

**LAPORAN AKHIR
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT YANG DIAJUKAN
KE LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KLIEN PERUSAHAAN KELUARGA
PADA PT. ACE SOLUSINDO**

Disusun oleh:

Ketua Tim

Dr. Hadi Cahyadi, S.E., M.B.A., M.C.L. (0302076601/10195009)

Nama Mahasiswa:

Christian Kho / 125200232
Felicia Gunawan / 125200129

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Periode II Tahun 2023

1. Judul : Strategi Pelayanan Terhadap Klien Perusahaan Keluarga Pada PT ACE Solusindo
2. Nama Mitra PKM : PT Akuratdata Cendikiatama Ekspertia Solusindo
3. Dosen Pelaksana
- a. Nama dan gelar : Dr. Hadi Cahyadi, S.E., M.B.A., M.C.L.
 - b. NIK/NIDN : 0315068204/10107006
 - c. Jabatan/gol. : Lektor
 - d. Program studi : Magister Akuntansi
 - e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 - f. Bidang keahlian : Manajemen Strategik
 - g. Alamat kantor : Jl. Tanjung Duren Raya No. 1
 - h. Nomor HP/Telpon : 0816773779
4. Anggota Tim PKM (Mahasiswa) : Mahasiswa 2 orang
- a. Nama mahasiswa dan NIM : Christian Kho / 125200232
 - b. Nama mahasiswa dan NIM : Felicia Gunawan (125200129)
5. Lokasi Kegiatan Mitra :
- a. Wilayah mitra : Taman Kota Blok B2 No. 26, Kembangan Utara
 - b. Kabupaten/kota : Jakarta Barat
 - c. Provinsi : DKI Jakarta
6. Metode Pelaksanaan : Luring
7. Luaran yang dihasilkan : Proceeding Seminar
8. Jangka Waktu Pelaksanaan : Juli – Desember 2023
9. Biaya yang disetujui LPPM : Rp 9.000.000,-

Jakarta, 11 Februari 2024

Menyetujui,
Ketua LPPM



Jap Tji Beng, MMSI, M.Psi., Ph.D.,
P.E., M.ASCE
NIK: 10381047

Ketua,


Dr. Hadi Cahyadi, S.E., M.B.A.
NIK: 10107001

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
RINGKASAN.....	4
BAB 1 PENDAHULUAN	5
1.1 Analisis Situasi.....	5
1.2 Permasalahan Mitra.....	8
BAB 2 SOLUSI PERMASALAHAN DAN LUARAN	10
2.1 Solusi Permasalahan.....	10
2.2 Luaran.....	12
BAB 3 METODE PELAKSANAAN	13
3.1 Langkah-langkah / Tahapan Pelaksanaan	13
3.2 Partisipasi mitra dalam kegiatan PKM.....	14
3.3 Uraian kepakaran dan tugas masing-masing anggota tim.....	14
BAB 4 HASIL DAN LUARAN YANG DI CAPAI	16
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23

RINGKASAN

Tujuan dan target khusus yang akan dicapai dari PKM ini adalah memperbaiki strategi pelayanan PT ACE Solusindo terhadap klien perusahaan keluarga. Untuk ini, kami, dosen dan mahasiswa dari Fakultas Ekonomi & Bisnis, akan melakukan pelatihan dan sosialisasi tentang pelayanan yang efektif terhadap klien PT ACE Solusindo yang merupakan perusahaan keluarga.

Kami melakukan survey terlebih dahulu sebelum pelatihan dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai strategi yang diterapkan PT ACE Solusindo dalam melayani perusahaan keluarga pada saat kunjungan tersebut. Kami akan melakukan observasi dan wawancara dengan pemangku kepentingan pada PT ACE Solusindo, untuk mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi dalam melayani klien perusahaan keluarga selama ini. Setelah diskusi dilakukan, kami akan membantu pihak pengurus perusahaan dalam memperbaiki strateginya secara khusus terhadap klien perusahaan keluarga dengan memberikan tahap – tahap penyusunan strateginya secara jelas dan terperinci.

Berdasarkan hasil pelaksanaan PKM, PT ACE Solusindo, sebagai penyedia jasa akuntansi, berhasil mengimplementasikan strategi pelayanan yang holistik dan terfokus pada kebutuhan unik perusahaan keluarga. Dengan penyempurnaan proses konflik keluarga, kesuksesan dalam perencanaan suksesi, pengoptimalan sumberdaya keuangan, dan ketaatan terhadap perubahan regulasi, perusahaan menciptakan nilai tambah yang signifikan. Peningkatan hubungan klien melalui pelayanan yang personal dan disesuaikan mencerminkan dedikasi PT ACE Solusindo sebagai mitra strategis yang tidak hanya memenuhi kebutuhan akuntansi, tetapi juga membantu perusahaan keluarga untuk tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Perusahaan Keluarga, Strategi Pelayanan, Kantor Jasa Akuntan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Analisis Situasi

Kantor Jasa Akuntan (KJA) adalah badan usaha atau perorangan yang telah mendapatkan izin dari Menteri Keuangan untuk memberikan jasa akuntansi kepada publik (IAI, 2022). KJA memiliki peran penting dalam memberikan layanan terkait akuntansi kepada berbagai entitas, seperti perusahaan, instansi pemerintah, organisasi non-profit, dan individu. Kantor Jasa Akuntan adalah pemain kunci dalam menjaga kesehatan keuangan dan integritas informasi keuangan dalam berbagai organisasi dan bisnis, karena mereka bertindak sebagai penasihat keuangan yang esensial, membantu klien mereka dalam memahami, merekam, menganalisis, dan melaporkan informasi keuangan mereka secara akurat dan tepat waktu. Dengan izin resmi dan komitmen terhadap standar etika, mereka membantu memastikan bahwa laporan keuangan yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya, yang pada gilirannya mendukung transparansi dan kepercayaan di pasar keuangan.

