

PENGELOLAAN STOCK OPNAME BULANAN, STRATEGI PENATAAN PRODUK DAN PELAYANAN PELANGGAN PADA TOKO BAJU DAN AKSESORIS OLAHRAGA DI COSMO SPORTSWEAR UBUD

I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra^{1,*}, R.R.Nadiya Cahyani Putri²

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

*Email: kusuma_mahaputra@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran serta karyawan dalam pengelolaan stock opname bulanan, penataan produk, serta pelayanan pelanggan pada toko baju dan aksesoris olahraga Cosmo Sportswear. Ketiga aspek tersebut merupakan elemen penting dalam operasional toko ritel yang berpengaruh langsung terhadap efisiensi kerja, tampilan visual toko, serta tingkat kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan memiliki peran aktif dalam proses stock opname bulanan, mulai dari pencatatan, pengecekan, hingga pelaporan selisih stok. Dalam penataan produk, karyawan secara rutin menata dan merapikan barang sesuai kategori dan strategi display yang ditentukan, guna menarik minat pembeli. Sementara itu, dalam pelayanan pelanggan, karyawan menunjukkan sikap ramah, responsif, dan informatif yang berdampak positif terhadap pengalaman belanja pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa partisipasi karyawan dalam ketiga aspek tersebut telah berjalan dengan baik dan mendukung kelancaran operasional toko. Disarankan agar pelatihan rutin dan evaluasi berkala terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan.

Kata Kunci: Stock Opname, Penataan Produk, Pelayanan Pelanggan

ANALISIS SITUASI

Perkembangan industri olahraga di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya gaya hidup sehat. Kebutuhan akan perlengkapan dan pakaian olahraga menjadi salah satu faktor pendukung yang tidak bisa diabaikan. Hal ini membuka peluang besar bagi pelaku usaha di bidang ritel olahraga untuk memenuhi permintaan pasar yang terus berkembang. Salah satu pelaku usaha di bidang ini yaitu **Cosmo Sportswear Ubud**, sebuah toko pakaian dan aksesoris olahraga yang berlokasi di kawasan strategis Ubud, Bali.

Cosmo Sportswear menyediakan berbagai macam produk olahraga seperti kaos olahraga, celana training, sepatu, tas gym, topi, serta aksesoris lainnya. Dengan meningkatkan mobilitas masyarakat dan aktivitas olahraga, toko ini memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang. Namun, dalam operasional sehari-hari terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih agar toko dapat beroperasi secara optimal, efisien, dan kompetitif. Tiga aspek utama yang menjadi focus dalam kegiatan

Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini adalah pengelolaan stock opname, strategi penataan produk, serta pelayanan pelanggan.

Pengelolaan stock opname merupakan kegiatan penting dalam manajemen inventaris barang. Stock opname dilakukan untuk mencocokkan data fisik barang dengan catatan administrasi yang ada. Permasalahan yang sering terjadi di toko adalah tidak sinkronnya data stok yang tercatat dengan jumlah barang yang tersedia secara fisik. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pencatatan saat terjadi transaksi keluar/masuk barang, kesalahan dalam input data, ataupun kelalaian dalam proses penyimpanan barang. Jika tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan kerugian finansial, overstock atau kekurangan stock. Setiap akhir bulan staff selalu melakukan pengecekan stock di cabang toko lainnya secara mendetail. Perhitungan stock dilakukan secara manual dan dibandingkan dengan jumlah stock yang ada di komputer. Penataan produk didalam toko juga dapat mempengaruhi minat belanja konsumen. Saat ini penataan produk di toko belum sepenuhnya dikategorikan baik, ada beberapa produk yang diletakkan secara acak tanpa pengelompokkan berdasarkan size, warna, dan fungsinya. Akibatnya pelanggan kesulitan menemukan produk yang diinginkan.

Pelayanan pelanggan juga menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan. Beberapa staff belum memahami pentingnya pelayanan seperti kemampuan menjelaskan informasi produk, sikap ramah, serta responsive terhadap pertanyaan pelanggan. Maka dari itu kami perlu melakukan observasi, analisis, serta memberikan solusi dalam perbaikan sistem stock opname, penataan produk yang lebih strategis, dan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka rumusan masalah dalam kegiatan KKN ini yaitu:

