

OPTIMALISASI INFORMASI DAN PROMOSI LAYANAN PENGIRIMAN PADA LION PARCEL KONSOLIDATOR DENPASAR

**Putu Ari Pertiwi Sanjiwani^{1,*}, Rifki Firman Wahyudi², Ida Ayu Komang Tiara
Pratistha Sari³**

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: arissanjiwani2@unmas.ac.id

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini bertujuan membantu *Lion Parcel Konsolidator Denpasar* dalam mengatasi permasalahan komunikasi layanan dan promosi. Permasalahan yang dihadapi meliputi kurangnya informasi pelanggan tentang layanan *free pickup*, tidak tersedianya *Business Card* untuk komunikasi personal, serta penyampaian informasi promosi yang kurang menarik. Solusi yang diberikan berupa penyediaan stempel validasi pada resi pengiriman, pembuatan dan distribusi *Business Card* staf, serta pemasangan *standing banner* promosi di area pelayanan. Metode pelaksanaan meliputi observasi lapangan, pendampingan staf, pembuatan media pendukung layanan, sosialisasi internal, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan program berjalan 100% sesuai target: layanan *free pickup* lebih dipahami pelanggan, hubungan komunikasi bisnis lebih profesional, dan efektivitas promosi meningkat. Kegiatan ini terbukti meningkatkan kualitas layanan dan citra profesional perusahaan.

Kata Kunci : Layanan Pengiriman, Business Card, Promosi Visual, Free Pickup, Lion Parcel

ANALISIS SITUASI

Lion Parcel Konsolidator Denpasar merupakan cabang utama Lion Parcel di Bali yang berperan dalam konsolidasi, sortir, dan distribusi paket ke seluruh Indonesia. Didukung jaringan logistik Lion Group, layanan yang ditawarkan cukup beragam, mulai dari pengiriman reguler, prioritas, hingga internasional.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan. Pertama, layanan *free pickup* kurang dikenal pelanggan karena tidak ada tanda validasi pada resi pengiriman. Kedua, ketiadaan *Business Card* membuat komunikasi personal dengan pelanggan maupun calon mitra kurang profesional. Ketiga, media promosi visual masih terbatas, sehingga informasi promo sering tidak tersampaikan dengan baik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meski sistem logistik sudah modern, aspek komunikasi dan promosi masih belum optimal. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat difokuskan pada penyediaan stempel validasi pada resi, pembuatan *Business Card* staf layanan, serta pemasangan *standing banner* promosi.

Program ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman pelanggan, memperkuat komunikasi bisnis, dan menciptakan citra layanan yang lebih profesional.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Lion Parcel Konsolidator Denpasar, yaitu:

1. Kurangnya informasi mengenai layanan *free pickup* karena tidak adanya tanda validasi pada resi pengiriman.
2. Tidak tersedianya *Business Card* sebagai media komunikasi personal yang profesional.
3. Minimnya media promosi visual yang menarik sehingga informasi promo kurang tersampaikan kepada pelanggan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Sesuai hasil observasi, permasalahan yang dihadapi Lion Parcel Konsolidator Denpasar berkaitan dengan rendahnya pemahaman pelanggan terhadap layanan, keterbatasan media komunikasi personal, serta kurang efektifnya promosi. Untuk mengatasi hal tersebut, solusi yang ditawarkan difokuskan pada tiga aspek utama. Pertama, penyediaan stempel validasi pada resi pengiriman sebagai tanda layanan *free pickup* agar pelanggan lebih mudah mengetahui dan memanfaatkan fasilitas tersebut. Kedua, pembuatan dan distribusi *Business Card* bagi staf layanan, sehingga komunikasi dengan pelanggan maupun calon mitra dapat terbangun secara lebih profesional. Ketiga, pemasangan *standing banner* promosi di area pelayanan dengan desain yang ringkas, jelas, dan menarik guna meningkatkan efektivitas penyampaian informasi promo perusahaan. Melalui ketiga solusi ini, diharapkan kualitas informasi, promosi, serta citra layanan Lion Parcel Konsolidator Denpasar dapat meningkat secara signifikan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari solusi yang telah dirancang pada Lion Parcel Konsolidator Denpasar dibagi ke dalam beberapa tahapan program kerja, mulai dari observasi hingga evaluasi akhir:

1. Tahap Observasi dan Identifikasi Masalah

Pada tahap awal dilakukan observasi langsung di kantor Lion Parcel Konsolidator Denpasar untuk melihat alur pelayanan, mulai dari proses penerimaan paket, penerbitan resi, hingga interaksi dengan pelanggan. Selain itu, dilakukan wawancara dengan staf layanan dan kurir guna mengidentifikasi kendala utama, seperti kurangnya informasi layanan *free pickup*, belum tersedianya *Business Card*, serta media promosi yang kurang menarik. Hasil observasi ini dijadikan dasar penyusunan program kerja.

