

STRATEGI EFISIENSI PENGINPUTAN STOK DAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI JEPUNAYU SALON

I Kadek Bagiana^{1,*}, Putu Ayu Anggya Agustina², I Gusti Ayu Puspita N Putri³

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

²Universitas Terbuka, Banten, 15437, Indonesia

*Email: ikadekbagiana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi peningkatan efisiensi pencatatan stok dan kepuasan pelanggan di JEPUNAYU Salon, sebuah salon kecantikan rambut yang telah berdiri sejak Februari 2006. Melalui pendekatan pengabdian masyarakat, program kerja yang dirancang fokus pada dua permasalahan utama yang dihadapi salon, yaitu kurangnya penerapan penginputan stok yang efisien dan kurangnya pemahaman karyawan tentang pentingnya pengembangan skill untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Data dianalisis melalui observasi, wawancara, dan evaluasi sistem operasional salon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya dukungan penuh dari manajemen, keterlibatan aktif dari seluruh staf, dan tersedianya fasilitas pendukung yang memadai, tercapai peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di JEPUNAYU Salon. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya kolaborasi antara manajemen, karyawan, dan fasilitas pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional bisnis. Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi referensi bagi salon kecantikan lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: efisiensi operasional, pencatatan stok, kepuasan pelanggan

ANALISIS SITUASI

Dinamika bisnis yang semakin kompetitif dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi akan kualitas layanan mengharuskan bisnis di segala bidang memperbaiki kinerjanya (Minerva, dkk., 2019). Salah satunya adalah JEPUNAYU Hair Design & Makeup, sebuah salon ternama yang telah berdiri sejak Februari 2006 di daerah Panjer dan dikenal dengan layanan kecantikan rambut yang berkualitas, kini berkomitmen untuk terus berinovasi demi mempertahankan eksistensinya di industri ini. Dengan cabang-cabangnya yang tersebar di berbagai lokasi termasuk Berawa, Jimbaran, dan Gatsu, salon ini tidak hanya menawarkan beragam layanan seperti cutting, coloring, smoothing, dan hairmask, tetapi juga menyediakan produk perawatan rambut terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Meskipun telah mencapai kesuksesan dalam perkembangannya, JEPUNAYU Salon tidak luput dari tantangan yang dihadapi oleh banyak bisnis, terutama terkait dengan pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan dan manajemen operasional, khususnya dalam hal pencatatan stok barang.

Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada dimiliki (Bagiana, dkk., 2023). Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, serta terdapatnya kesalahan dalam pencatatan stok barang. Kedua permasalahan ini dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan mengakibatkan kerugian bagi salon. Oleh karena itu, dibutuhkan program kerja yang fokus pada meningkatkan efisiensi dalam pencatatan stok dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Andriyani, dkk., 2022). Untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan, salon perlu memperbarui kembali kemampuan stafnya dengan meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Purba, dkk., 2022). Hal ini akan membantu memperbaiki persepsi pelanggan terhadap pelayanan salon. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang ada untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan (Sari, dkk., 2023).

Sementara itu, untuk mengatasi permasalahan dalam pencatatan stok barang, diperlukan sistem pencatatan yang efisien dan mudah. Hal ini dapat membantu mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan stok barang operasional salon dan produk retail. Selain itu, sistem pergudangan juga perlu dijaga agar barang yang disimpan tetap terkontrol dan mudah diakses baik secara fisik maupun sistematis (Hanifah, dkk., 2023).

Dengan demikian, program kerja dengan topik "Strategi Peningkatan Efisiensi Pencatatan Stok dan Kepuasan Pelanggan di JEPUNAYU Salon" diharapkan dapat membantu salon mengatasi permasalahan yang dihadapi dan meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi operasionalnya. Oleh karena itu, salon ini bertekad untuk merancang program kerja dengan fokus pada peningkatan efisiensi pencatatan stok serta meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai langkah strategis dalam menjaga reputasi dan pertumbuhan bisnisnya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta uraian analisis situasi yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yaitu:

- 1) Kurangnya penerapan penginputan stok yang lebih efisien yang dapat memudahkan dalam penghitungan stok.
- 2) Kurangnya pemahaman karyawan tentang pentingnya pengembangan skill setiap karyawan untuk meningkatkan loyalitas customer.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dalam rangka mengoptimalkan laba dan meningkatkan kepuasan pelanggan di JEPUNAYU Salon, beberapa solusi yang dapat dilakukan berdasarkan data yang diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan Sistem Pencatatan Stok: Langkah pertama adalah memberikan panduan tentang sistem pencatatan stok yang lebih efisien dan mudah kepada seluruh tim. Hal ini akan membantu mengurangi kesalahan dalam pencatatan stok, sehingga menghindari kekurangan atau kelebihan stok yang dapat mengganggu operasional salon. Selain itu, penting juga untuk memberikan pelatihan tentang cara menggunakan perangkat lunak atau sistem yang digunakan di JEPUNAYU Salon. Dengan pemahaman yang baik tentang sistem tersebut, staf dapat memanfaatkannya secara optimal untuk memantau stok barang dengan lebih efisien.
- 2) Analisis Presepsi Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan: Selanjutnya, penting untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap JEPUNAYU Salon. Hal ini dapat dilakukan melalui survei atau wawancara untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Setelah itu, perlu dilakukan motivasi kepada tim untuk meningkatkan kualitas diri mereka. Pelatihan dan pembinaan secara berkala dapat membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta pengalaman yang positif bagi pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap salon.

Dengan menerapkan kedua solusi ini secara komprehensif, diharapkan JEPUNAYU Salon dapat mengoptimalkan laba dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Dalam jangka panjang, hal ini akan membantu salon untuk memperkuat posisinya di pasar dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, JEPUNAYU Hair Design + Makeup akan mengadopsi pendekatan yang terstruktur dan komprehensif. Pertama-tama, akan dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh proses operasional salon, termasuk sistem pelayanan kepada pelanggan dan manajemen stok barang. Evaluasi ini akan melibatkan seluruh tim manajemen serta staf salon untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

Setelah evaluasi selesai, akan dibentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk merancang dan mengimplementasikan strategi perbaikan. Tim ini akan terdiri dari perwakilan dari berbagai departemen di dalam salon, seperti staf pelayanan, staf gudang, dan manajemen. Mereka akan bekerja sama untuk mengembangkan solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Salah satu langkah penting dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah meningkatkan keterampilan staf salon melalui pelatihan dan pengembangan. Pelatihan

ini akan mencakup pembaruan tentang teknik-teknik terbaru dalam perawatan rambut serta pelatihan tentang penggunaan sistem pencatatan stok yang lebih efisien. Selain itu, akan dilakukan sesi pelatihan tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas dan cara meningkatkan interaksi positif dengan mereka (Cahyawati, dkk., 2021).



Gambar 1. Pelatihan staf salon guna memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

Selama pelaksanaan kegiatan, akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua perubahan yang diimplementasikan memberikan dampak yang positif. Data akan terus dipantau untuk melacak kemajuan dan mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Tim juga akan terbuka terhadap umpan balik dari pelanggan dan staf untuk terus meningkatkan proses dan layanan salon.

Selain itu, akan diterapkan sistem pencatatan stok yang lebih terstruktur dan efisien. Hal ini meliputi penggunaan teknologi yang tepat untuk memantau stok barang secara real-time dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan (Putra, dkk., 2023). Dengan demikian, salon dapat memastikan ketersediaan produk yang tepat saat diperlukan dan menghindari kerugian akibat selisih stok barang.



Gambar 2. Memberikan panduan penggunaan perangkat lunak untuk mengelola stok.

Melalui pendekatan yang holistik dan terfokus ini, diharapkan JEPUNAYU Hair Design + Makeup dapat mencapai tujuan dari program kerja "Strategi

Peningkatan Efisiensi Pencatatan Stok dan Kepuasan Pelanggan" dengan sukses, meningkatkan reputasi dan pertumbuhan bisnisnya dalam jangka panjang.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di JEPUNAYU Salon telah berhasil memberikan dampak positif yang signifikan. Melalui berbagai upaya yang dilakukan, berhasil tercapai peningkatan efisiensi dalam pencatatan stok serta meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.