KJA diwajibkan untuk mematuhi standar etika yang ketat dalam menjalankan pekerjaan mereka. Mereka harus memastikan bahwa semua aktivitas akuntansi dan keuangan dilakukan dengan integritas tinggi, objektivitas, dan profesionalisme. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan publik dalam sistem keuangan dan bisnis. Regulasi dan standar akuntansi yang berlaku juga merupakan bagian integral dari pekerjaan KJA. Mereka harus memahami dan mematuhi standar akuntansi yang berlaku di negara mereka. Misalnya, di Amerika Serikat, standar akuntansi yang umum digunakan adalah Generally Accepted Accounting Principles (GAAP), sementara di banyak negara lain, digunakan International Financial Reporting Standards (IFRS). Di Indonesia sendiri, standar akuntansi yang digunakan adalah PSAK yang merupakan adopsi dari standar akuntansi IFRS.

Untuk dapat beroperasi secara legal, KJA harus mendapatkan izin resmi dari otoritas keuangan yang berwenang di negara mereka (Ubaidillah, 2020). Izin ini menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi syarat dan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menyediakan layanan akuntansi. Banyak anggota staf KJA juga memegang sertifikasi akuntansi yang diakui, seperti Certified Public Accountant (CPA) atau Chartered Accountant (CA), yang menunjukkan tingkat keahlian dan profesionalisme

mereka. KJA dapat melayani berbagai jenis klien, mulai dari perusahaan besar hingga bisnis kecil dan menengah, organisasi nirlaba, dan entitas pemerintah. Mereka juga dapat memberikan layanan kepada individu yang memerlukan bantuan dalam perencanaan keuangan pribadi atau pelaporan pajak. Kemampuan KJA untuk menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan beragam klien adalah salah satu dari banyak keunggulan mereka.

PT ACE Solusindo adalah salah satu entitas di bidang jasa akuntansi yang terkemuka di Indonesia. Dengan puluhan tahun pengalaman, PT ACE Solusindo telah mengukuhkan dirinya sebagai penyedia jasa akuntansi yang andal dan profesional. Perusahaan ini memiliki tim yang terdiri dari akuntan berlisensi, auditor berpengalaman, dan konsultan keuangan yang ahli dalam berbagai sektor industri. PT ACE Solusindo telah membangun reputasi yang kuat dalam memberikan solusi keuangan yang inovatif dan disesuaikan dengan kebutuhan klien mereka. Selain itu, perusahaan ini telah mengembangkan sistem dan teknologi terbaru dalam manajemen akuntansi untuk memberikan pelayanan yang efisien dan akurat. Adapun layanan yang disediakan oleh PT ACE Solusindo meliputi layanan akuntansi, layanan akuntansi pajak, Agreed Upon Procedure (AUP), layanan uji tuntas keuangan, layanan uji tuntas pajak, layanan sistem akuntansi, layanan perencanaan pajak, layanan penilaian HRD, layanan Sertifikasi ISO & HSQE, hukum perusahaan layanan lisensi, layanan Penawaran Umum Perdana (IPO) (ACESolusindo, 2022).

Dalam praktiknya, PT ACE Solusindo telah melayani beragam klien, termasuk perusahaan besar, organisasi nirlaba, dan perusahaan keluarga. Namun, salah satu aspek penting yang perlu dicatat adalah peran PT ACE Solusindo dalam melayani klien perusahaan keluarga. Secara umum, perusahaan keluarga adalah jenis entitas bisnis yang dimiliki, dijalankan, atau dikendalikan oleh satu atau beberapa keluarga. Namun, pengertian dari perusahaan keluarga sendiri sampai saat ini masih bersifat ambigu, dan banyak penelitian yang juga mengalami kesulitan dalam mendefinisikan perusahaan keluarga. Menurut (Harms, 2014), perusahaan keluarga dapat didefinisikan dalam berbagai cluster, yaitu:

1. Komponen Pendekatan Keterlibatan dan Pendekatan Esensi

Klaster ini mendefinisikan bisnis keluarga berdasarkan keterlibatan anggota keluarga dalam pengelolaan dan kepemilikan bisnis. Klaster ini juga menekankan pentingnya nilai-nilai kekeluargaan dan tradisi dalam membentuk identitas bisnis.

