

---

## **STRATEGI PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM PENGELOLAAN INVENTORY DAN PEMASARAN PRODUK SECARA KONVENSIONAL SERTA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

**Kadek Apriada<sup>1,\*</sup>, I Kadek Wirya Pratama<sup>2</sup>, Putu Riska Wulandari<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar, Bali, 80239, Indonesia

\*Email : kadekapriada@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Pizza Hut Delivery Kerobokan merupakan cabang Pizza Hut yang terletak di Kerobokan, Bali, Indonesia. Cabang ini menyediakan berbagai macam produk makanan dan minuman selain itu Pizza Hut Delivery Kerobokan juga menyediakan jasa layanan delivery atau pengantaran pesanan ke lokasi customer. Cabang outlet ini dilengkapi dengan fasilitas modern seperti loket pemesanan, mesin edc, dan aplikasi digital yang memudahkan customer untuk memesan produk di saat kapan saja. Pizza Hut Delivery Kerobokan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan customer. Namun Pizza Hut Delivery Kerobokan mengalami beberapa kendala dalam pendataan inventory barang, pemasaran online dan offline serta sarana prasarana yang cukup kurang terhadap kepentingan pelanggan. Hasil dari pengabdian masyarakat ini terselesaikan dengan baik tanpa adanya kendala yang berat, antusias karyawan dan customer yang begitu bagus dan beberapa customer mengatakan tertarik dengan produk yang dijual di Pizza Hut Delivery Kerobokan.

**Kata Kunci:** PHD, Inventory, Pemasaran, Pelayanan

### **ANALISIS SITUASI**

PT Sari Melati Kencana adalah perusahaan yang bergerak di bidang food and beverage dimana perusahaan ini menyediakan sajian makanan, minuman dan jasa delivery untuk customer yang memesan di rumah melalui aplikasi pizza hut. Perusahaan Pizza Hut Delivery Kerobokan ini telah berdiri sejak 2016 hingga sekarang yang berlokasi di tempat strategis dekat pariwisata bali yaitu di Jalan Raya Kerobokan No. 51 Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara.

Sistem pendataan barang (stock opname) pada Pizza Hut Kerobokan masih dilakukan secara manual sehingga terjadi beberapa permasalahan seperti kurangnya barang yang masuk, perbedaan barang yang keluar dan masuk. Melihat permasalahan dan kondisi tersebut, maka perusahaan membutuhkan yang namanya kartu bincard dan excel untuk membantu sistem pendataan barang dan mempermudah memberikan informasi kepada team yang berganti sesuai shift kerja. Setiap organisasi membutuhkan aliran informasi yang membantu manajer untuk membuat keputusan yang dibutuhkan. Aliran informasi ini diatur dan diarahkan dalam suatu sistem

informasi. Sistem informasi berperan dalam proses pengambilan keputusan operasional harian sampai perencanaan jangka panjang.

Di masa yang banyak persaingan antara perusahaan food and beverage lainnya dimana teknologi dan internet selalu berdampak dalam kehidupan manusia. Masyarakat menjadi lebih terbiasa dengan internet dan teknologi. Akses internet dan teknologi yang membuat manusia menjadi lebih praktis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Saat ini kegiatan berbelanja online sudah bukan trend semata tetapi menjadi kebiasaan tersendiri. Hal inilah yang seharusnya diperhatikan oleh para pengusaha. Pemasaran secara online dengan media marketplace menjadi salah satu pilihan yang dapat menguntungkan pengusaha. Beberapa manfaat marketplace adalah dapat meningkatkan pemasaran, menjangkau lebih luas pembeli, memudahkan pemasaran, dan meningkatkan penjualan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, belum sepenuhnya perusahaan memanfaatkan teknologi dan internet. Salah satunya adalah pada perusahaan Pizza Hut Delivey Kerobokan yang memiliki offline outlet di Jalan Raya Kerobokan No. 51 Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara. Terlebih perusahaan saat ini sudah mempunyai aplikasi Pizza Hut namun pemasaran pada media sosial lebih cepat di kenal masyarakat luas. Seiring waktu kompetitor semakin bertambah banyak dan berpengaruh terhadap penjualan Pizza Hut Delivey Kerobokan. Media sosial adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi hal ini akan meningkatkan penjualan pada Pizza Hut Kerobokan.

