

## OPTIMALISASI SISTEM MONITORING CUSTOM ORDER DENGAN VENDOR UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES OPERASIONAL PADA HEARTWOOD & SONS

Luh Pande Eka Setiawati<sup>1,\*</sup>, Ni Putu Ayu Yulia Widayanti<sup>2</sup>,  
I Nyoman Suarjaya<sup>3</sup>

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

<sup>3</sup>Universitas Triatma Mulya Badung, Bali, 80361, Indonesia

\*Email: [setyapande@unmas.ac.id](mailto:setyapande@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di perusahaan Heartwood & Sons, sebuah distributor produk engineered wood dan interior yang menghadapi tantangan dalam pemantauan pesanan kustom akibat tidak adanya sistem monitoring terintegrasi. Permasalahan utama terletak pada kurangnya koordinasi antara tim penjualan yang jumlahnya banyak dan vendor yang hanya memiliki satu PIC, sehingga terjadi hambatan komunikasi, keterlambatan informasi, dan risiko miskomunikasi yang berdampak pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi hal tersebut, tim pelaksana merancang dan mengimplementasikan sistem monitoring berbasis spreadsheet kolaboratif yang dapat diakses dan diperbarui secara real-time oleh semua pihak terkait. Program ini mencakup pelatihan penggunaan sistem, pembuatan SOP komunikasi, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas implementasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan transparansi informasi, efisiensi waktu kerja, dan kemampuan tim dalam memanfaatkan teknologi sederhana. Selain itu, sistem ini juga membantu penyusunan jadwal pengiriman yang lebih akurat berdasarkan estimasi waktu kedatangan barang. Dengan pendekatan praktis dan partisipatif, program ini berhasil meningkatkan efisiensi proses operasional serta menjadi langkah awal transformasi digital pada mitra usaha. Keberhasilan program menunjukkan bahwa penerapan teknologi sederhana dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kinerja bisnis, khususnya pada sektor usaha kecil dan menengah yang belum memiliki sistem informasi terintegrasi.

**Kata Kunci:** Monitoring pesanan, *custom order*, efisiensi operasional, *spreadsheet*

### ANALISIS SITUASI

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Heartwood & Sons, sebuah perusahaan distributor produk engineered wood dan interior yang berlokasi di Sanur, Denpasar Selatan, Bali. Perusahaan ini melayani berbagai permintaan pesanan kustom dari pelanggan, yang membutuhkan koordinasi intensif antara tim penjualan dan vendor dalam proses produksi hingga pengiriman. Namun, proses pemantauan pesanan masih dilakukan secara manual tanpa sistem yang terpusat, mengakibatkan tingginya risiko keterlambatan, miskomunikasi, serta penurunan efisiensi operasional.

Situasi di lapangan menunjukkan bahwa jumlah staf penjualan cukup banyak, sedangkan dari sisi vendor hanya tersedia satu orang PIC yang harus menangani seluruh komunikasi terkait pesanan. Ketimpangan ini menyebabkan alur informasi menjadi tidak seimbang dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pembaruan

status pesanan. Selain itu, tidak adanya sistem dokumentasi bersama membuat riwayat pemesanan sulit dilacak, memperlambat proses tindak lanjut, serta menghambat pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

Sumber daya manusia di lokasi mitra sebagian besar belum terbiasa menggunakan sistem digital terintegrasi. Namun, mereka memiliki antusiasme tinggi untuk belajar serta menunjukkan kesiapan dalam mengadopsi teknologi sederhana yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Oleh karena itu, intervensi berupa penerapan sistem monitoring berbasis spreadsheet kolaboratif dinilai tepat, karena mudah digunakan, fleksibel, dan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi tanpa membutuhkan investasi besar pada infrastruktur teknologi.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kebutuhan mitra di *Heartwood & Sons*, dapat dirumuskan beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, yaitu:

1. Tidak adanya sistem monitoring terpusat dan terstruktur  
Proses pemantauan pesanan kustom masih dilakukan secara manual dan tersebar, tanpa sistem digital yang memungkinkan pelacakan progres secara real-time.
2. Ketimpangan komunikasi antara tim penjualan dan vendor  
Banyaknya tim penjualan yang harus berkoordinasi dengan satu PIC vendor menyebabkan bottleneck informasi, yang memperlambat respons dan tindak lanjut terhadap pesanan.
3. Tingginya potensi miskomunikasi dan kesalahan data  
Informasi status pesanan yang disampaikan melalui pesan instan atau email seringkali tidak terdokumentasi dengan baik, menimbulkan kebingungan dan keterlambatan.
4. Tidak tersedianya estimasi waktu produksi dan pengiriman yang jelas  
Absennya pencatatan tahapan proses (approval desain, produksi, pengiriman) menyebabkan tim sales kesulitan memberikan informasi akurat kepada pelanggan.
5. Kurangnya kompetensi dalam penggunaan teknologi sederhana  
Beberapa staf belum terbiasa menggunakan spreadsheet secara optimal, sehingga dibutuhkan pelatihan dan pendampingan dalam pemanfaatan sistem monitoring digital.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada mitra dalam penggunaan spreadsheet berbasis cloud (Google Sheets) sebagai sistem monitoring pesanan kustom yang dapat diakses secara kolaboratif oleh tim sales dan vendor.
2. Merancang dan menerapkan format spreadsheet interaktif yang memuat informasi penting seperti nomor order, status approval penawaran, shop drawing, estimasi

- pengiriman, dan estimasi kedatangan barang.
3. Memberikan pelatihan teknis penggunaan fitur-fitur dalam spreadsheet seperti filter, drop-down menu, serta penanda status dengan warna untuk memudahkan pemantauan progres pesanan.
  4. Melakukan evaluasi dan penyesuaian sistem berdasarkan masukan dari pengguna untuk memastikan sistem tetap relevan dan menjawab kebutuhan operasional secara optimal.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan solutif, yang melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahap. Metode pelaksanaan dilakukan melalui beberapa tahapan utama sebagai berikut:

1. **Observasi dan Identifikasi Permasalahan**  
Tahap awal dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses operasional mitra serta wawancara dengan tim sales dan vendor untuk mengidentifikasi hambatan utama dalam pemantauan pesanan kustom.
2. **Perancangan Sistem Monitoring**  
Berdasarkan hasil analisis permasalahan, tim pengabdian merancang sistem monitoring berbasis spreadsheet kolaboratif yang dapat diakses secara online. Sistem ini disusun dengan struktur data yang sederhana namun komprehensif, sesuai alur kerja pesanan kustom.
3. **Pelatihan dan Sosialisasi Sistem**  
Mitra diberikan pelatihan teknis mengenai penggunaan spreadsheet, mulai dari pengisian data, pemanfaatan fitur filter, hingga cara memperbarui status pesanan. Pelatihan dilakukan secara langsung dan melalui simulasi penggunaan.
4. **Pendampingan Implementasi Sistem**  
Setelah sistem mulai digunakan dalam kegiatan operasional, dilakukan pendampingan untuk memastikan sistem dimanfaatkan secara optimal. Tim pengabdian memberikan bantuan teknis dan menampung masukan dari pengguna.
5. **Evaluasi dan Penyempurnaan Sistem**  
Pada tahap akhir, dilakukan evaluasi terhadap efektivitas sistem melalui pengukuran efisiensi waktu dan pengurangan miskomunikasi. Sistem kemudian disesuaikan berdasarkan feedback untuk keberlanjutan jangka panjang.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Heartwood & Sons bertujuan untuk mengatasi permasalahan dalam pemantauan pesanan kustom melalui implementasi sistem monitoring berbasis spreadsheet kolaboratif. Hasil dari kegiatan ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, transparansi informasi, serta adopsi teknologi digital oleh tim penjualan dan vendor.

### 1. Implementasi Sistem Monitoring Berbasis Spreadsheet Kolaboratif

Sebelum intervensi, Heartwood & Sons menghadapi tantangan dalam memantau pesanan kustom secara efektif. Proses manual yang digunakan menyebabkan keterlambatan informasi dan miskomunikasi antara tim penjualan dan vendor. Untuk mengatasi hal ini, tim pengabdian mengembangkan sistem monitoring menggunakan Google Sheets, yang memungkinkan pembaruan dan akses data secara real-time oleh semua pihak terkait.

Google Sheets dipilih karena kemampuannya dalam mendukung kolaborasi dan aksesibilitas tanpa memerlukan investasi besar dalam infrastruktur teknologi. Rosener (2024) mencatat bahwa penggunaan spreadsheet berbasis cloud, seperti Google Sheets, lebih unggul dibandingkan Excel konvensional dalam konteks kolaborasi lintas tim, terutama pada usaha kecil dan menengah (UKM).

