

EFEKTIVITAS MANAJEMEN RETUR BARANG DAN PENYESUAIAN BARANG DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PERUSAHAAN

Ni Putu Yeni Astiti^{1,*}, Ni Nyoman Shintya Pratiwi², Made Kusuma Wardani³

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

³Universitas Warmadewa, Bali, 80239, Indonesia

*Email: yeni.astiti@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional pada SB Mini Mart melalui optimalisasi manajemen retur dan penyesuaian barang. Fokus utama dari pengabdian ini adalah memperbaiki proses penerimaan barang, penataan barang di rak, serta strategi promosi yang efektif. Melalui pelaksanaan penataan produk yang terorganisir, dan penerapan promosi yang relevan, diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan penjualan di SB Mini Mart. Selain itu, pengabdian ini juga menyoroti pentingnya komunikasi yang baik dengan supplier terkait retur barang yang expired untuk menghindari kerugian dan menjaga kualitas layanan. Hasil dari pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan setelah penerapan strategi-strategi yang diusulkan. Evaluasi akhir mengungkapkan bahwa pelatihan karyawan yang intensif dan berkesinambungan juga menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan program ini.

Kata Kunci: Efisiensi operasional, manajemen retur, strategi promosi

ANALISIS SITUASI

Mini mart atau biasa disebut dengan minimarket adalah salah satu jenis usaha ritel yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari dengan konsep swalayan (Febrianti dan Purwanto, 2024). Salah satu aspek krusial dalam operasional mini mart adalah penerimaan barang dan penataan barang. Proses ini melibatkan beberapa Langkah penting, mulai dari penerimaan barang dari supplier, pengecekan kualitas dan kuantitas barang, hingga penataan barang di rak-rak sesuai dengan kategori.

Menurut Pitoy (2020) Tiga tahapan utama dalam manajemen operasi adalah pengaturan input, proses, output. Penerimaan barang yang baik akan memastikan bahwa produk yang masuk ke minimarket sesuai dengan pesanan dan standar kualitas yang telah ditentukan. Proses ini biasanya melibatkan pemeriksaan dokumen pengiriman, pengecekan fisik barang, dan pencatatan stok. Setelah barang diterima, penataan yang efektif di rak-rak minimarket akan mempengaruhi aksesibilitas dan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja. Penataan yang rapi dan sistematis juga membantu staff mini mart dalam mengelola stok dan melakukan investasi. Penataan barang yang baik juga akan dapat mempermudah untuk melakukan promosi barang sesuai dengan kategorinya.

Promosi merupakan salah satu strategi penting dalam menarik minat konsumen dan meningkatkan penjualan di minimarket (Zahran dkk, 2024). Penyusunan promosi melibatkan berbagai kegiatan seperti perencanaan kampanye promosi, penentuan produk yang akan di promosikan, pembuatan materi promosi, dan penempatan materi promosi di dalam minimarket. Promosi yang paling sering digunakan pada minimart adalah Product Bundling yang mana toko dapat menggabungkan produk-produk yang saling melengkapi dan menawarkan harga yang menarik. Hal ini dapat mendorong pelanggan untuk membeli lebih banyak produk dalam satu transaksi, sehingga meningkatkan penjualan keseluruhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui Product Bundling yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada pelanggan (Ramadhani dkk, 2023).

Tujuan adanya promosi adalah untuk menarik perhatian pelanggan terhadap produk tertentu, mendorong pembelian implusif, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Promosi yang efektif dapat meningkatkan volume penjualan dan berperan dalam mengenalkan produk baru kepada pelanggan (Sajjanit, 2019). Selain itu, promosi juga membantu mengurangi stok barang yang mendekati tanggal kadaluarsa yang harus di retur kepada supplier.

Menurut Pito (2020) Barang yang sudah melewati tanggal kadaluarsa atau tidak laku dijual harus segera di tarik dari rak minimarket untuk menjaga kualitas layanan dan keamanan konsumen. Proses retur barang expired melibatkan identifikasi barang yang sudah tidak layak dijual, pencatatan barang tersebut, dan pengembalian kepada supplier atau pembuangan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan peraturan yang berlaku. Penanganan barang expired yang baik tidak hanya penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan, tetapi juga untuk menghindari kerugian finansial. Mini market harus memiliki proses yang jelas dan efektif dalam menangani barang expired, termasuk pelatihan bagi staf untuk mengenali dan menangani barang-barang tersebut dengan benar.