1. Bagaimana cara meningkatkan efektivitas pengelolaan stock opname di Cosmo Sportswear Ubud?
2. Bagaimana strategi penataan produk yang tepat agar dapat menarik perhatian dan mempermudah pelanggan dalam belanja?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan agar menciptakan pengalaman berbelanja yang positif?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang prosedur stock opname agar dapat dilakukan dengan lebih rapi dan efisien, dan menggunakan sistem pencatatan digital seperti spreadsheet atau aplikasi stok barang untuk memantau persediaan secara akurat.
2. Mengelompokkan produk berdasarkan jenis, ukuran, dan kategori olahraga untuk memudahkan pelanggan menemukan produk yang diinginkan, dan

- mengatur display produk utama di area yang paling terlihat untuk menarik perhatian pelanggan secara visual.
3. Menyusun SOP (Standar Operating Procedur) pelayanan yang mencakup cara menyambut pelanggan, menawarkan bantuan, hingga menyelesaikan transaksi. Melakukan pelatihan pelayanan pelanggan kepada staff agar lebih ramah, cepat tanggap, dan komunikatif. Dan memberikan kotak saran agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan atau masukan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini yaitu PAR (Participatory Action Research). PAR adalah metode penelitian yang menggabungkan tindakan aksi dan partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat dalam masalah yang diteliti.

1. Obyek dan Subyek penelitian
 - a. Obyek penelitian adalah hal yang teliti atau menjadi focus utama dalam kegiatan KKN. Yang menjadi obyek dalam penelitian ini meliputi : sistem pengelolaan stock opname, strategi penataan produk, kualitas dan proses pelayanan pelanggan.
 - b. Subyek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat atau menjadi sumber data dalam penelitian. Yang menjadi subyek dalam penelitian ini meliputi : pemilik/pengelola toko, karyawan toko, pelanggan toko.
2. Jenis dan Sumber Data
 - a. Jenis data yang digunakan dalam laporan ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif, tidak dinyatakan dalam bentuk angka melainkan berupa kata-kata, pendapat, penjelasan, ataupun pengamatan.
 - b. Sumber data yang digunakan dalam laporan ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan.
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Metode Observasi, pada metode ini mencari data yang berkaitan dengan informasi pengelolaan stock opname yang saat ini dimana setiap ada pengeluaran atau pemasukan kas setiap hari masih menggunakan pencatatan secara manual (mencatat dengan buku).
 - b. Metode wawancara, pada metode ini yang dilakukan yaitu mewawancarai langsung owner Cosmo Sportswear untuk mencari tau kendala apa saja yang dialami mengenai pengelolaan stock opname, penataan produk, serta pelayanan pelanggan.
 - c. Studi Pustaka, yaitu mencari bahan materi pendukung dalam penyelesaian masalah melalui buku informasi dan spreadsheet.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif komparatif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan (Sugiono, 2016). Dalam penelitian ini membandingkan kinerja pengelolaan stock opname antar shift (pagi/sore).

HASIL PENGABDIAN



Gambar 1. Logo perusahaan



Gambar 2. Penataan produk

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Cosmo Sportswear Ubud berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dalam optimalisasi tata kelola persediaan. Dengan mengimplementasikan sistem stock opname bulanan, optimalisasi penataan produk, dan pelayanan pelanggan, Cosmo Sportswear Ubud mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan persediaan. Secara keseluruhan, kegiatan ini telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi operasional Cosmo Sportswear Bali.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas operasional, disarankan agar, pelatihan rutin diberikan kepada karyawan guna meningkatkan keterampilan mereka

dalam menangani stok, penataan produk, dan pelayanan pelanggan. Evaluasi berkala dilakukan untuk menilai kinerja dan memperbaiki kekurangan yang mungkin terjadi dalam proses kerja sehari-hari dan peningkatan koordinasi tim juga penting untuk menjaga konsistensi layanan dan penataan toko.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Robi, 2021, Format dan Contoh laporan KKN, Pusat Pemberdayaan Masyarakat Dan Kuliah Kerja Nyata Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas PGRI Semarang.
- Elita Halimsetiono, Dirga dkk 2020, Laporan Akhir Individu Kuliah Kerja Nyata Program Pemberdayaan Masyarakat Tematik (KKN– PPM – TEMATIK) FAHAM HIPERTENSI, Universitas Surabaya.
- Rully Desthian, 2022, Data Primer: Pengertian, Fungsi, Contoh, dan Cara Mendapatkannya. Diakses dari laman <https://www.detik.com/bali/berita/d-6422332/data-primer-pengertian-fungsi-contoh-dan-cara-mendapatkannya/amp>
- Wahyu Oktaviana Pratiningsih, 2014, Laporan Individu Kuliah Kerja Nyata (KKN), Di Desa Hadiwarno Kecamatan Ngadirojo Kabupaten Pacitan, Surakarta.