuti perkembangan kehidupan di masyarakat (Abdullah, 2016). Diperlukan sistem pengendalian internal untuk memastikan bagaimana menjadi guru yang profesional. Hal ini difokuskan pada *review* aspek tuntutan digitalisasi dalam dunia pendidikan, khususnya pada aktivitas pembelajaran. Kompetensi guru dalam penggunaan teknologi saat

proses pembelajaran harus memadai. Guru harus memiliki kemampuan dalam penggunaan teknologi untuk menunjang proses kualitas pembelajaran di kelas. Komunikasi juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan pembelajaran. Pengawasan dalam hal ini perlu dilakukan untuk memastikan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan pendidikan diperlukan sumber daya yang dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah.

Mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yang menjadi acuan dalam pengembangan kurikulum, tenaga pendidik, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan pendidikan. Untuk memenuhi pengaturan administratif dalam pengelolaan pendidikan yang belum tertata dengan baik seperti menyangkut sumber daya manusia yang mengelolanya diperlukan adanya suatu sistem pengawasan (Defryan, 2010). Pengawasan dilakukan untuk memastikan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Untuk mencapai tujuan pendidikan diperlukan sumber daya yang dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah. serta diperlukan adanya sistem pengendalian internal dalam pembelajaran daring yang diterapkan sekolah.

Secara luas, sistem pengendalian internal dapat dianggap sebagai social system yang memiliki arti khusus dalam suatu organisasi (Hartadi, 1992). Sistem Pengendalian Internal merupakan proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara kontinyu oleh seluruh pihak dalam organisasi untuk memberikan keyakinan memadai agar dapat mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan yang berjalan secara efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008).

Sekolah yang baik juga harus yang memiliki service quality yang baik pula, kualitas merupakan kekuatan sekolah untuk mencapai keunggulan sehingga dapat bersaing. Kualitas pelayanan bukan hanya sekedar pelayanan jasa sesuai standar kerja tetapi kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan bisa memberikan pelayanan yang extraordinary sehingga mencapai service excellent. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan siswa akan memiliki pengalaman yang mengesankan, selanjutnya mereka akan memiliki ikatan emosi dengan sekolah sampai kapanpun.

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang diadakan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Trisakti (USAKTI) yaitu bagaimana menerapkan Sistem Pengendalian Internal dan meningkatkan service excellent bagi para guru SMAN 1 Tangerang. Kegiatan PKM dimulai dengan survey permasalahan dan dilanjutkan dengan rapat koordinasi dengan pihak sekolah. Kegiatan diakhiri dengan evaluasi efektivitas penerapan sistem pengendalian internal dan service excellent. Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini adalah melakukan penyuluhan dengan pendekatan dalam proses pemberian pengetahuan mengenai Sistem Pengendalian Internal dan Service Excellent sehingga informasi tersebut dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan dan kebutuhan yang diinginkan mitra. Melalui kegiatan ini Penulis berharap setiap pihak paham akan pentingnya penerapan sistem pengendalian internal dan peningkatan service excellent di sekolah.

II. MASALAH

Mitra belum memahami secara komprehensif terkait sistem pengendalian internal dan masih ingin meningkatkan *service excellent*, sehingga akan diadakan Pelatihan dan penyuluhan untuk memberikan informasi yang sesuai untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan dan kebutuhan yang diinginkan mitra, maka Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Trisakti (USAKTI) memberikan penyuluhan dengan tema Pelatihan Penerapan Sistem Pengendalian Internal dan Peningkatan *Service Excellent* Bagi Para Guru SMAN 1 Tangerang.



Gambar 1. Lokasi Pengabdian Kepada Masyarakat

III. METODE

PKM dilaksanakan dengan metode melakukan penyuluhan dengan pendekatan dalam proses pemberian pengetahuan mengenai Sistem Pengendalian Internal dan *Service Excellent* sehingga informasi tersebut dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan dan kebutuhan yang diinginkan mitra. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan PKM pada SMAN 1 Tangerang adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan

NO.	KEGIATAN	TAHAPAN KEGIATAN	TARGET KEGIATAN
1.	Survey Kebutuhan Mitra	Melakukan pencarian informasi mengenai kebutuhan mitra	Berkontribusi memberikan solusi terhadap kebutuhan mitra
2.	Pelatihan	Melakukan Pelatihan Mitra belum memahami secara komprehensif tingkat Pengendalian Internal dan peningkatan <i>service excellent</i> .	Para peserta dapat menerapkan Sistem Pengendalian Internal dan meningkatkan <i>service excellent</i> .
3.	Penerapan Pelatihan Hasil	Setiap peserta PKM dapat menerapkan sistem pengendalian internal dan dan peningkatan <i>service excellent</i> dalam pengajaran.	Sistem pengendalian internal yang dilakukan berjalan dengan Efektif dan efisien, dan meningkatkan <i>service excellent</i> .

