

PENGEMBANGAN MENU VARIATIF DAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN STOK MAKANAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN SERTA KEPUASAN PELANGGAN DI GBM MART

Ida Ayu Ratih Manuari^{1,*}, Ni Putu Nita Suantari²

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

*Email: ratih.manuari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengembangan menu variatif dan penerapan sistem manajemen stok makanan di GBM Mart untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan. Permasalahan yang diidentifikasi adalah kurangnya keberagaman menu yang dapat menarik minat pelanggan dan adanya ketidakefisienan dalam pengelolaan stok yang menyebabkan kekurangan atau kelebihan persediaan. Kurangnya variasi menu membatasi pilihan pelanggan, sedangkan manajemen stok yang kurang optimal berpotensi menurunkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data penjualan, wawancara dengan manajer, dan observasi langsung terhadap sistem manajemen stok yang diterapkan. Solusi yang diusulkan meliputi pengembangan menu dengan memperkenalkan produk baru yang lebih bervariasi dan menarik serta penerapan sistem manajemen stok berbasis teknologi untuk memonitor ketersediaan bahan baku secara real-time. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan penjualan setelah pengembangan menu yang lebih variatif dan penerapan sistem manajemen stok yang lebih efisien. Selain itu, kepuasan pelanggan meningkat karena mereka merasa lebih puas dengan pilihan menu yang lebih beragam dan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Kesimpulannya, pengembangan menu dan manajemen stok yang lebih baik dapat memberikan dampak positif terhadap penjualan dan kepuasan pelanggan di GBM Mart.

Kata Kunci: Menu Variatif, Manajemen Stok, Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Sistem Manajemen.

ANALISIS SITUASI

GBM Mart adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ritel dan menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari, termasuk makanan dan minuman, bagi masyarakat. Sebagai bagian dari operasionalnya, GBM Mart memiliki kantin yang melayani pelanggan dengan berbagai pilihan makanan dan minuman. Harapan dari keberadaan kantin ini adalah untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan yang sedang berbelanja, dengan menyediakan makanan yang praktis dan berkualitas. Dengan demikian, kantin diharapkan dapat menjadi salah satu fasilitas yang menunjang pengalaman berbelanja di GBM Mart, sekaligus menjadi sumber pendapatan tambahan yang signifikan bagi perusahaan.

Namun, saat ini kantin GBM Mart menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi kinerja penjualannya. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah penurunan jumlah pengunjung. Hal ini disebabkan oleh kurangnya inovasi dalam menu yang disediakan. Menu yang ada saat ini dianggap terbatas dan tidak menarik

bagi pelanggan, terutama karena tidak ada pembaruan atau variasi dalam pilihan makanan. Pelanggan merasa bahwa pilihan yang tersedia monoton, sehingga mereka cenderung mencari alternatif di luar kantin. Ketidakpuasan ini memengaruhi tingkat kunjungan, yang pada akhirnya menurunkan volume penjualan secara keseluruhan.

Selain masalah kurangnya inovasi pada menu, kantin juga menghadapi masalah terkait dengan pengelolaan stok makanan. Seringkali, beberapa jenis makanan habis sebelum waktu yang diperkirakan, sementara makanan lain justru menumpuk karena kurangnya permintaan. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam sistem manajemen stok yang ada saat ini. Proses pemesanan ulang yang tidak terorganisir menyebabkan keterlambatan dalam kedatangan pasokan makanan, yang mengakibatkan beberapa menu tidak tersedia untuk pelanggan. Keterlambatan ini memperburuk pengalaman pelanggan dan mengurangi kepuasan mereka, karena mereka tidak dapat menikmati pilihan makanan yang diinginkan.

Kondisi ini semakin memperburuk daya tarik kantin GBM Mart di mata pelanggan. Dalam jangka panjang, kurangnya variasi menu dan masalah pengelolaan stok dapat menyebabkan pelanggan beralih ke tempat lain yang lebih dapat memenuhi kebutuhan mereka. Penurunan loyalitas pelanggan ini tentu saja berdampak pada penurunan pendapatan kantin. Jika masalah ini tidak segera diatasi, kantin GBM Mart berisiko kehilangan pelanggan tetap dan berkurangnya jumlah pengunjung secara signifikan.