2. Tahap Persiapan

Tahap ini meliputi penyusunan desain stempel validasi pada resi pengiriman, pembuatan *Business Card* staf layanan, serta perancangan *standing banner* berisi informasi promosi. Selain itu, dipersiapkan pula materi sosialisasi untuk staf agar mereka memahami fungsi dan manfaat dari media layanan yang dibuat.

3. Tahap Pelaksanaan Program

Pada tahap ini dilakukan implementasi program berupa penerapan stempel pada resi pengiriman untuk menegaskan layanan *free pickup*, distribusi *Business Card* kepada pelanggan maupun calon mitra bisnis sebagai media komunikasi personal, serta pemasangan *standing banner* promosi di area layanan pelanggan. Bersamaan dengan itu, staf juga mendapatkan pendampingan mengenai cara menyampaikan informasi layanan secara singkat, padat, dan jelas..

4. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan cara memantau respons pelanggan terhadap layanan *free pickup*, menilai efektivitas *Business Card* dalam menjalin komunikasi bisnis, serta mengamati daya tarik *standing banner* terhadap penyampaian informasi promo. Selain itu, wawancara singkat dengan staf dan pelanggan juga dilakukan untuk mengetahui kendala di lapangan serta memberikan rekomendasi perbaikan. Evaluasi ini bertujuan agar program yang dilaksanakan dapat terus berlanjut dan ditingkatkan secara mandiri oleh mitra.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Lion Parcel Konsolidator Denpasar menghasilkan beberapa capaian penting sebagai berikut:

1. Layanan *free pickup* semakin dikenal pelanggan melalui penerapan stempel validasi pada setiap resi pengiriman.
2. *Business Card* berhasil dibuat dan didistribusikan kepada pelanggan maupun calon mitra, sehingga memperkuat identitas profesional staf layanan.
3. *Standing banner* promosi terpasang di area pelayanan dengan desain yang menarik, ringkas, dan jelas, sehingga informasi promo lebih mudah tersampaikan. Website resmi toko berhasil dibuat dan aktif berisi katalog produk, profil usaha, lokasi, dan kontak WhatsApp.
4. Monitoring dan evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelanggan terhadap layanan, serta respon positif terhadap media komunikasi baru yang digunakan.

Tabel 2. Realisasi Kegiatan Program Kerja

No.	Nama Program Kerja	Keterangan
1.	Mendesain dan menerapkan stempel validasi layanan <i>free pickup</i> pada resi pengiriman.	Terealisasikan (100%)
2.	Membuat dan mendistribusikan <i>Business Card</i> staf layanan kepada pelanggan dan calon mitra.	Terealisasikan (100%)

3.	Mendesain dan memasang <i>standing banner</i> berisi informasi promosi di area pelayanan.	Terealisasikan (100%)
4	Melakukan monitoring dan evaluasi melalui wawancara dengan pelanggan serta pendampingan staf	Terealisasikan (100%)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh program kerja utama maupun tambahan telah terealisasi dengan baik. Penerapan stempel validasi terbukti meningkatkan kesadaran pelanggan akan fasilitas layanan *free pickup*. Pembuatan dan distribusi *Business Card* memberi kesan profesional sekaligus membuka jalur komunikasi bisnis yang lebih luas. Pemasangan *standing banner* promosi membantu perusahaan menyampaikan informasi dengan cara yang lebih efektif dan menarik perhatian pelanggan baru.

Secara keseluruhan, hasil yang dicapai menunjukkan bahwa solusi yang diberikan mampu menjawab permasalahan mitra. Program pengabdian ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi bisnis, tetapi juga memperkuat citra profesional Lion Parcel Konsolidator Denpasar di tengah persaingan industri ekspedisi.