SB Mini Mart adalah perusahaan yang berfokus dalam perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk melalui supplier. Seiring dengan perkembangan perusahaan, pengelolaan rantai pasok, termasuk proses retur dan penyesuaian barang, menjadi hal yang krusial untuk dioptimalkan demi efisiensi operasional. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini bisa menyebabkan peningkatan biaya operasional dan penurunan kepuasan pelanggan. Permasalahan yang kerap terjadi terkait penerimaan, retur serta penyusunan produk yang tidak efisien yang menimbulkan tantangan pada SB Mini Mart.

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses retur dan penyesuaian barang dalam meningkatkan efisiensi operasional pada SB Mini mart dengan mengidentifikasi dan menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional. Optimalisasi ini diharapkan dapat mengurangi biaya operasional dan dapat meningkatkan operasional pada toko. Dengan mengembangkan struktur dan prosedur yang lebih baik, perusahaan tidak hanya akan

meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah diuraikan di atas, ditemukan rumusan masalah pada penulisan artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan SB Mini Mart sering mendapati masalah dalam penerimaan barang serta penataan yang dapat merugikan toko.
2. Perusahaan SB Mini Mart kurang melakukan strategi promosi yang efektif dalam menarik pelanggan dan meningkatkan penjualan.
3. Perusahaan SB Mini Mart mengalami kesulitan dalam proses retur barang kepada supplier.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditemukan, dapat dituliskan tujuan dari penulisan artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan ulang pada saat penerimaan barang ke dalam toko.
2. Melakukan promosi melalui product bundling, diskon dan penawaran khusus melalui produk-produk unggulan yang sudah diidentifikasi.
3. Menginformasikan dan memastikan supplier terkait retur barang expired melibatkan pemberitahuan tepat waktu, koordinasi yang baik, dan kesepakatan untuk kelancaran proses.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan Manajemen Retur Barang dan Penyesuaian Barang dalam meningkatkan Efisiensi Operasional di Perusahaan SB Mini Mart terdiri atas. (1) tahapan/Langkah-langkah, (2) metode penyelesaian masalah. Berikut dijelaskan secara lebih terperinci kedua hal tersebut :

1. Tahapan

a. Persiapan

Pada tahap ini dilakukan pengecekan, penerimaan ,dan penataan serta retur barang. Melakukan diskusi intens dengan para karyawan mengenai hal-hal yang akan dilakukan terkait untuk mempermudah pekerjaan para karyawan. Selain itu, peneliti juga mempersiapkan penyusunan promosi untuk meningkatkan penjualan yang ada di SB Mini Mart.

b. Pelaksanaan

Adapun proses dalam pengecekan barang dalam hal kualitas , kuantitas dan spesifikasinya serta membantu merencanakan penataan barang agar tampilan produk terlihat menarik. Adapun kegiatan penyusunan promosi ini dibuat melalui kegiatan penjualan produk unggulan melalui produk diskon, produk bundling dan penawaran khusus lainnya. Dari promosi yang dibuat tersebut maka pelanggan akan tertarik membeli banyak

produk melalui satu transaksi saja. Dalam proses retur barang, melakukan koordinasi kepada supplier secara rutin terkait barang yang harus di retur.

c. Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi oleh peneliti. Dengan memperhatikan kendala-kendala dan keluhan mitra maka akan dilakukan beberapa perbaikan jika diperlukan.

2. Metode Penyelesaian Masalah

a. Kesalahan Dalam Penerimaan Barang

- 1) Membantu dalam pengecekan barang dalam hal kualitas , kuantitas dan spesifikasinya
- 2) Membantu merencanakan penataan barang agar tampilan produk terlihat menarik.

b. Kurangnya strategi promosi yang efektif

- 1) Mengidentifikasi produk-produk unggulan dalam mini market yang bisa menjadi daya tarik utama bagi pelanggan.
- 2) Melakukan produk diskon pada produk-produk unggulan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 3) Melakukan *product bundling* yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan .

c. Kurangnya komunikasi kepada supplier terkait barang retur

- 1) Koordinasi kepada supplier secara rutin terkait barang yang harus di retur.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat terlaksana 100% dan berjalan dengan baik serta lancar sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Data terkait tingkat ketercapaian program menunjukkan bahwa tim pelaksana berhasil merancang pengecekan, penerimaan, retur, dan penataan barang dengan tingkat ketercapaian 100%. Selain itu, tim juga berhasil menyusun promosi melalui diskon produk, *product bundling*, dan penawaran khusus lainnya pada produk-produk unggulan yang relevan sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta melakukan koordinasi terkait retur barang expired kepada supplier dengan capaian 100%.

Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, karyawan SB Mini Mart diberikan pelatihan terkait penerimaan, pengecekan , penataan barang , Penyusunan berbagai promosi yang dapat meningkatkan pendapatan, serta Melakukan koordinasi terkait retur barang expired kepada supplier. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pemilik dan karyawan SB Mini Mart. Program ini disambut dengan baik oleh pemilik dan karyawan yang merasa terbantu dengan adanya pemberian pemahaman yang memperluas pengetahuan mereka mengenai pemasaran serta aspek-aspek yang dapat meningkatkan penjualan dan menjadikan toko lebih terorganisir. Berjalannya kegiatan ini didukung oleh partisipasi

aktif dari pemilik dan karyawan SB Mini Mart yang turut serta dalam setiap tahap kegiatan mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

Partisipasi karyawan dalam kegiatan ini mencerminkan tingkat keterlibatan mereka yang tinggi dalam perusahaan. Menurut Panjaitan (2019), keterlibatan dan partisipasi karyawan merupakan tindakan positif yang ditandai dengan semangat dan dedikasi dalam pemenuhan pekerjaan. Keterlibatan masyarakat, dalam hal ini pemilik SB Mini Mart, menjadi elemen penting dalam mencapai tujuan kegiatan ini. Partisipasi aktif mereka sangat membantu dalam kelancaran program yang dirancang oleh tim pelaksana, khususnya dalam upaya mengembangkan produk yang dijual di SB Mini Mart.

SIMPULAN DAN SARAN

Adapun hal-hal yang dapat menjadi kesimpulan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini Terjadi Peningkatan dalam hal penerimaan, pengecekan, retur, serta penataan barang.
2. Adanya penyusunan promosi pada produk unggulan seperti memberikan diskon pada produk unggulan, membuat paket bundling produk yang sesuai dan relevan oleh pelanggan dan penawaran khusus lainnya menghasilkan peningkatan penjualan pada SB Mini Mart.
3. Adanya koordinasi kepada supplier secara rutin terkait barang expired yang harus di retur.

Dengan adanya pemberian edukasi terkait permasalahan yang terjadi pada SB Mini Mart ini diharapkan pemilik atau pelaku usaha yang ada di Denpasar, Bali ini bisa menambah ilmu dan wawasan mengenai prinsip wirausaha dan cara melakukan pemasaran produk yang baik sehingga dapat meningkatkan angka penjualan dan dapat meningkatkan efisiensi operasional pada SB Mini Mart. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah melakukan pelatihan secara rutin kepada para karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan penjualan pada toko SB Mini Mart.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianti dan Purwanto. (2024). Optimalisasi Standart Operasional (SOP) Alur Retur Produk Guna Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada PT. Aaron Innovation. *Jurnal Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. 4(3), 289-295
- Panjaitan, M. (2019). Peran Keterlibatan Dan Partisipasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*. 4(1), 52-60
- Pitoy, dkk.(2020). Analisis Manajemen Pergudangan Pada Gudang Paris Superstore Kotamobagu. *Jurnal Emba*. 8(3), 252-260.
- Ramadhani, dkk.(2023). Strategi Product Bundling Dengan Pendekatan Market Basket Analysis dan Cost Plus Pricing Pada Kedai Kopi. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*. 1-9.

- Sajjanit, C., & Rompho, N. (2019). "Measuring customer-oriented product returns service performance". *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 30 No. 3, pp. 772-79.
- Zahran, dkk.(2024). Optimalisasi Efisiensi Operasional: Pendekatan Strategis Akuntansi Manajemen Di Mini Market So Mart. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*. 3(1), 283-246.