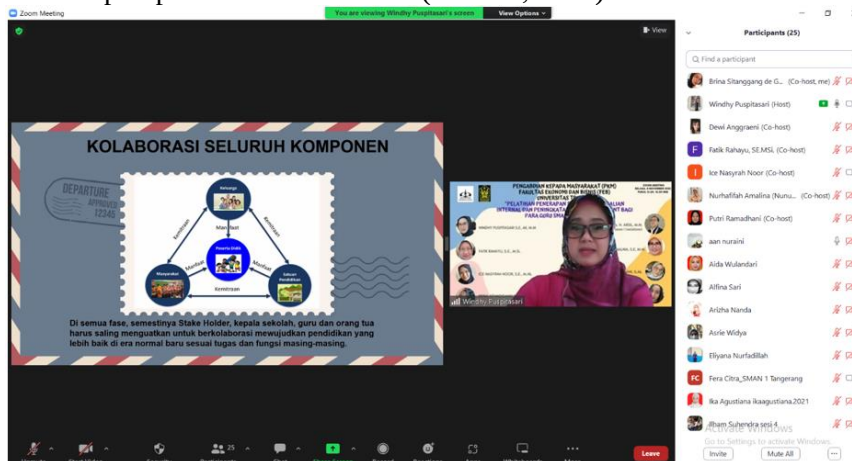
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) telah dilaksanakan melalui media Zoom Meeting pada hari Selasa, 08 November 2022. PKM dihadiri oleh Para Guru SMAN 1 Tangerang. Tim PKM dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti telah memberikan pemaparan serta pelatihan kepada para guru yang hadir akan pentingnya penerapan Sistem Pengendalian Internal dan *Service excellent* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

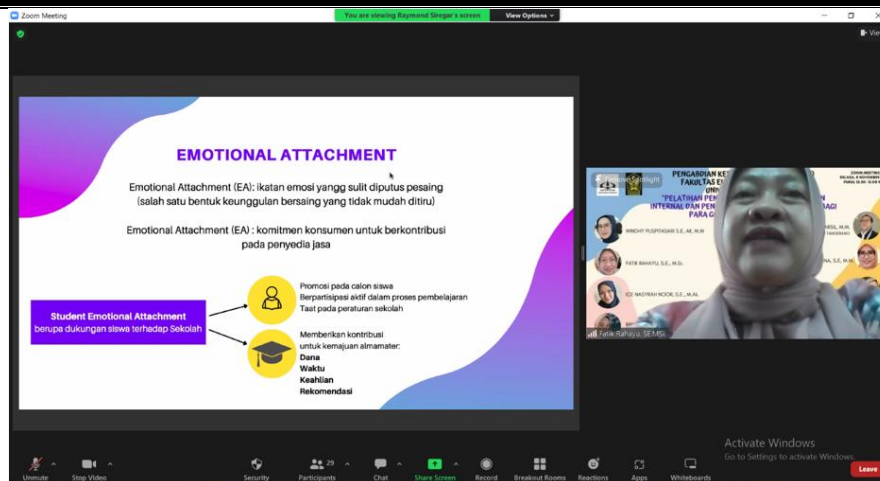


Gambar 2. Tim PKM FEB USAKTI

Pengendalian internal yang memadai dapat dicapai dari suatu struktur dan sistem yang terkoordinasi. Sistem pengendalian internal merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya atau organisasi (Nainggolan, 2018). Saat ini, Institusi pendidikan dihadapkan pada tuntutan kemampuan kompetitif. Tuntutan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya menjadi hal yang sangat penting. Diperlukan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola serta menjalankan aktivitas di dalam sekolah, komitmen, loyalitas dalam memajukan dan meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah. Agar sekolah mampu dalam menghadapi persaingan saat ini, sekolah diharapkan memiliki sistem pengendalian internal yang memadai serta dapat meningkatkan *service excellent* yang memiliki dampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia serta pembelajaran. Untuk mencapai tujuan pendidikan diperlukan sumber daya yang dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Selain itu, Peningkatan *Service Excellent* dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan membuat siswa akan memiliki pengalaman yang mengesankan dan menjalankan pembelajaran dengan maksimal. *Service excellent* berdampak pada kepuasan mahasiswa selama menempuh pendidikan di sekolah (Efdison, 2021).