Namun, di balik tantangan tersebut, terdapat peluang besar untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan dengan melakukan beberapa perbaikan. Salah satunya adalah dengan menghadirkan menu yang lebih variatif dan sesuai dengan tren makanan yang sedang diminati, serta memperhatikan preferensi pelanggan. Menyediakan pilihan menu yang lebih beragam, termasuk opsi yang lebih sehat, vegetarian, atau bahkan menu musiman, dapat menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Inovasi dalam menu tidak hanya akan menarik perhatian pelanggan baru, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada.

Selain itu, penerapan sistem manajemen stok yang lebih baik juga menjadi hal yang sangat penting untuk mengoptimalkan operasional kantin. Dengan menggunakan perangkat lunak atau sistem manajemen stok berbasis teknologi, kantin dapat memonitor stok makanan secara real-time, yang memungkinkan pengelola untuk mengetahui kapan makanan perlu dipesan ulang dan mencegah terjadinya kekurangan atau pemborosan stok. Sistem yang lebih efisien ini akan memastikan kelancaran operasional kantin dan meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka dapat selalu menemukan makanan yang mereka inginkan.

Secara keseluruhan, dengan mengimplementasikan inovasi dalam menu dan sistem manajemen stok yang lebih terorganisir, kantin GBM Mart dapat memperbaiki pengalaman pelanggan, menarik lebih banyak pengunjung, serta meningkatkan penjualan. Melalui langkah-langkah ini, kantin diharapkan dapat kembali menjadi

pilihan utama bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan bisnis yang lebih berkelanjutan.

PERUMUSAN MASALAH

Dari hasil observasi yang menunjukkan penurunan penjualan kantin disebabkan oleh kurangnya inovasi dalam menu dan terbatasnya pilihan makanan, serta masalah stok makanan yang sering habis dan lama datangnya, maka perumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Penurunan penjualan kantin disebabkan oleh kurangnya inovasi dalam menu dan pelanggan merasa pilihan makanan terbatas.
2. Stok makanan yang sering habis dan lama datangnya.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi terkait penurunan penjualan kantin di GBM Mart akibat kurangnya inovasi dalam menu dan masalah pengelolaan stok makanan, diperlukan solusi yang tepat dan efektif guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta memastikan ketersediaan makanan yang memadai. Solusi-solusi ini bertujuan untuk meningkatkan variasi menu yang tersedia serta memperbaiki sistem manajemen stok makanan di kantin. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tersebut:

1. Menghadirkan menu baru yang lebih variatif dan sesuai dengan selera pelanggan untuk menarik lebih banyak pengunjung.
2. Kantin perlu memiliki sistem manajemen stok yang lebih baik, seperti menggunakan perangkat lunak untuk mencatat dan memonitor stok secara real-time. Dengan demikian, pengelola kantin bisa mengetahui kapan makanan perlu dipesan ulang.

METODE PELAKSANAAN

a. Metode Observasi

Observasi data dilakukan melalui pengamatan langsung di GBM Mart, mulai dari pengelolaan menu hingga pengelolaan stok makanan. Data yang dikumpulkan digunakan untuk menganalisis masalah dan merumuskan solusi guna meningkatkan penjualan serta kepuasan pelanggan.

b. Metode Perencanaan Program

Metode perencanaan program dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis data, dengan tujuan untuk merumuskan solusi yang tepat guna mengatasi permasalahan yang terjadi di GBM Mart, khususnya terkait pengembangan menu dan pengelolaan stok makanan.

c. Metode Pelaksanaan Program

Dalam pelaksanaan program Kegiatan Pengabdian Masyarakat di GBM Mart, program kerja yang telah direncanakan dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan fokus yang telah ditetapkan, yaitu pengembangan

menu dan perbaikan sistem manajemen stok. Setiap tahapan pelaksanaan dilakukan langsung di lokasi kantin, dengan mengacu pada jadwal dan prosedur yang telah disusun sebelumnya.

d. **Metode Dokumentasi**

Dokumentasi menjadi salah satu cara pengumpulan data yang penting dan efisien. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti bahwa seluruh kegiatan yang direncanakan telah dilaksanakan sesuai dengan program kerja di lokasi kantin. Dokumentasi mencakup berbagai bentuk bukti visual dan tertulis yang mencerminkan pelaksanaan kegiatan di lapangan.