Selain media sosial pemasaran melalui Offline juga sangat membantu dalam pemasaran produk. Dalam hal ini team kerja mendukung program pemasaran melalui door to door dimana saya dan team akan datang langsung ke rumah masyarakat dengan membawa flyer sebagai penjelasan mengenai produk yang dijual perusahaan. Alternatif pemasaran offline ini bisa membantu pengenalan produk oleh masyarakat yang belum memiliki media sosial, ini bisa membantu masyarakat mengetahui lebih jelas informasi yang diberikan oleh pihak team perusahaan dalam pengenalan produk dan pemesanan produk. Dalam hal ini ketika customer ingin memesan secara offline dari rumah bisa melalui no pemesanan delivery yaitu (1500 600) ini akan memudahkan customer dalam pemesanan produk.

Pelayanan prima dalam industri F&B merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas mereka. Dalam situasi saat ini, banyak bisnis masih menghadapi tantangan dalam menerapkan pelayanan prima secara konsisten. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan pelanggan yang sering muncul, seperti pelayanan yang lambat, sikap kurang ramah, pesanan yang tidak sesuai, hingga kebersihan tempat yang kurang terjaga.

Masalah ini dapat berdampak langsung pada penurunan jumlah pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi omzet bisnis. Ketika pelanggan merasa tidak dihargai atau kecewa dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung berpindah ke kompetitor yang menawarkan pengalaman lebih baik. Selain itu, ulasan negatif di

media sosial atau platform review semakin memperburuk citra bisnis di mata calon pelanggan lainnya.

Penyebab dari kurangnya pelayanan prima ini cukup beragam. Salah satu penyebab utama adalah kurangnya pelatihan staf dalam hal komunikasi dan etika pelayanan. Banyak staf tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang pentingnya keramahan dan kesigapan saat melayani. Selain itu, pada jam-jam sibuk, kekurangan tenaga kerja menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat. Komunikasi yang buruk, baik antarstaf maupun antara staf dan pelanggan, juga memperparah situasi.

Faktor lain yang tak kalah penting adalah motivasi staf. Ketika karyawan merasa tidak dihargai atau kurang diperhatikan, hal itu dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan. Fasilitas yang tidak mendukung, seperti meja yang rusak atau alat makan yang kurang bersih, juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan.

Namun, di balik tantangan tersebut, ada peluang besar untuk memperbaiki situasi. Langkah awal yang bisa diambil adalah meningkatkan kualitas pelatihan untuk seluruh staf, agar mereka lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan. Selain itu, manajemen juga perlu membuat standar operasional yang jelas dan terukur sehingga pelayanan dapat lebih konsisten. Memberikan apresiasi kepada staf yang memberikan pelayanan terbaik juga penting untuk menjaga motivasi mereka.

Penting juga untuk secara rutin mengevaluasi pelayanan melalui audit atau survei kepuasan pelanggan. Dengan begitu, bisnis bisa mengetahui langsung apa saja yang perlu diperbaiki dari sudut pandang pelanggan. Selain itu, memanfaatkan teknologi seperti aplikasi pemesanan dan pembayaran dapat membantu mempercepat proses dan mengurangi antrian panjang.

Kesimpulannya, pelayanan prima bukan sekadar tentang kecepatan, tetapi juga melibatkan keramahan, kesiapan, dan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan konsisten, bisnis F&B dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

1. Sistem pendataan barang Pizza Hut Delivey Kerobokan masih dilakukan secara manual.
2. Pemasaran secara online belum dilakukan secara optimal.
3. Kurangnya sarana flyer dalam pengoptimalan pemasaran offline.
4. Adanya beberapa sarana dan prasaranan yang rusak di dalam ditempat *dine in*