Gambar 3. Pemaparan Materi Sistem Pengendalian Internal

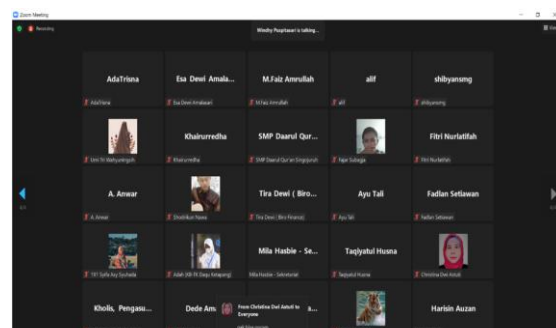


Gambar 4. Pemaparan Materi *Service Excellent*

Pada saat pelaksanaan, para guru terlibat aktif yang ditunjukkan dengan antusias dalam mengajukan pertanyaan terkait sistem pengendalian internal dan *service excellent*. Untuk mengukur ketercapaian kegiatan PKM ini, diakhir sesi Tim PKM memberikan soal dalam bentuk pilihan ganda kepada para guru terkait dengan pemaparan materi yang telah disampaikan. Berdasarkan hasil tes yang telah dilaksanakan, dapat kami simpulkan bahwa para guru telah paham akan peningkatan sistem pengendalian internal serta *service excellent* yang selanjutnya akan diterapkan disekolah. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan sistem pengendalian internal yang memadai serta dapat meningkatkan *service excellent* terutama kepada siswa.



Gambar 5. Sesi Tanya Jawab



Gambar 6. Peserta Kegiatan PKM

Setelah mengikuti kegiatan PKM ini peserta telah memahami pentingnya penerapan sistem pengendalian internal dan peningkatan *service excellent* bagi para guru SMAN 1 Tangerang. Hasil capaian kegiatan pengabdian masyarakat para guru dapat menerapkan secara berkelanjutan sistem pengendalian internal yang

baik dan menjalankan pembelajaran dengan *service excellent* sehingga memotivasi siswa untuk menjadi yang terbaik dalam pembelajaran disekolah.

V. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan PKM telah berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Kegiatan yang dilakukan juga mendapatkan respon positif dari para guru di SMAN 1 Tangerang yang dilihat dari keaktifan peserta dalam mengikuti kegiatan ini. Dari kegiatan PKM yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan para guru di SMAN 1 tangerang kini telah sadar akan pentingnya penerapan sistem pengendalian dan peningkatan *service excellent* pada siswa. Saat ini para guru telah memahami bagaimana cara menerapkan Sistem Pengendalian Internal dengan baik dan meningkatkan *service excellent* yang diharapkan berdampak pada kualitas pembelajaran disekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2016). Pembelajaran dalam perspektif kreativitas guru dalam pemanfaatan media pembelajaran. *Lantanida Journal*, 4(1), 35–49. <https://doi.org/10.22373/lj.v4i1.1866>
- Bambang Hartadi. (1992). Sistem Pengendalian. Edisi 2. Yogyakarta : BPFE
- Collie, R. J., Shapka, J. D., & Perry, N. E. (2011). Predicting teacher commitment: The impact of school climate and social–emotional learning. *Psychology in the Schools*, 48(10), 1034–1048. <https://doi.org/10.1002/pits.20611>
- Defriyan. (2010). Pengaruh Kualitas Pengendalian Intern Terhadap Pencapaian Standar Pelayanan Minimum Pendidikan Pada Sekolah Menengah SMP SMS Di Kota. (Online). Diakses 24 Oktober 2017 dari <http://repository.unand.ac.id/17000/1/thesis.pdf>.
- Efdison, Xefri (2021). Internal Marketing Analysis and Service Quality on Student Satisfaction as Consumers. *International Journal of Business and Social Science*.
- Hall, A. James, “Accounting Information Systems” 8th edition, South-Western Cengage Learning, 2013 (HALL).
- Mastura. (2020). Dampak pandemi covid-19 terhadap proses pengajaran bagi guru dan siswa. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran* Vol 3 No.2, 289-295. <https://doi.org/10.30605/jsgp.3.2.2020.293>
- Nainggolan. (2018). Kajian Konseptual Tentang Evaluasi Pengendalian Internal Perusahaan. *Jurnal Manajemen* Volume 4 Nomor 2 (2018)
- Romney, Marshal., Paul Steinbart, “Accounting Information System”, 13th edition, Pearson Education Limited, 2015 (ROM).
- Wilkinson, JW., MJ Cerullo, Vasant Raval, Bernard Wong-On-Wing, “Accounting Information Systems: Essential