2. Kekeluargaan / Skala F-PEC

Klaster ini berfokus pada "elemen kekeluargaan" yang pertama kali diperkenalkan oleh Habbershon dan Williams pada tahun 1999. Kelompok ini mendefinisikan bisnis keluarga berdasarkan faktor "lunak" yang menjadikannya unik, seperti budaya, nilai, dan tradisi keluarga. Skala F-PEC (Family, Power, Experience, Culture) digunakan untuk membedakan perusahaan keluarga berdasarkan faktor-faktor tersebut. Konsep "kekeluargaan" juga digunakan untuk menggambarkan karakteristik unik bisnis keluarga yang tidak terdapat pada bisnis non-keluarga

3. Definisi dengan Orientasi Empiris

Klaster ini berfokus pada pendefinisian bisnis keluarga berdasarkan data dan penelitian empiris. Hal ini menekankan pentingnya menggunakan kriteria obyektif untuk mengidentifikasi bisnis keluarga, seperti persentase kepemilikan yang dimiliki oleh anggota keluarga atau keberadaan anggota keluarga pada posisi manajemen puncak. Klaster ini juga menyoroti perlunya membedakan berbagai jenis bisnis keluarga, seperti bisnis yang dikelola oleh satu anggota keluarga versus bisnis yang dikelola oleh tim yang terdiri dari anggota keluarga.

4. Pengaplikasian Definisi Lainnya

Klaster ini mencakup penelitian yang menggunakan definisi bisnis keluarga yang tidak sesuai dengan tiga cluster sebelumnya. Beberapa dari definisi ini dikembangkan sebelum klaster lainnya, sementara yang lain diciptakan untuk tujuan penelitian tertentu. Klaster ini menekankan perlunya definisi bisnis keluarga yang diterima secara luas untuk memfasilitasi proses pemilihan sampel dan operasionalisasi karakteristik bisnis keluarga. Meski demikian, penelitian-penelitian pada klaster ini tidak serta merta memberikan dampak negatif terhadap reliabilitas penelitian tersebut.

5. Pendekatan Definisi yang Dikembangkan Sendiri

Klaster ini mencakup penelitian yang mengembangkan definisi mereka sendiri tentang bisnis keluarga tanpa memperhatikan definisi yang sudah ada. Studi-studi ini menggunakan pendekatan definisi yang dikembangkan sendiri yang berfokus pada aspek-aspek spesifik bisnis keluarga yang tidak tercakup dalam definisi yang

ada. Meskipun pendekatan ini dapat memberikan wawasan tambahan mengenai aspek-aspek tertentu dari bisnis keluarga, pendekatan ini juga dapat menyebabkan ketidakjelasan definisi dan menghambat analisis komparatif.

6. Tanpa Definisi yang Eksplisit

Klaster ini mencakup penelitian yang tidak memberikan definisi eksplisit apa pun tentang bisnis keluarga. Sebaliknya, mereka mungkin mendeskripsikan data tanpa menyebutkan kriteria seleksi mana yang digunakan untuk membedakan perusahaan keluarga dan bisnis non-keluarga. Kurangnya batasan definisi yang jelas dapat menyebabkan kurangnya kepastian dan kredibilitas dalam penelitian, yang dapat menghambat konsolidasi penelitian bisnis keluarga.

Karakteristik utama perusahaan keluarga adalah kepemilikan dan pengelolaan yang melibatkan anggota keluarga yang biasanya merupakan generasi berbeda (Bensaadi, 2023). Perusahaan keluarga juga sering memiliki budaya organisasi yang kuat dan nilai-nilai yang diwariskan dari generasi ke generasi (Ferramosca & Ghio, 2018). Perusahaan keluarga dapat bervariasi dalam ukuran, mulai dari usaha kecil hingga perusahaan besar yang beroperasi di skala global. Mereka dapat ditemukan dalam berbagai sektor industri, termasuk manufaktur, layanan, pertanian, dan banyak lagi. Namun, apa yang membuat perusahaan keluarga menjadi khusus adalah dinamika internalnya yang unik, termasuk perencanaan suksesi, konflik keluarga, dan pengelolaan kepemilikan yang kompleks (Songini et al., 2013).

1.2 Permasalahan Mitra

Meskipun PT ACE Solusindo memiliki rekam jejak yang solid dalam industri akuntansi, perusahaan ini menghadapi sejumlah tantangan yang khusus terkait dengan pelayanan kepada klien perusahaan keluarga. Klien perusahaan keluarga cenderung memiliki kebutuhan yang berbeda dan lebih kompleks dibandingkan dengan klien lainnya.

Salah satu tantangan utama adalah pengelolaan konflik internal dalam perusahaan keluarga. Ketika anggota keluarga yang berbeda terlibat dalam pengambilan keputusan keuangan, perbedaan pendapat dan konflik seringkali muncul. PT ACE Solusindo harus menemukan cara untuk membantu klien perusahaan keluarga menjalankan bisnis mereka

dengan lancar sambil menjaga harmoni keluarga dan stabilitas perusahaan. Selain itu, perencanaan suksesi menjadi permasalahan kritis dalam perusahaan keluarga. PT ACE Solusindo harus membantu klien mereka merencanakan transisi kepemimpinan dari satu generasi ke generasi berikutnya tanpa mengganggu operasional bisnis. Ini adalah tugas yang rumit yang memerlukan perencanaan keuangan yang cermat. Perusahaan keluarga juga seringkali dihadapkan pada masalah pengoptimalan sumber daya keuangan. Mereka perlu mengalokasikan dana dengan bijak antara kebutuhan operasional, investasi, dan distribusi dividen kepada pemilik. PT ACE Solusindo harus memberikan saran yang bijak dalam mengelola sumber daya keuangan yang terbatas agar perusahaan keluarga dapat mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

Dalam konteks tantangan-tantangan ini, proposal ini bertujuan untuk merancang strategi pelayanan yang lebih baik untuk PT ACE Solusindo dalam menyediakan layanan akuntansi yang efektif kepada klien perusahaan keluarga. Dengan demikian, PT ACE Solusindo dapat memaksimalkan manfaatnya bagi klien-kliennya dalam menghadapi dinamika bisnis yang unik yang dimiliki oleh perusahaan keluarga.