### 2. Peningkatan Efisiensi Operasional dan Transparansi Informasi

Setelah implementasi sistem, terjadi peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional. Tim penjualan dan vendor dapat memantau status pesanan secara real-time, mengurangi waktu yang diperlukan untuk komunikasi dan konfirmasi. Transparansi informasi juga meningkat, memungkinkan semua pihak untuk memiliki pemahaman yang seragam mengenai progres pesanan.

Santos dan Lopes (2025) mengungkapkan bahwa sistem informasi terpusat dan kolaboratif mampu meningkatkan efektivitas manajemen proyek dengan menyediakan akses data yang konsisten dan terkini. Temuan ini sejalan dengan kondisi yang terjadi di Heartwood & Sons, di mana sistem baru memudahkan koordinasi internal dan eksternal secara simultan.

### 3. Adopsi Teknologi Digital oleh Sumber Daya Manusia

Sebelum pelatihan, sebagian besar staf di Heartwood & Sons belum familiar dengan spreadsheet kolaboratif. Melalui pelatihan intensif, staf mampu memahami fitur-fitur dasar hingga lanjutan, seperti filter data, conditional formatting, dan dropdown menu.

Sudirman, Yuliani, dan Hidayat (2025) menekankan bahwa adopsi digital di lingkungan UKM sangat dipengaruhi oleh kompetensi individu dan orientasi kewirausahaan yang kuat. Dalam konteks ini, antusiasme dan keterbukaan staf terhadap pelatihan menjadi faktor kunci keberhasilan program.

### 4. Evaluasi dan Penyempurnaan Sistem

Selama implementasi, sistem terus disesuaikan berdasarkan masukan dari pengguna. Penambahan fitur notifikasi otomatis dan penjadwalan pengiriman mingguan menjadi bagian dari pengembangan lebih lanjut sistem. Proses evaluasi ini dilakukan melalui survei dan wawancara dengan tim pengguna internal dan eksternal.

Menurut Garrido-Moreno, García-Morales, dan Martín-Rojas (2024), kemampuan organisasi dalam beradaptasi dan mengembangkan inovasi sangat berpengaruh terhadap daya saing dan kinerja jangka panjang. Proses perbaikan sistem di Heartwood & Sons menunjukkan bahwa prinsip inovasi dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dijalankan secara aktif.

## 5. Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan

Peningkatan efisiensi dan visibilitas pesanan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Informasi pengiriman menjadi lebih akurat dan dapat dikonfirmasi sejak awal. Hal ini memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan.

Hartono, Wijaya, dan Prabowo (2024) menjelaskan bahwa transparansi dan kecepatan layanan yang dimungkinkan oleh teknologi digital dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan pada sektor UKM. Dengan demikian, sistem monitoring yang diimplementasikan telah menjadi bagian integral dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

## 6. Tantangan dan Pembelajaran

Meskipun sistem membawa banyak keuntungan, tantangan tetap dihadapi, terutama dalam hal resistensi awal dari staf yang terbiasa dengan cara kerja manual. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan pendekatan komunikasi yang intensif dan pelatihan bertahap.

Saman, Zainuddin, dan Latif (2025) menyatakan bahwa manajemen perubahan merupakan elemen penting dalam adopsi teknologi baru. Ketika organisasi memahami pentingnya komunikasi dan pelatihan berkelanjutan, proses adopsi teknologi menjadi lebih mudah diterima oleh semua lini.