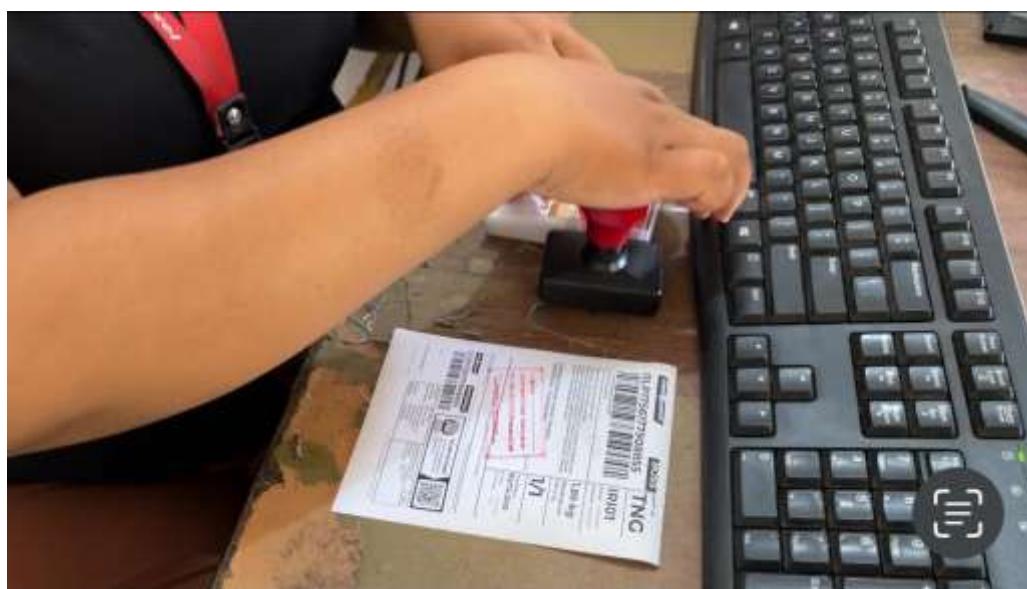
Gambar 1. Hasil desain dan pemasangan standing banner berisi informasi promosi di area pelayanan Lion Parcel Konsolidator Denpasar



Gambar 2. proses monitoring dan evaluasi kegiatan oleh Dosen Pembimbing Lapangan



Gambar 3. Distribusi Business Card yang memuat identitas kontak Lion Parcel Konsolidator Denpasar



Gambar 4. Hasil pembuatan stempel validasi yang digunakan pada setiap resi pengiriman

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Lion Parcel Konsolidator Denpasar telah berjalan dengan lancar dan terealisasi sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Hal ini terlihat dari keberhasilan penerapan stempel validasi pada resi pengiriman sebagai penanda layanan *free pickup*, pembuatan dan distribusi *Business Card* untuk memperkuat komunikasi personal dengan pelanggan maupun calon mitra, serta pemasangan *standing banner* promosi di area pelayanan yang mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Seluruh program yang dijalankan memberikan dampak nyata berupa peningkatan pemahaman pelanggan, citra layanan yang lebih profesional, serta hubungan komunikasi bisnis yang lebih kuat. Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari dukungan manajemen dan keterlibatan aktif staf dalam setiap tahap kegiatan.

Agar program yang telah diberikan dapat berkelanjutan, beberapa saran yang dapat diajukan antara lain: perusahaan perlu konsisten menerapkan penggunaan

stempel resi sebagai validasi layanan *free pickup*; staf layanan didorong untuk secara rutin membagikan *Business Card* kepada pelanggan dan mitra baru; serta perusahaan sebaiknya terus memanfaatkan media promosi visual yang menarik untuk mendukung citra layanan profesional. Selain itu, pendampingan internal secara berkala perlu dilakukan agar staf semakin terbiasa dalam menyampaikan informasi tambahan kepada pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan Lion Parcel Konsolidator Denpasar akan semakin meningkat, kepuasan pelanggan dapat terjaga, serta peluang kerja sama bisnis dengan mitra baru semakin terbuka di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinata, M. (2020). Penerapan Model Pembelajaran Standing Banner Learning Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Biologi Konservasi. *Bio-Lectura: Jurnal Pendidikan Biologi*, 7(2), 183-186.
- Iqlima, L. (2025). Strategi Pengembangan Pasar Produk Smart Business Card PT Teknologi Mudah Terhubung (TAPPP) ke Singapura Menggunakan Ansoff Matrix dan SWOT. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1).
- Oktavianingrum, A., Hidayati, D. N., & Nawangsari, E. R. (2023). Strategi branding membangun Brand Identity pada UMKM. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1829-1836.
- Salman, S., & Sholihah, D. D. (2024). Pemanfaatan desain banner guna meningkatkan ketertarikan konsumen pada UMKM Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(2), 2179-2184.
- Paputungan. (2023). “Implementasi KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT sebagai Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai dengan Bidang Ilmu.” Media Online) *Journal of Education and Culture (JEaC)* 3(1):2986–1012.