BAB 2

SOLUSI PERMASALAHAN DAN LUARAN

2.1 Solusi Permasalahan

Perusahaan keluarga, seperti namanya, adalah bisnis yang aktif dimiliki, dijalankan, dan dikelola oleh dua atau lebih anggota dari satu keluarga. Di sini, anggota keluarga yang dimaksud dapat terkait oleh darah, perkawinan, atau adopsi. Secara substansial, pada awalnya, ketika bisnis didirikan, perusahaan keluarga ini bentuknya sama seperti bisnis biasa, tetapi selama bertahun-tahun, generasi lain dari keluarga pendiri dan keluarga mereka yang lebih luas, mulai ikut dalam bisnis, yang membuat perusahaan tersebut akhirnya menjadi bisnis keluarga. Posisi manajerial kunci dalam perusahaan tersebut pun juga diisi oleh anggota keluarga.

Entitas bisnis yang didasarkan pada hubungan keluarga ini tentunya memiliki tantangan eksklusif yang membedakannya dari perusahaan biasa. Bahkan, menurut riset Daya Qarsa (Ika & Safitri, 2022), sebanyak 70 persen perusahaan keluarga di Indonesia tidak mampu bertahan hingga generasi kedua. Hanya sekitar 30 persen dari perusahaan keluarga yang mampu bertahan hingga generasi kedua. Bahkan, hanya sekitar 13 persen perusahaan keluarga di Indonesia yang dapat bertahan hingga generasi ketiga. Hal ini tentunya berpengaruh kepada PT ACE Solusindo sebagai Kantor Jasa Akuntan yang melayani berbagai klien perusahaan keluarga. Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa tantangan yang ditemui oleh PT ACE Solusindo dalam melayani klien perusahaan keluarga, yaitu:

1. Pengelolaan Konflik Internal

Pengelolaan konflik internal dalam perusahaan keluarga dapat menjadi tantangan yang signifikan karena hubungan pribadi dan emosional yang ada di antara anggota keluarga yang terlibat dalam bisnis. Konflik dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti perbedaan pandangan tentang arah strategis perusahaan, peran dan tanggung jawab anggota keluarga, atau bahkan ketidaksetujuan dalam pengelolaan keuangan. Untuk mengelola konflik, penting untuk mendirikan forum komunikasi terbuka dan konstruktif di antara anggota keluarga dan pemangku kepentingan bisnis. Pertemuan keluarga rutin atau pertemuan dewan keluarga dapat membantu dalam membicarakan masalah dan

merumuskan solusi bersama. Selain itu, mengadopsi peraturan tertulis dan perjanjian yang jelas dapat membantu menghindari konflik di masa mendatang. Bekerja sama dengan mediator atau konsultan keluarga yang berpengalaman juga bisa menjadi solusi efektif.

2. Perencanaan Suksesi

Suksesi adalah aspek penting dalam perusahaan keluarga karena melibatkan pemilihan pemimpin berikutnya untuk mengambil alih peran kunci dalam organisasi. Salah satu masalah utama dalam perusahaan keluarga adalah penunjukan pemimpin berdasarkan hubungan keluarga daripada kemampuan dan kompetensi. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan keluarga harus merancang rencana suksesi yang terstruktur dan transparan. Ini mencakup mengidentifikasi calon pemimpin berdasarkan kualifikasi dan kemampuan yang sesuai, serta memberikan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk mempersiapkan mereka. Rencana ini harus mencakup pengaturan jelas untuk penyerahan tanggung jawab dan kepemilikan saham. Penting untuk melibatkan semua anggota keluarga yang terlibat dalam perusahaan dalam proses ini.

3. Pengoptimalan Sumber Daya Keuangan

Manajemen sumber daya keuangan dalam perusahaan keluarga seringkali kompleks karena perbedaan antara aset bisnis dan keuangan pribadi anggota keluarga. Beberapa tantangan termasuk pengelolaan hutang, likuiditas, dan investasi yang memerlukan perhatian khusus. Untuk mengatasi permasalahan ini, perusahaan harus memiliki perencanaan keuangan yang kuat. Ini melibatkan menyusun anggaran yang jelas dan rinci, melihat kebutuhan keuangan jangka panjang perusahaan, dan merencanakan investasi yang bijak. Penting juga untuk memisahkan keuangan perusahaan dari keuangan pribadi anggota keluarga dengan mengadopsi struktur keuangan yang jelas. Mungkin diperlukan konsultan keuangan independen untuk memberikan pandangan obyektif dan solusi.

Dengan adanya tantangan – tantangan tersebut, solusi yang kami tawarkan untuk PT ACE Solusindo adalah mengadakan pelatihan yang difokuskan pada pelayanan terhadap klien perusahaan keluarga. Dalam rangka memenuhi kebutuhan unik dan tuntutan yang berbeda dari perusahaan keluarga, kami percaya bahwa meningkatkan kemampuan tim PT ACE Solusindo dalam berinteraksi dengan klien semacam itu akan menjadi langkah yang bijak. Pelatihan ini akan mencakup pemahaman mendalam tentang

dinamika keluarga dalam pengambilan keputusan bisnis, manajemen konflik internal, serta strategi komunikasi yang efektif.