e. **Metode Evaluasi**

Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana program telah mencapai tujuan yang ditetapkan, khususnya dalam meningkatkan variasi menu dan mengoptimalkan sistem manajemen stok untuk meningkatkan penjualan serta kepuasan pelanggan.

f. **Penyusunan Laporan**

Laporan ini disusun sebagai dokumen yang merangkum seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, serta memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan di masa depan. Laporan tersebut mencakup analisis mendalam tentang permasalahan yang ditemukan dalam pengembangan menu dan pengelolaan stok makanan, serta upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di GBM Mart berhasil mencapai sebagian besar tujuan yang telah direncanakan. Kegiatan ini difokuskan pada dua aspek utama: pengembangan menu variatif dan peningkatan sistem manajemen stok makanan. Dalam aspek pengembangan menu variatif, hasil observasi dan tindakan yang dilakukan telah membawa beberapa perubahan positif. Identifikasi masalah terkait terbatasnya pilihan menu dan ketidakpuasan pelanggan berhasil dilakukan, diikuti dengan pengenalan menu baru yang lebih variatif dan sesuai dengan selera pelanggan. Pihak manajemen GBM Mart melaporkan adanya peningkatan jumlah pengunjung kantin dan variasi pilihan makanan yang lebih menarik bagi pelanggan.

Selain itu, kegiatan penerapan sistem manajemen stok makanan yang lebih efisien juga menunjukkan hasil yang positif. Dengan penggunaan perangkat lunak untuk memantau stok makanan secara real-time, pengelola kantin dapat lebih mudah mengontrol ketersediaan bahan baku dan mengurangi pemborosan. Hal ini terbukti dengan meningkatnya ketepatan pengiriman bahan makanan dan lebih terjaganya stok yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan. Secara keseluruhan, kegiatan ini dapat dikatakan berhasil mencapai tujuan utama yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan keberagaman menu dan meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan stok yang lebih baik, serta memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Tabel 1. Tabel Realisasi Capaian Program Kerja

Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
Pengembangan Menu Variatif	Menyusun menu dan memperkenalkan menu baru berdasarkan dari survei selera pelanggan.	100%
Implementasi Sistem Manajemen Stok	Memilih perangkat lunak manajemen stok, melatih staf, dan memantau stok secara real-time untuk pemesanan ulang.	95%

Faktor keberhasilan kegiatan penelitian di GBM Mart dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Identifikasi Masalah yang Tepat**
Masalah yang diidentifikasi, seperti keterbatasan variasi menu dan pengelolaan stok yang kurang efisien, merupakan masalah utama yang mempengaruhi penurunan penjualan dan kepuasan pelanggan di GBM Mart. Penelusuran masalah ini memungkinkan tim untuk merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan kantin.
2. **Keterlibatan Pengelola dan Staf**
Keterlibatan aktif pengelola kantin dan staf dalam setiap tahap pelaksanaan program, mulai dari pengembangan menu hingga penerapan sistem manajemen stok, menjadi faktor kunci keberhasilan. Mereka menunjukkan komitmen tinggi terhadap perbaikan dan implementasi solusi yang diberikan.
3. **Pendekatan yang Terstruktur dan Sistematis**
Program dilaksanakan secara sistematis dengan tahapan yang jelas dan terukur, mulai dari observasi, perencanaan, implementasi, hingga evaluasi hasil. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa setiap bagian dari program dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan rencana.
4. **Pemantauan dan Evaluasi yang Berkala**
Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan selama program berlangsung memungkinkan tim untuk mengidentifikasi potensi masalah sejak dini dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
5. **Partisipasi Pelanggan**
Partisipasi aktif pelanggan dalam memberikan umpan balik tentang menu baru dan kualitas pelayanan sangat mendukung keberhasilan program. Hal ini terlihat dari peningkatan kepuasan pelanggan yang tercatat setelah penerapan menu baru dan sistem manajemen stok yang lebih baik.

Partisipasi Pegawai

Partisipasi pegawai dalam pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di GBM Mart juga sangat baik dan memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan program. Seluruh pegawai, mulai dari manajemen hingga staf operasional, menunjukkan antusiasme dan keterlibatan yang tinggi dalam setiap tahapan kegiatan.

