

PROSES PENINGKATAN EFISIENSI PENDATAAN STOK DAN PELAYANAN KONSUMEN DALAM PENJUALAN SERAGAM SEKOLAH DI PT. ADRIAN GLOBAL INVESTAMA

I Kadek Andika Budi Utama^{1,*}, I Putu Ardi Sugiantara²

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

*Email: andikabudi@unmas.ac.id

ABSTRAK

PT. Adrian Global Investama menghadapi masalah ketidakakuratan pencatatan stok dan penurunan kualitas pelayanan konsumen dalam penjualan seragam sekolah. Program pengabdian masyarakat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan stok dan pelayanan melalui teknologi digital dan pelatihan karyawan. Pelaksanaan program meliputi pelatihan pencatatan stok digital, pengecekan stok rutin, penggunaan WhatsApp untuk komunikasi pelanggan, serta pelatihan pelayanan prima. Metode pelatihan dan pendampingan berkelanjutan membantu karyawan beradaptasi dengan sistem baru dan meningkatkan profesionalisme. Hasil program menunjukkan peningkatan akurasi stok dan kepuasan pelanggan, meski terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi. Disarankan agar perusahaan melanjutkan pelatihan rutin dan mengembangkan monitoring internal agar perbaikan dapat berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengabdian Kepada Masyarakat, Pencatatan Stok, Pelayanan Kosumen

ANALISIS SITUASI

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis semakin ketat, mendorong perusahaan untuk lebih hati-hati dalam merancang strategi bersaing guna memenangkan persaingan (Dahmiri, 2023). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan agar pelanggan selalu setia terhadap perusahaan (Oktaviana & Lestari, 2021). Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan yang kuat (Nalibratawati dkk., 2024). Selain itu dalam dunia bisnis, teknologi dapat digunakan sebagai alat untuk memonitor kegiatan-kegiatan yang terjadi dalam bisnis diantaranya transaksi penjualan dan monitoring stok barang dagangan yang tersedia (Aksa & Riskayani, 2022).

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan tuntutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang optimal serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan bisnis, pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi tidak hanya diarahkan pada masyarakat umum, tetapi juga dapat diaplikasikan pada dunia industri dan perusahaan. Hal ini dapat diaplikasikan di salah satu perusahaan industri yaitu PT. Adrian Global Investama. PT. Adrian Global Investama beroperasi dalam bidang distribusi dan penjualan produk-produk seperti sepatu, sandal, kaos kaki, ikat pinggang, topi, kaos polo, trening, kemeja formal, dan seragam sekolah secara offline maupun online, dengan cakupan layanan di Bali dan seluruh Indonesia. Kondisi sosial di lokasi

pengabdian masyarakat menunjukkan kebutuhan akan peningkatan efisiensi operasional perusahaan sebagai mitra, terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi. Dari sisi ekonomi, perusahaan berperan penting dalam menyediakan lapangan kerja dan mendukung pertumbuhan bisnis lokal, namun menghadapi tantangan ketidakefisienan dalam proses pendataan stok serta pelayanan konsumen yang berdampak pada kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

Permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra berkaitan langsung dengan efisiensi manajemen stok dan kualitas pelayanan dalam penjualan seragam sekolah, dimana kesalahan pengelolaan persediaan menyebabkan keterlambatan pengiriman dan ketidakpuasan konsumen. Kondisi ini sangat relevan dengan bidang ekonomi dan bisnis karena menyangkut pengelolaan sumber daya, peningkatan produktivitas, serta daya saing perusahaan di pasar yang kompetitif. Analisis situasi ini menjadi dasar penting dalam merancang program kerja pengabdian masyarakat yang fokus pada penerapan teknologi informasi dan manajemen yang tepat guna, untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan secara berkelanjutan sekaligus menumbuhkan profesionalisme dan responsivitas dalam budaya kerja mitra usaha.