2.2 Luaran Kegiatan

No	Jenis Luaran	Keterangan
Luaran Wajib		
1	Publikasi ilmiah pada jurnal ber ISSN atau	sudah submit/publish
2	Prosiding dalam Temu ilmiah	
Luaran Tambahan		
1	Publikasi di jurnal Internasional	publish
2	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	
3	Teknologi Tepat Guna (TTG)	
4	Model/purwarupa/karya desain atau	
5	Buku ber ISBN	

BAB 3

METODE PELAKSANAAN

3.1 Langkah-langkah / Tahapan Pelaksanaan

Metode pelaksanaan yang kami usulkan adalah dengan mengadakan pelatihan melalui beberapa kunjungan kepada PT ACE Solusindo. Kunjungan ini akan membantu kami mendapatkan wawasan langsung tentang bagaimana perusahaan beroperasi, dinamika internalnya, dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan konflik internal, perencanaan suksesi, dan pengoptimalan sumber daya keuangan, dst.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada klien perusahaan keluarga, kami, dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara, merencanakan serangkaian kunjungan yang terstruktur dan terorganisir. Langkah-langkah dan tahapan pelaksanaan kunjungan ini dirancang dengan cermat untuk mencapai tujuan utama dari proposal ini, yaitu memberikan strategi pelayanan yang efektif kepada klien perusahaan keluarga. Adapun kunjungan yang akan kami lakukan terdiri dari:

1. **Kunjungan Penyuluhan dan Pelatihan Pertama**

Dalam kunjungan penyuluhan pertama ini, kami akan fokus untuk bertanya dan berdiskusi dengan tim PT ACE Solusindo tentang pengalaman mereka dalam memberikan pelayanan kepada klien perusahaan keluarga selama ini. Kami akan mendengarkan pengalaman, tantangan, dan hasil yang telah mereka capai. Diskusi ini akan membantu kami memahami lebih baik dinamika kerja PT ACE Solusindo dengan perusahaan keluarga klien mereka serta membantu menentukan area-area yang memerlukan penyempurnaan atau pengembangan dalam pelayanan tersebut.

2. **Kunjungan Penyuluhan dan Pelatihan Kedua**

Pada kunjungan penyuluhan dan pelatihan kedua ini, kami akan menyampaikan materi penyuluhan dan pelatihan lanjutan kepada tim PT ACE Solusindo. Materi ini akan difokuskan pada strategi dan praktik terbaik dalam meningkatkan pelayanan mereka kepada klien perusahaan keluarga. Kami akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang konsep-konsep dan alat yang dapat membantu mereka memberikan layanan yang lebih baik.

3. Kunjungan Penyuluhan dan Pelatihan Ketiga

Pada kunjungan evaluasi ketiga ini, kami akan melakukan evaluasi terhadap implementasi praktik-praktik dan pengetahuan yang telah disampaikan selama kunjungan pertama dan kedua. Kami akan mengidentifikasi hasil dari upaya peningkatan yang telah dilakukan oleh tim PT ACE Solusindo dan memberikan saran lebih lanjut jika diperlukan. Evaluasi ini akan membantu memastikan bahwa perubahan yang diusulkan telah diterapkan dan memberikan manfaat nyata dalam pelayanan kepada klien perusahaan keluarga.

3.2 Partisipasi mitra dalam kegiatan PKM

PT ACE Solusindo akan berperan aktif dalam partisipasi dalam sesi penyuluhan dan pelatihan terkait pengelolaan konflik internal, perencanaan suksesi, dan pengoptimalan sumber daya keuangan. Tim PT ACE Solusindo akan hadir dalam sesi-sesi ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang cara mengidentifikasi dan mengelola konflik internal saat berinteraksi dengan klien perusahaan keluarga, memahami praktik terbaik dalam perencanaan suksesi yang dapat diterapkan pada klien mereka yang merupakan perusahaan keluarga, dan mendapatkan pemahaman mendalam tentang cara menganalisis dan mengoptimalkan sumber daya keuangan perusahaan keluarga yang menjadi klien mereka. Hal ini akan membantu PT ACE Solusindo meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada klien perusahaan keluarga.

3.3 Uraian kepakaran dan tugas masing-masing anggota tim

1. Hadi Cahyadi, S.E., MBA., M.C.L

Merupakan salah satu staf pengajar di prodi manajemen dengan bidang pengajaran manajemen strategik. Tugas yang akan dilaksanakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah :

- Menjadi pembicara dalam proses penyuluhan dan pelatihan
- Merancang jalannya kegiatan
- Menyusun laporan bersama tim

2. Christian Kho

Merupakan mahasiswa prodi akuntansi Universitas Tarumanagara. Tugas yang akan dilaksanakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah :

- Melakukan observasi dan wawancara dengan mitra
- Menyusun laporan bersama tim

3. Felicia Gunawan

Merupakan mahasiswa prodi akuntansi Universitas Tarumanagara. Tugas yang akan dilaksanakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah :

- Melakukan observasi dan wawancara dengan mitra
- Menyusun laporan bersama tim

BAB 4

HASIL DAN LUARAN YANG DI CAPAI

Setelah mengimplementasikan strategi pelayanan yang diusulkan dalam proposal, PT ACE Solusindo berhasil mencapai sejumlah hasil yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan kepada klien perusahaan keluarga. Berikut adalah gambaran hasil pelaksanaan yang dicapai.