## **SOLUSI YANG DI BERIKAN**

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, adapun beberapa solusi yang akan diberikan adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan kartu Bincard dan Ms. Excel untuk menyusun pendataan barang. Dengan menggunakan Ms. Excel dapat memudahkan dalam perhitungan data data barang sehingga akan menghasilkan laporan yang relevan dan akurat.
2. Memberikan pelatihan penggunaan media sosial instagram sebagai media berjualan online dalam memasarkan produk makanan dan minuman Pizza Hut Delivey Kerobokan.
3. Memberikan saran dan sharing ilmu tentang branding dengan membuat flyer sebagai solusi dalam pemasaran produk secara offline agar lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat.
4. Jika kerusakan sangat mengganggu pengalaman pelanggan , contohnya AC rusak di hari panas, alangkah baiknya memberikan diskon kecil atau minuman gratis sebagai bentuk permintaan maaf.

### **METODE PELAKSANAAN**

Adapun tahapan atau langkah-langkah yang akan dilalui dalam pelaksanaan program kegiatan “Strategi Pemanfaatan Teknologi Dalam Pengelolaan Inventory Dan Pemasaran Produk Secara Konvensional Serta Mewujudkan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan” adalah sebagai berikut:

1. Tahap Observasi dan Diskusi  
Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada di Pizza Hut Delivery Kerobokan. Observasi dilaksanakan dengan mendatangi langsung Pizza Hut Delivery Kerobokan. Observasi juga dilaksanakan dengan meninjau sistem pendataan inventory dan akun media sosial milik Pizza Hut Delivery Kerobokan. Selain itu, dilaksanakan diskusi dengan manajer serta staff pegawai berkaitan dengan permasalahan yang dialami.
2. Tahap Pelatihan dan Penyuluhan  
Tahapan ini dilaksanakan untuk memberikan sosialisasi terhadap manajer serta staff pegawai Pizza Hut Delivery Kerobokan berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam pendataan inventory dan pemasaran produk, pelatihan penggunaan bincard dan excel, dan pengoptimalan penggunaan media sosial Facebook, Instagram, dan TikTok. Pada tahapan ini juga dilakukan penyuluhan penggunaan flyer sebagai media pemasaran produk yang menarik.
3. Tahap Pendampingan  
Pada tahapan ini dilaksanakan pendampingan dan pemantauan progress atau perkembangan usaha Pizza Hut Delivery Kerobokan berkaitan dengan sistem teknologi, media sosial, dan penggunaan flyer apakah berpengaruh positif terhadap penjualan.
4. Tahap Evaluasi  
Tahapan ini bertujuan untuk mengevaluasi sekaligus memperbaiki hal-hal yang dianggap kurang selama pelaksanaan program.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Ketercapaian kegiatan dalam Strategi Pemanfaatan Teknologi Dalam Pengelolaan Inventory Dan Pemasaran Produk Secara Konvensional Serta Mewujudkan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan telah berhasil dikerjakan dan dilaksanakan melalui kegiatan pemahaman, pelatihan dan pendampingan. Pizza Hut Delivery Kerobokan telah berhasil menggunakan sistem bincard dan excel untuk mendata inventory sehingga memudahkan karyawan dalam pencatatan data inventory, menyimpan data-data dan pemasaran melalui media sosial secara online, offline dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.

**Tabel 1.** Realisasi Ketercapaian Program Kerja

NO	JENIS PROKER	SPESIFIKASI KEGIATAN	REALISASI
1	Melakukan rekapan data inventory perusahaan	Meliat data di hari sebelumnya dan memastikan kecocokannya	100%
		Mendata persediaan atau barang barang yang di pakai (out) dan yang masih tersisa di outlet dan mencocokkannya	
		Menginput data pada sistem inventory perusahaan	
2	Melakukan pengecekan akun media sosial perusahaan	Membuatkan aku media sosial pemasaran perusahaan dan membuatkan konten konten produk yang menarik	100%
		Memastikan aplikasi berjalan dengan baik dan selalu mengupload informasi yang relevan dengan produk	
3	Meningkatkan proses pemasaran secara offline	Membuatkan dan mencetak flyer untuk di bagi kepada masyarakat	100%
		Membagi tugas dengan team untuk turun langsung ke rumah masyarakat guna memasarkan produk dan menjelaskan tentang produk	
4	Memberikan pelayanan secara prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Ketika ada komplain tentang makanan, staf mendengarkan dengan sabar dan menawarkan solusi (misalnya mengganti hidangan). Memberikan permintaan maaf secara tulus dan tidak menyalahkan pelanggan.	100%