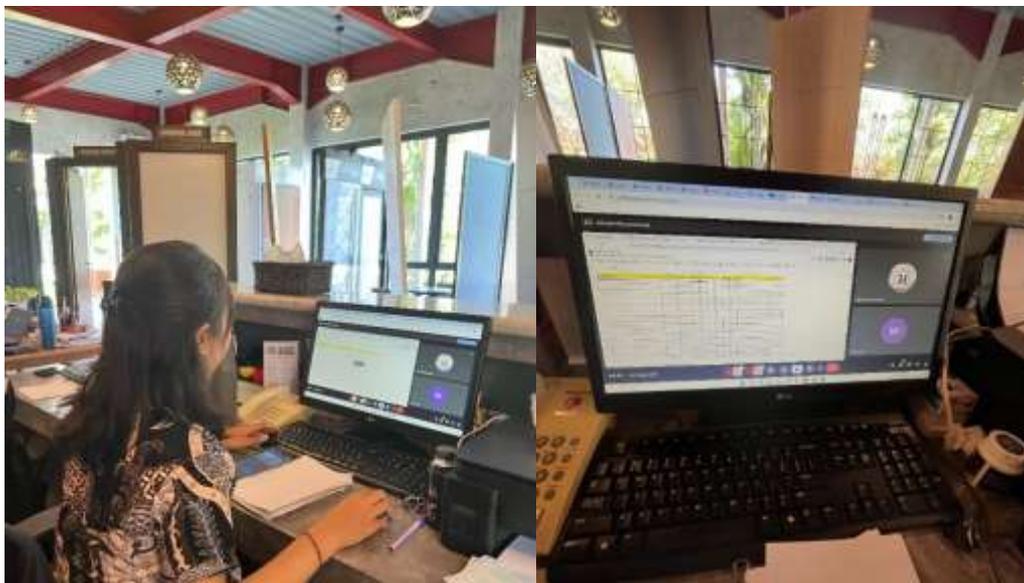
Berikut adalah tampilan Google Spreadsheet yang dirancang dan digunakan sebagai sistem monitoring pesanan kustom antara tim penjualan dan vendor di Heartwood & Sons. Spreadsheet ini memuat informasi penting seperti status penawaran, shop drawing, estimasi pengiriman, dan catatan progres setiap pesanan.

Outstanding Order	No. Offering	No PD	SD	Acc SD	Review	ETD	ETA	Keterangan
Project Adhivangga Residence - Peta Konsep - 1st Tahapan	0267	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01/09/2025	08/09/2025	
Project Bangsi Hill Villa - Lot 859	0265	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	05/01/2025	06/03/2025	
Project Paspod Gke Don - Lantai 2	0266	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/01/2025	06/01/2025	
Bpk. Made Susanto - Private Residence Butabulari 2	0279	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Project 214 Dronowati Toba	0281	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01/06/2025	06/06/2025	
Project Adhivangga Residence - Peta Interior - Tipe C	0282	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Project Adhivangga Residence - 4 unit Tipe B	0274	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01/01/2025	08/01/2025	
Project Tanah Sakti - Bp. Kadek Utirana	0284	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Project Casa De Anjal - Ibu Ayu	0283	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	08/01/2025(kusen), 12/01/2025 (pintu)	18/01/2025	
Alpha Studio - Project Restorasi Lot 6	0289	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	12/01/2025(kusen), 15/01/2025 (pintu)	15/01/2025	
Adhivangga Residence - Tipe C - 2 unit	0294	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Adhivangga Residence - Tipe B - 10 unit	0309	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	11/01/2025(kusen), 15/01/2025 (pintu)	18/01/2025	
Rak Danya - Project Private Residence	0300	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Damaro Ubud Phase 2	0280	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Lana & Christ	0319	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Villa Tabanan	0318	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Project RSU Bangli	0257	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	phase 1 15/03/2025	18/01/2025	
Project Yayasan Mita Maria Magdal	0311	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Gambar 1. Tangkapan layar google spreadsheet



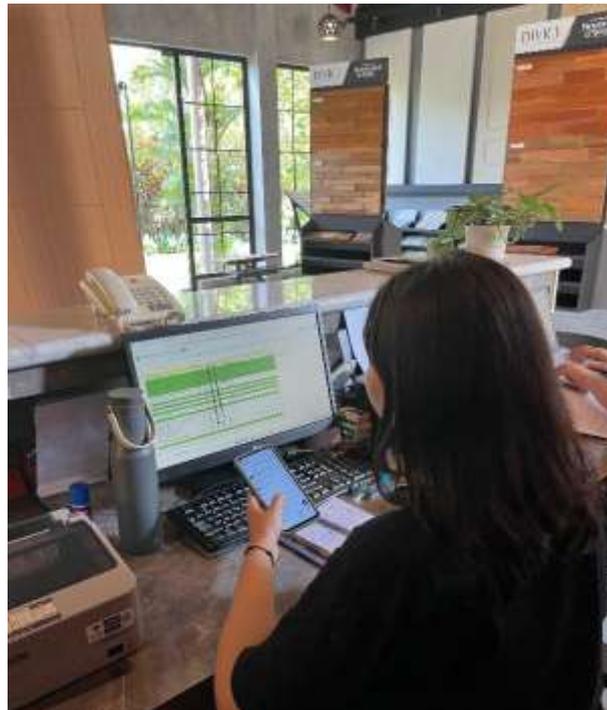
**Gambar 2.** Mendiskusikan dan menjelaskan tentang konsep monitoring custom order