1. Penyempurnaan Proses Konflik Keluarga:

Pertama-tama, PT ACE Solusindo berhasil mendirikan forum mediasi yang memberikan wadah aman bagi anggota keluarga untuk mengungkapkan dan membahas perbedaan pendapat mereka. Proses mediasi ini dirancang untuk memfasilitasi dialog terbuka, membantu mengidentifikasi akar masalah, dan mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Keberhasilan forum mediasi ini tidak hanya terletak pada penyelesaian konflik konkret tetapi juga pada pembangunan komunikasi yang lebih efektif di antara anggota keluarga.

Selain itu, PT ACE Solusindo memperkenalkan sesi konsultasi khusus yang difokuskan pada aspek keuangan yang sering menjadi pemicu konflik. Tim konsultan keuangan terlatih secara khusus untuk bekerja dengan keluarga dalam konteks ini. Mereka tidak hanya memberikan wawasan keuangan yang mendalam tetapi juga bertindak sebagai mediator independen yang membantu membimbing keluarga melalui keputusan-keputusan keuangan krusial. Ini membantu meredakan ketegangan yang seringkali muncul seiring dengan keputusan keuangan yang signifikan.

Sebagai hasilnya, peningkatan dalam manajemen konflik terlihat dari berkurangnya insiden konflik yang tidak terkendali. Anggota keluarga merasa lebih nyaman untuk membahas perbedaan pendapat, menciptakan iklim di mana konflik dianggap sebagai peluang untuk pertumbuhan dan pembelajaran. Keberhasilan ini bukan hanya meredakan ketegangan tetapi juga memberikan dampak positif pada keharmonisan keluarga, memperkuat ikatan emosional di antara anggota keluarga.

Dampak pada operasional bisnis juga terlihat melalui peningkatan efisiensi dan produktivitas. Dengan mengurangi gangguan yang disebabkan oleh konflik internal, PT

ACE Solusindo membuka jalan bagi fokus yang lebih besar pada strategi bisnis dan inovasi. Kesuksesan ini menciptakan fondasi yang solid untuk pertumbuhan berkelanjutan dan keberlanjutan perusahaan keluarga yang dilayani oleh PT ACE Solusindo.

2. Kesuksesan dalam Perencanaan Suksesi:

Pertama-tama, PT ACE Solusindo melakukan pemahaman mendalam terhadap nilai, aspirasi, dan tujuan jangka panjang keluarga yang bersangkutan. Ini melibatkan serangkaian sesi konsultasi dan wawancara untuk mengidentifikasi preferensi dan kebutuhan khusus dari setiap anggota keluarga yang terlibat dalam proses suksesi. Dengan pendekatan ini, perusahaan mampu merancang rencana yang tidak hanya mempertimbangkan aspek bisnis tetapi juga memahami dinamika interpersonal dan keinginan pribadi anggota keluarga.

Selanjutnya, PT ACE Solusindo merancang mekanisme transisi kepemimpinan yang mengintegrasikan keterampilan dan visi dari generasi sebelumnya dengan ide dan energi generasi penerus. Ini mencakup peningkatan peran secara bertahap, pelatihan khusus untuk calon pemimpin, dan pembuatan struktur kepemimpinan yang memfasilitasi transisi yang lancar. Pendekatan ini memastikan bahwa proses perubahan kepemimpinan tidak hanya terjadi tanpa gangguan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pemimpin penerus untuk belajar dan tumbuh di bawah bimbingan generasi sebelumnya.

Keberhasilan ini tercermin dalam kestabilan kepemimpinan yang dicapai dan kontinuitas bisnis yang dipertahankan. Dengan minimnya hambatan selama transisi, PT ACE Solusindo membantu perusahaan keluarga untuk tetap fokus pada tujuan jangka panjang dan memberikan kepercayaan kepada para pemangku kepentingan eksternal seperti investor dan mitra bisnis. Kestabilan ini tidak hanya memberikan dampak positif pada operasional bisnis sehari-hari tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan perkembangan jangka panjang.

3. Pengoptimalan Sumberdaya Keuangan:

PT ACE Solusindo mengidentifikasi kebutuhan operasional yang mendesak dan memberikan strategi untuk alokasi dana yang optimal. Hal ini mencakup peninjauan dan penyempurnaan proses keuangan yang membantu mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi. Dengan pendekatan ini, perusahaan keluarga dapat

mengalokasikan sumber daya keuangan mereka dengan lebih cerdas, memastikan bahwa setiap dolar yang dihabiskan memberikan nilai tambah yang maksimal untuk kelangsungan bisnis.

Selanjutnya, PT ACE Solusindo memberikan saran mengenai investasi yang cerdas dan sesuai dengan profil risiko serta tujuan jangka panjang perusahaan keluarga. Analisis mendalam terhadap peluang investasi membantu klien dalam membuat keputusan yang informasional dan tepat waktu, meminimalkan risiko dan memaksimalkan potensi pengembalian investasi. Dengan manajemen portofolio investasi yang terarah, perusahaan keluarga dapat meraih pertumbuhan finansial yang berkelanjutan.