**Gambar 1.** Pengecekan data inventory perusahaan dan pencatatan data inventory



**Gambar 2.** Pengecekan data sesuai yang di catat sebelumnya



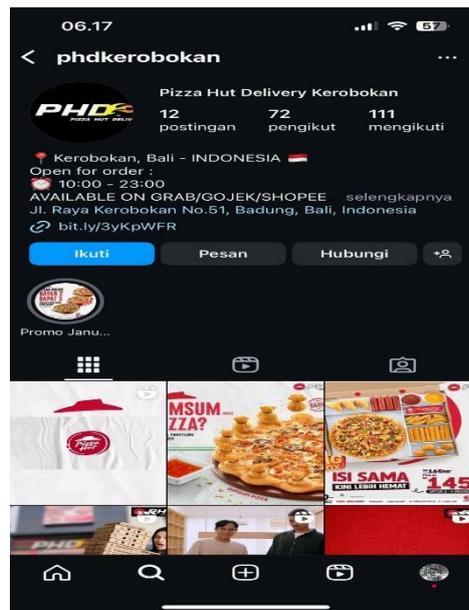
**Gambar 3.** Contoh flyer yang akan di sebarakan di masyarakat



**Gambar 4.** Pemberian layanan prima terhadap customer



**Gambar 5.** Pemasaran dan penjelasan tentang produk yang di jual PHD



Gambar 6. Pemasaran melalui media sosial



Gambar 7. Penyebaran flyer door to door ke rumah masyarakat

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat angkatan 46 periode II tahun 2025 yang saya laksanakan di Pizza Hut Delivery Kerobokan dengan program kerja Strategi Pemanfaatan Teknologi Pengelolaan Inventory Dan Pemanfaatan Media Sosial Secara Online Dan Offline Dalam Kegiatan Pemasaran secara keseluruhan kegiatan yang telah dilakukan berjalan dengan baik dan lancar. Melalui program melakukan rekap data inventory, pengembangan pemasaran, dan pembuatan flyer untuk sarana

pengenalan produk secara offline,serta melakukan pelayanan prima terhadap pelanggan, penulis berharap melauai program ini perusahaan dapat melakukan pengoptimalan yang lebih efisien.

Saran yang dapat penulis berikan diharapkan kepada karyawan Pizza Hut Delivery Kerobokan dapat mengetahui dengan jelas dan lengkap apa saja yang dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem pengelolaan untuk meminimalisir kesalahan pada pendataan dan mengoptimalisasi kegiatan pemasaran serta pelayanan, sehingga menghasilkan sebuah hasil yang akurat dan bisa mencapai target penjualan.

**Tabel 2.** Proyeksi Biaya

<b>NO</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>BIAYA</b>
1	Biaya Pembuatan Flyer	Rp 5.000.000
<b>Total</b>		<b>Rp 5.000.000</b>

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat UNMAS Denpasar. (2022). *Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata Peduli Bencana Covid 19 Universitas Mahasaraswati Denpasar LPPM Denpasar*.
- Parluhutan, H. V., & Setiawan, A. H. (2021). *Pengaruh Modal, Pengalaman Usaha, Strategi Promosi dan Pendidikan Terhadap Keuntungan Pelaku UMKM Fashion pada Marketplace Online di Kota Semarang*. Diponegoro Journal of Economics, 9(3), 38-49.
- Sugiono, S. (2020). *Industri Konten Digital Dalam Perspektif Society 5.0 (Digital Content Industry in Society 5.0 Perspective)*. JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi), 22(2), 175-191.
- Legina, X., & Sofia, I. P. (2020). *Pemanfaatan Software Pembukuan Akuntansi Sebagai Solusi Atas Sistem Pembukuan Manual Pada Umkm*. Jurnal Neraca: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Ekonomi Akuntansi, 4(2), 172-190.