Pegawai di bagian pengelolaan kantin, misalnya, sangat kooperatif dalam memberikan informasi terkait menu yang ada dan membantu tim dalam

mengidentifikasi masalah keterbatasan pilihan menu yang dirasakan pelanggan. Mereka juga aktif dalam mendukung pengenalan menu baru dan mematuhi prosedur baru yang diimplementasikan untuk meningkatkan keberagaman menu. Dukungan dari manajemen GBM Mart dalam memberikan arahan dan masukan selama pelaksanaan program sangat membantu dalam memastikan bahwa program ini berjalan sesuai dengan rencana.

Staf yang terlibat dalam pengelolaan stok makanan juga memberikan kontribusi besar dalam penerapan sistem manajemen stok yang baru. Mereka tidak hanya membantu dalam mengoperasikan perangkat lunak untuk memonitor stok makanan secara real-time, tetapi juga aktif memberikan umpan balik terkait tantangan yang dihadapi selama implementasi, yang memungkinkan penyesuaian yang lebih baik.

Selain itu, staf yang terlibat dalam edukasi pelanggan tentang menu baru juga menunjukkan komitmen yang tinggi. Mereka tidak hanya mendistribusikan poster yang berisi panduan tentang menu dan prosedur pemesanan, tetapi juga secara langsung berinteraksi dengan pelanggan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dipahami dengan baik. Mereka juga secara aktif mencari umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka setelah diperkenalkan dengan menu baru dan sistem yang ada.

Partisipasi aktif ini sangat penting dalam memperkuat keberhasilan program, yang terlihat dari peningkatan jumlah pengunjung kantin dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Kolaborasi yang baik antara tim pelaksana dan pegawai di GBM Mart memungkinkan setiap tantangan yang muncul dapat diatasi dengan lebih mudah dan efisien. Dengan demikian, program ini tidak hanya memberikan dampak positif bagi perusahaan, tetapi juga menunjukkan betapa pentingnya peran setiap individu dalam mencapai tujuan bersama untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

SIMPULAN DAN SARAN

Berikut adalah kesimpulan dari kegiatan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di GBM Mart:

- a. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi masalah utama dalam operasional kantin GBM Mart, yaitu keterbatasan pilihan menu yang kurang bervariasi dan masalah dengan manajemen stok makanan. Implementasi solusi yang tepat, seperti pengenalan menu baru yang lebih variatif dan penerapan sistem manajemen stok berbasis teknologi, terbukti efektif dalam meningkatkan keberagaman pilihan menu serta memperbaiki pengelolaan stok untuk mengurangi kekurangan dan keterlambatan pengiriman bahan makanan.
- b. Keterlibatan aktif dari pegawai GBM Mart dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari pengembangan menu baru hingga implementasi sistem manajemen stok, berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program. Dukungan penuh dari manajemen dan partisipasi pegawai di semua tingkatan memastikan solusi yang diterapkan dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

- c. Program ini berhasil meningkatkan kualitas layanan di kantin GBM Mart, baik dalam hal keberagaman menu yang ditawarkan maupun dalam hal pengelolaan stok yang lebih terorganisir. Edukasi kepada pelanggan tentang menu baru serta prosedur pemesanan yang lebih jelas juga terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Program ini tidak hanya memberikan dampak positif dalam jangka pendek, tetapi juga menunjukkan potensi untuk diterapkan secara berkelanjutan demi peningkatan kualitas layanan kantin GBM Mart.

DAFTAR PUSTAKA

- Santoso, S., & Agustin, N. (2020). Analisis Pengelolaan Menu Variatif dan Sistem Manajemen Stok untuk Meningkatkan Penjualan di Usaha Kuliner. diakses pada tanggal 27 Maret 2025 pukul 21.35
- Widodo, B., & Martono, H. (2017). Inovasi Produk Makanan dalam Meningkatkan Daya Tarik Konsumen dan Penjualan di Industri Kuliner. diakses pada tanggal 29 Maret 2025 pukul 16.22
- Yulianti, D., & Siahaan, T. (2018). Peningkatan Penjualan melalui Inovasi Menu dan Pengelolaan Stok di Restoran. diakses pada tanggal 29 Maret 2025 16.53