Selain itu, PT ACE Solusindo berperan penting dalam merancang dan melaksanakan strategi distribusi dividen yang seimbang. Dengan mempertimbangkan kebutuhan pemilik dan kebutuhan reinvestasi dalam operasional bisnis, perusahaan memberikan panduan mengenai jumlah dividen yang dapat didistribusikan tanpa mengorbankan pertumbuhan perusahaan. Pendekatan ini memastikan bahwa pemilik dapat menikmati hasil dari investasi mereka tanpa mengorbankan kemampuan perusahaan untuk berinvestasi kembali dan berkembang.

Sebagai hasil dari saran bijak PT ACE Solusindo, perusahaan keluarga berhasil mengoptimalkan penggunaan sumber daya keuangan mereka. Keefisienan operasional yang ditingkatkan, pertumbuhan melalui investasi yang tepat, dan distribusi dividen yang seimbang menciptakan fondasi yang kuat untuk keberlanjutan finansial perusahaan keluarga. PT ACE Solusindo tidak hanya menjadi penyedia jasa akuntansi, tetapi juga mitra strategis yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan dan pertumbuhan klien perusahaan keluarga.

Dalam rangka implementasi strategi pelayanan kepada klien perusahaan keluarga di PT ACE Solusindo, satu hasil yang wajib dihasilkan adalah sebuah jurnal ilmiah. Jurnal ini akan menjadi wadah formal untuk mendokumentasikan seluruh perjalanan pelaksanaan strategi, menyajikan metodologi yang diterapkan, menyoroti temuan utama, dan menganalisis hasil yang berhasil dicapai selama periode pelaksanaan. Dengan struktur yang mencakup abstrak, pendahuluan, metodologi, hasil, pembahasan, dan kesimpulan, jurnal ini akan menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami dan

mengevaluasi dampak strategi pelayanan PT ACE Solusindo terhadap klien perusahaan keluarga.

Pendahuluan jurnal akan membahas konteks pelaksanaan strategi, menyoroti tantangan yang dihadapi oleh perusahaan keluarga, dan merinci relevansi strategi pelayanan yang diusulkan. Metodologi akan menggambarkan langkah-langkah yang diambil selama implementasi, termasuk pendekatan, teknik pengumpulan data, dan analisis yang diterapkan. Hasil yang disajikan akan mencakup temuan kunci dari pelaksanaan, baik dalam bentuk data kuantitatif maupun kualitatif, memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas strategi. Pembahasan akan mempertautkan hasil dengan literatur yang ada, memberikan analisis mendalam, dan mengeksplorasi implikasi strategi tersebut untuk praktik akuntansi, terutama di konteks perusahaan keluarga. Kesimpulan akan merangkum temuan utama, memberikan pandangan mendalam terhadap dampak implementasi, dan menawarkan arahan untuk penelitian atau praktik lebih lanjut.

Selain dari jurnal ilmiah, hasil tambahan dari pelaksanaan ini adalah publikasi ilmiah. Publikasi ini bisa berupa artikel atau makalah yang disusun untuk konferensi ilmiah, seminar, atau forum akademis. Publikasi ini dimaksudkan untuk menyebarkan temuan dan pengalaman yang diperoleh selama implementasi strategi kepada audiens yang lebih luas.

Dalam format publikasi ilmiah, judul akan merinci topik dan fokus dari publikasi tersebut, sedangkan abstrak akan memberikan ringkasan singkat tentang tujuan, metodologi, dan temuan utama. Pendahuluan akan menjelaskan konteks dan motivasi di balik implementasi strategi pelayanan, dengan menekankan relevansinya untuk industri akuntansi. Bagian pelaksanaan dan hasil akan memberikan penjelasan rinci tentang langkah-langkah pelaksanaan strategi dan merinci hasil yang dicapai, didukung oleh data dan temuan utama. Diskusi akan memberikan analisis mendalam terhadap temuan, menghubungkannya dengan literatur yang ada, dan memberikan kontribusi terhadap pengetahuan di bidang tersebut. Kesimpulan dan implikasi akan merangkum hasil dan memberikan wawasan tentang dampak strategi pelayanan terhadap praktik akuntansi, khususnya pada perusahaan keluarga. Referensi akan mencakup daftar semua sumber yang digunakan dan dirujuk dalam publikasi. Output tambahan ini bertujuan untuk mendukung visibilitas dan penyebaran informasi terkait implementasi strategi pelayanan,

memberikan kontribusi pada literatur, dan membantu praktisi serta peneliti dalam memahami dampak strategi tersebut dalam konteks bisnis perusahaan keluarga.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui pelaksanaan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) ini, PT ACE Solusindo berhasil meraih sejumlah pencapaian yang substansial dalam peningkatan pelayanan yang diberikan kepada klien perusahaan keluarga. Proses implementasi strategi pelayanan yang telah diusulkan dan dijalankan membawa dampak positif yang signifikan terhadap berbagai aspek manajemen perusahaan keluarga, dari manajemen konflik hingga perencanaan suksesi.

Pertama-tama, upaya manajemen konflik yang terarah telah berhasil menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dalam proses pengambilan keputusan keluarga. Dengan merancang dan mengimplementasikan proses penanganan konflik yang efektif, PT ACE Solusindo mampu mengurangi ketegangan dan potensi konflik internal di perusahaan keluarga klien. Ini bukan hanya memberikan dampak positif pada keharmonisan hubungan keluarga, tetapi juga secara langsung mendukung keberlanjutan operasional bisnis.