Gambar 3. Penyampaian promo kepada pelanggan.

Salah satu faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini adalah dukungan penuh yang diberikan oleh Founder JEPUNAYU Salon. Dengan adanya dukungan ini, seluruh tim dapat merasa didukung dan termotivasi untuk melakukan perubahan yang diperlukan demi meningkatkan kualitas operasional salon. Selain itu, antusiasme, kerjasama, komunikasi, dan semangat yang ditunjukkan oleh seluruh staff juga turut berkontribusi dalam kesuksesan kegiatan ini. Dengan terlibat aktif dalam setiap program kerja yang dibuat, staff salon mampu bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



Gambar 4. Briefing bersama staf.

Faktor lain yang mendukung keberhasilan kegiatan ini adalah tersedianya fasilitas pendukung yang memadai. Dengan fasilitas yang cukup dan sesuai, pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan dengan lancar dan efisien, sehingga memungkinkan tim untuk fokus pada pencapaian hasil yang diinginkan.

Dengan demikian, hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa dengan dukungan penuh dari manajemen, keterlibatan aktif dari seluruh staff, dan tersedianya fasilitas pendukung yang memadai, tercapai peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di JEPUNAYU Salon. Hal ini menjadi bukti bahwa kolaborasi antara pihak manajemen, staff, dan fasilitas pendukung memainkan peran kunci dalam mencapai kesuksesan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan operasional suatu bisnis.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di JEPUNAYU Salon, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan telah memberikan dampak positif yang signifikan dengan tingkat ketercapaian penuh. Melalui berbagai langkah seperti peningkatan sistem pencatatan stok, pelatihan karyawan, analisis persepsi pelanggan, dan penggunaan teknologi yang tepat, salon berhasil mencapai peningkatan efisiensi operasional dan meningkatnya kepuasan pelanggan.

Untuk menjaga dan memperkuat capaian positif yang telah dicapai, disarankan untuk terus mengadakan evaluasi berkala terhadap sistem dan layanan salon. Perlu juga dilakukan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan agar mereka tetap terampil dan berkompeten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, salon dapat terus memantau dan merespons umpan balik dari pelanggan untuk terus meningkatkan layanan dan memperbaiki area-area yang masih perlu perbaikan. Dengan mempertahankan komitmen terhadap kualitas dan efisiensi, JEPUNAYU Salon dapat terus berkembang dan memperkuat posisinya di pasar kecantikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, T., Lupikawaty, M., Firdaus, Y., & Zahara, E. (2022). Penyuluhan Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Modeste Salon Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 59-67.
- Bagiana, I. K., Permana, I. P. I., & Oktariyana, M. D. (2023). Optimalisasi Kinerja Melalui Implementasi Standar Operasional Prosedur dan Evaluasi Serta Penilaian Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 2(2), 697-703.
- Cahyawati, P. N., Pradnyawati, L. G., & Ningsih, N. L. A. P. (2021). Analisis dan Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Pekerja Salon dan Spa. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(7), 328-334.

- Hanifah, H., Goenadhi, E. L., & Ludfi, R. (2023). Sosialisasi Langkah Berwirausaha Yang Tepat Bagi Transpuan Pelaku Umkm Salon di Kota Banjarmasin. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(12), 1245-1248.
- Minerva, P., Astuti, M., & Asih, T. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Salon Kecantikan Berbasis Kesehatan Pada Kelompok Pengusaha Salon Kecantikan Di Kota Pariaman. *Journal of Community Service*, 1(1), 089-095.
- Purba, M., Raj, N., & Pasaribu, I. O. (2022). Penerapan Aplikasi Miracle Salon. *Jurnal Widya*, 3(1), 95-100.
- Putra, I. D. M. A. P., & Widyasti, L. P. M. (2023). Pembinaan Optimalisasi Media Sosial untuk Meningkatkan Traffic dan Customer Pada UMKM Salon Cendana. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)* 2(2), 840-844.
- Sari, E. J., Normalina, N., & Husien, N. M. (2023). Sosialisasi Pentingnya Menggunakan Sosial Media untuk Pemasaran UMKM (Studi Kasus: Transpuan Pelaku Umkm Salon di Kota Banjarmasin). *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(12), 1241-1244.