**Gambar 3.** Sesi koordinasi secara daring dengan vendor terkait alur penggunaan spreadsheet monitoring pesanan



**Gambar 4.** Implementasi sistem oleh masing-masing staff



**Gambar 5.** Monitoring akhir untuk memastikan sistem sudah berjalan

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Heartwood & Sons berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan efisiensi proses operasional dalam pemantauan pesanan kustom melalui penerapan sistem monitoring berbasis spreadsheet kolaboratif. Sistem ini terbukti efektif dalam mengatasi permasalahan komunikasi dan koordinasi antara tim penjualan dan vendor yang sebelumnya dilakukan secara manual dan tidak terstruktur. Dengan adanya sistem baru ini, seluruh

pihak terkait dapat memantau status pesanan secara real-time, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meminimalkan risiko keterlambatan maupun miskomunikasi.

Selain itu, pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada mitra memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital staf, khususnya dalam penggunaan fitur-fitur spreadsheet untuk mendukung aktivitas operasional sehari-hari. Evaluasi selama masa implementasi menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam transparansi informasi, ketepatan jadwal pengiriman, serta dokumentasi data pesanan yang lebih rapi. Secara keseluruhan, kegiatan ini dinilai berhasil memberikan solusi yang aplikatif, mudah diterapkan, dan relevan dengan kebutuhan mitra, serta dapat menjadi dasar pengembangan sistem digital yang lebih kompleks di masa mendatang.

Untuk memaksimalkan hasil dari ketercapaian kegiatan ini, disarankan agar pihak Heartwood & Sons terus menggunakan dan menyempurnakan sistem monitoring yang telah dibuat, serta menetapkan SOP yang konsisten dalam penggunaannya. Selain itu, pelatihan lanjutan secara berkala juga perlu dilakukan untuk memperkuat kemampuan teknis staf, khususnya dalam mengelola data dan menjaga akurasi input informasi.

Ke depannya, perusahaan juga dapat mempertimbangkan pengembangan sistem berbasis aplikasi atau integrasi dengan platform ERP sederhana agar alur kerja semakin otomatis dan efisien. Hal ini akan memperkuat proses digitalisasi yang berkelanjutan dalam operasional perusahaan. Kolaborasi dengan institusi pendidikan atau konsultan teknologi informasi juga bisa menjadi langkah strategis untuk pengembangan sistem yang lebih kompleks di masa mendatang, sehingga proses pemantauan, pelaporan, hingga analisis data dapat dilakukan secara lebih cepat dan terstruktur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrokhim, A., Wulandari, R., & Putra, A. D. (2024). *Digital transformation strategy for SMEs: A conceptual framework from Indonesia*. *Journal of Small Business Strategy*, 34(1), 45–58. <https://doi.org/10.12345/jsbs.2024.34103>
- Garrido-Moreno, A., García-Morales, V. J., & Martín-Rojas, R. (2024). *The role of digital transformation and organizational resilience in SMEs' performance*. *Journal of Business Research*, 167, 114092. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114092>
- Hartono, S., Wijaya, H., & Prabowo, T. J. (2024). *Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Indonesian SMEs*. *International Journal of Business and Management Studies*, 16(2), 77–89. <https://doi.org/10.51240/ijbms.2024.16206>
- Rosener, C. (2024). *Collaborative benefits of cloud-based spreadsheets in small business operations*. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 21(1), 12–26. <https://doi.org/10.10520/jistm.2024.21102>
- Saman, M., Zainuddin, N., & Latif, R. A. (2025). *Managing resistance in digital adoption: A change management perspective for SMEs*. *Asia Pacific Journal of Innovation and Technology*, 5(1), 33–45. <https://doi.org/10.21776/apjit.2025.51.004>

- Santos, L., & Lopes, A. (2025). *Digital project management tools and team performance: A study on collaborative platforms*. *Journal of Project Management*, 10(2), 88–101. <https://doi.org/10.59244/jpm.2025.10207>
- Sudirman, M., Yuliani, D., & Hidayat, R. (2025). *Entrepreneurial orientation, competency, and digital adoption in SMEs*. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Research*, 9(1), 55–67. <https://doi.org/10.21945/ijeir.2025.09105>