Kedua, strategi perencanaan suksesi yang diterapkan dengan cermat telah menjadi landasan yang kuat bagi perusahaan keluarga dalam mengelola transisi kepemimpinan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Keberhasilan dalam merencanakan dan melaksanakan suksesi kepemimpinan bukan hanya menjamin kontinuitas operasional, tetapi juga menciptakan stabilitas dalam struktur manajemen perusahaan keluarga. Dalam menghadapi tantangan transisi kepemimpinan yang seringkali rumit, PT ACE Solusindo mampu memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan keluarga klien.

Selanjutnya, pengelolaan sumber daya keuangan yang lebih bijak melalui saran yang diberikan oleh PT ACE Solusindo telah membantu perusahaan keluarga mengoptimalkan alokasi dana untuk operasional, investasi, dan distribusi dividen. Keputusan keuangan yang cerdas ini tidak hanya meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, tetapi juga memberikan dampak positif pada kesehatan finansial keseluruhan perusahaan keluarga.

Peningkatan hubungan klien, sebagai hasil dari pendekatan yang lebih personal dan disesuaikan, adalah cerminan dari kesuksesan strategi pelayanan PT ACE Solusindo.

Kepercayaan dan loyalitas yang terbangun antara PT ACE Solusindo dan klien perusahaan keluarga menciptakan dasar yang kuat untuk kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan.

Secara keseluruhan, PKM ini berhasil memberikan solusi konkret dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan khusus yang dihadapi oleh perusahaan keluarga. PT ACE Solusindo, sebagai penyedia jasa akuntansi, bukan hanya menjadi pelaksana tugas rutin akuntansi, tetapi juga menjadi mitra strategis yang mampu membantu perusahaan keluarga menghadapi dinamika unik yang dimiliki oleh mereka.

5.2 Saran

Untuk memperkuat keberhasilan yang telah dicapai dan memajukan layanan lebih jauh, ada beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, PT ACE Solusindo dapat terus meningkatkan pengembangan sumber daya manusia, dengan memfokuskan pada pelatihan dan pengembangan karyawan dalam aspek manajemen konflik, perencanaan suksesi, dan teknologi terkini dalam manajemen akuntansi. Kedua, peningkatan kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti ahli hukum keluarga atau psikologis organisasi, akan memberikan tambahan perspektif dan dukungan dalam menangani aspek-aspek unik dari perusahaan keluarga. Kerjasama semacam ini dapat meningkatkan kualitas dan ketepatan solusi yang diberikan kepada klien. Penggunaan teknologi dalam manajemen akuntansi juga dapat diperkuat untuk meningkatkan efisiensi operasional, terutama dalam konteks perusahaan keluarga yang mungkin memiliki skala lebih kecil. PT ACE Solusindo dapat mempertimbangkan penerapan sistem akuntansi terintegrasi yang memungkinkan akses dan analisis data yang lebih cepat dan akurat.

Dalam konteks penelitian, disarankan untuk melanjutkan upaya dalam melakukan penelitian lanjutan dan publikasi ilmiah. Artikel atau buku berbasis riset dapat menjadi wadah untuk membagikan pengetahuan dan temuan kepada komunitas akademis dan praktisi dalam skala yang lebih luas. Dengan terus melakukan pembaruan dan peningkatan, PT ACE Solusindo dapat terus menjadi pionir dalam menyediakan pelayanan akuntansi yang optimal bagi klien perusahaan keluarga, mengukuhkan posisinya sebagai mitra strategis yang dapat diandalkan dan memberikan dampak positif pada dunia bisnis perusahaan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- ACESolusindo. (2022). Tentang Kami. <https://acesolusindo.com/tentang-kami/>
- Bensaadi, I. (2023). KETERLIBATAN KELUARGA DALAM DEWAN DIREKSI DAN KINERJA AKUNTANSI PERUSAHAAN KELUARGA INDONESIA. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh*, 4(1), 196–206. <https://doi.org/10.29103/jspm.v%vi%i.10950>
- Ferramosca, S., & Ghio, A. (2018). The relationship between accounting choice and family business: What is the role of culture? In *Contributions to Management Science* (pp. 223–254). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-73588-7_6
- Harms, H. (2014). Review of family business definitions: Cluster approach and implications of heterogeneous application for family business research. In *International Journal of Financial Studies* (Vol. 2, Issue 3, pp. 280–314). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/ijfs2030280>
- IAI. (2022). Tentang KJA. https://kja.iaiglobal.or.id/tentang_kja
- Ika, A., & Safitri, K. (2022, April 18). Riset: 70 Persen Perusahaan Keluarga di RI Tidak Bertahan hingga Generasi Kedua. *Kompas*. <https://money.kompas.com/read/2022/04/18/163000526/riset--70-persen-perusahaan-keluarga-di-ri-tidak-bertahan-hingga-generasi?page=all>
- Songini, L., Gnan, L., & Malmi, T. (2013). The role and impact of accounting in family business. *Journal of Family Business Strategy*, 4(2), 71–83. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2013.04.002>
- Ubaidillah. (2020, March 9). Apa itu Kantor Jasa Akuntan? UBICO. <https://ubico.id/blog/apa-itu-kantor-jasa-akuntan/>