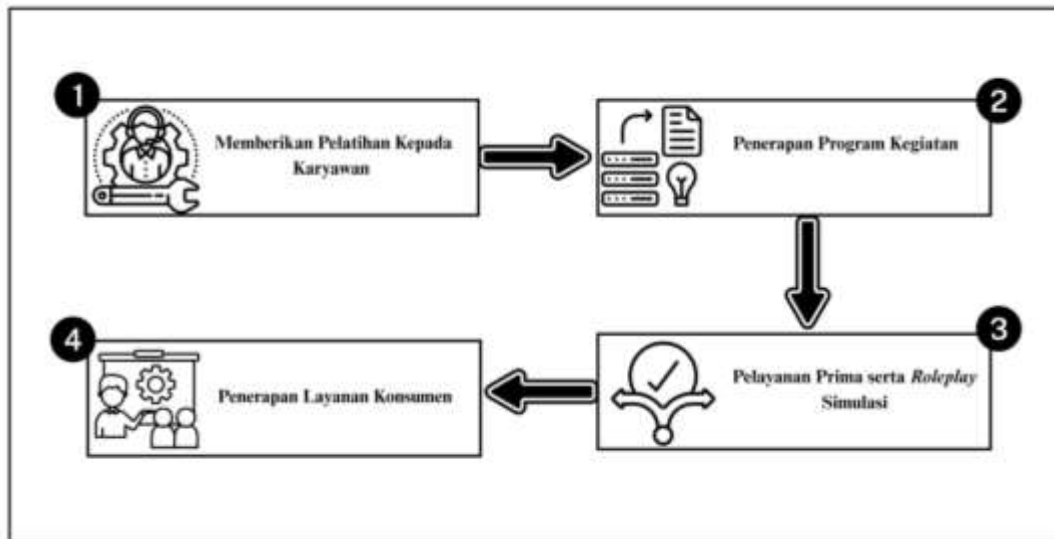
PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya ketidakakuratan dalam pencatatan jumlah persediaan stok barang.
2. Proses pencatatan stok barang masuk dan keluar belum berjalan dengan baik sehingga data persediaan tidak akurat.
3. Pelayanan feedback terhadap konsumen di media sosial kurang responsif.
4. Adanya penurunan efisiensi pelayanan konsumen.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Chatib (2011) mengemukakan bahwa solusi merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengatasi sebuah masalah melalui langkah-langkah yang sistematis, terarah, dan berfokus pada hasil akhir, dengan tetap menjaga agar tidak menimbulkan tekanan fisik maupun psikologis dalam prosesnya. Tekanan yang dimaksud di sini merujuk pada pentingnya objektivitas dalam menentukan solusi, di mana individu yang mencari jalan keluar tidak memaksakan pendapat pribadinya, melainkan berpedoman pada kaidah serta aturan yang berlaku. PT. Adrian Global Investama, maka solusi yang akan diberikan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat solusi yang dapat diberikan ditunjukkan dengan visual Gambar 1. Sebagai berikut:



Gambar 1. Solusi Alur dan Langkah Sistematis

Gambar 1. menjelaskan solusi alur dan langkah sistematis terkait solusi yang diberikan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Memberikan pelatihan kepada karyawan mulai dari membuat pencatatan stock barang yang lebih rapi, sederhana dan terstruktur.
2. Penerapan program kegiatan pengecekan stok barang masuk dan keluar rutin setiap minggu agar pencatatan lebih tertib dan akurat.
3. Melakukan pelatihan kepada karyawan seperti pelayanan prima serta *roleplay* simulasi langsung untuk meningkatkan kemampuan dan kecepatan pelayanan konsumen.
4. Penerapan layanan konsumen melalui WhatsApp untuk memudahkan komunikasi dan mempercepat respon terhadap pertanyaan maupun pemesanan

METODE PELAKSANAAN

Sanjaya (2006:147) menjelaskan bahwa metode adalah cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana ke dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal. Definisi ini menekankan pada dimensi praktis metode sebagai sarana pelaksanaan rencana melalui langkah-langkah yang konkret dan terukur. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat mengenai tiga metode utama yang digunakan dalam pelaksanaan program guna mencapai tujuan pengabdian secara optimal dan berkesinambungan. Berikut 3 metode utama yang digunakan, yaitu:

Tabel 1. Metode Pelaksanaan dan Implementasi

No	Metode Pelaksanaan	Implementasi
1	Pelatihan	Menyelenggarakan pelatihan diberikan kepada karyawan keterampilan teknis dalam membuat pencatatan stok yang rapi, sederhana, dan terstruktur menggunakan sistem digital.

2	Pendampingan	Melakukan sesi pendampingan guna proses implementasi sistem baru agar karyawan dapat beradaptasi dengan teknologi dan prosedur kerja yang diperbarui.
3	Pemberdayaan Masyarakat	Memberikan Interfensi secara khusus terhadap karyawan dan pihak terkait dalam perusahaan, difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu mengelola proses bisnis secara mandiri dan berkelanjutan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya kegiatan pengabdian masyarakat mengenai penerapan sistem pencatatan stok digital dan pelaksanaan pelatihan, karyawan PT. Adrian Global Investama berhasil meningkatkan ketertiban dan akurasi dalam pencatatan persediaan, sehingga mengurangi kesalahan data yang sebelumnya pernah terjadi. Berikut akan ditampilkan hasil program kerja utama, dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Spesifikasi Hasil Kegiatan

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Pelatihan Pencatatan Stok Bagi Karyawan	Mencatat stok barang dengan rapi dan mudah dipahami. Pencatatan yang lebih teratur membantu mengurangi kesalahan data.	100%
2	Pelatihan Kompetensi Pencatatan Stok Produk	Menjalankan pengecekan rutin stok barang masuk dan keluar setiap minggu. Pengecekan ini membantu menemukan kesalahan atau kekurangan stok lebih awal.	100%
3	Program kerja memanfaatkan layanan WhatsApp	Pelatihan penggunaan media <i>WhatsApp</i> segera membalas pertanyaan dan pesanan. Hal ini membuat pelanggan lebih puas dan proses pelayanan berjalan lancar.	100%
4	Latihan langsung dengan simulasi peran	Pelatihan langsung dengan simulasi peran dalam pelayanan kepada karyawan. Mereka jadi lebih siap dan cepat melayani pelanggan.	100%

1. Memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai penerapan program kerja ini membuat karyawan dapat mencatat stok barang dengan rapi dan mudah dipahami. Pencatatan yang lebih teratur membantu mengurangi kesalahan data. Persediaan barang pun menjadi lebih terkelola dengan baik apat di lihat **Gambar 2**.

2. Memberikan pelatihan terkait program kerja dengan mekanisme menjalankan pengecekan rutin stok barang masuk dan keluar setiap minggu. Pengecekan ini membantu menemukan kesalahan atau kekurangan stok lebih awal. Data stok jadi lebih tertib dan jelas, dapat di lihat **Gambar 3**.
3. Pelatihan menggunakan serta memanfaatkan layanan *WhatsApp* untuk mempercepat komunikasi dengan pelanggan. Karyawan bisa segera membalas pertanyaan dan pesanan. Hal ini membuat pelanggan lebih puas dan proses pelayanan berjalan lancar, dapat di lihat **Gambar 4**.
4. Pelatihan mengenai simulasi peran dalam pelayanan kepada karyawan. Mereka jadi lebih siap dan cepat melayani pelanggan. Pelayanan konsumen pun menjadi lebih baik dan memuaskan, dapat di lihat **Gambar 5**.



Gambar 2. Pelatihan Pencatatan Stok



Gambar 3. Pengecekan Stok Mingguan



Gambar 4. Penggunaan Layanan *Whatsapp*



Gambar 5. Pelatihan Simulasi Layanan

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat yang dimulai pada tanggal 19 Juli dan berakhir pada tanggal 25 Agustus Tahun 2025 di PT. Adrian Global Investama berhasil meningkatkan efisiensi pencatatan stok dan kualitas pelayanan konsumen melalui penerapan sistem pencatatan digital, pelatihan pelayanan prima, serta penerapan komunikasi berbasis WhatsApp. Karyawan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam pengelolaan persediaan secara akurat dan terstruktur, yang secara signifikan mengurangi kesalahan data serta mempercepat proses pelayanan pelanggan. Pendampingan berkelanjutan dan edukasi yang dilakukan juga berhasil membentuk budaya kerja yang lebih disiplin, profesional, dan responsif, sehingga program ini tidak hanya menyelesaikan persoalan operasional jangka pendek, melainkan juga berkontribusi pada penguatan kapasitas internal perusahaan dan mendorong keberlanjutan daya saing industri lokal di era digital.

Implementasi untuk memperkuat pencapaian hasil program pengabdian masyarakat di PT. Adrian Global Investama dan menjaga keberlanjutan perbaikan, beberapa rekomendasi penting perlu diperhatikan. Saran-saran ini bertujuan mendukung perusahaan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan stok dan kualitas pelayanan pelanggan secara konsisten dan berkelanjutan. Berikut saran yang dapat diberikan oleh penulis:

1. PT. Adrian Global Investama perlu memberikan keberlanjutan pelatihan berkala terkait penggunaan sistem pencatatan digital serta pelayanan prima untuk mengantisipasi pergantian karyawan maupun perkembangan teknologi. Dengan pelatihan rutin, kemahiran dan pemahaman karyawan akan selalu terjaga sehingga kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Selain itu, pelatihan berkelanjutan dapat meningkatkan motivasi dan profesionalisme dalam bekerja.
2. PT. Adrian Global Investama dapat mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi internal yang lebih terstruktur untuk memastikan konsistensi pengecekan stok dan respons pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan dashboard digital yang real-time dapat membantu manajemen mengidentifikasi kendala dengan lebih cepat dan mengambil tindakan preventif. Pemantauan yang ketat juga akan menjamin budaya kerja yang disiplin dan responsif tetap terjaga di lingkungan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksa, A. M. N., & Riskayani, R. (2022). Sistem Informasi Pengelolaan Stok Barang Menggunakan Metode Rapid Application Development Pada Toko Sentral Jaya Soppeng. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Teknik Informatika (JISTI)*, 5(2), 87-96.
- Chatib, Munif. 2011. *Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara*. Bandung: Mizan Pustaka.

- Dahmiri, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(04), 1212-1220.
- Oktaviana, I., & Lestari, N. I. (2021). Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada PT.Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 5(1), 1-12.
- Nalibratawati, R., Putri, K. P., & Hamidah, F. N. Analisis Masalah Dan Tantangan Dalam Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan Di PT. Agung Solusi Trans: Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 232 – 246.
- Sanjaya, Wina. 2006. Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.