
UPAYA EDUKASI MENGENAI PANDUAN PENGIRIMAN, DAFTAR HARGA, DAN ADMINISTRASI MELALUI KONTEN DIGITAL KEPADA CUSTOMER DI CV SINAR ABADI EXPRESS BALI

Ni Nyoman Suryani^{1,*}, Tegar Anugrah Mukhayyar²

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

*Email: nyomansuryani@unmas.ac.id

ABSTRAK

Di era digital, perusahaan perlu beradaptasi dengan memberikan kemudahan digital ini kepada customer, guna sebagai kunci peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa pengiriman CV Sinar Abadi Express Bali tengah menghadapi permasalahan mengenai kurangnya pemahaman dari customer terkait pelayanan yang diberikan, berhubungan dengan bagaimana proses pengiriman barang, besaran nominal harga yang dikenakan, serta proses administrasi yang perlu dilakukan sebagai jaminan bahwa barang tersebut telah menjadi tanggung jawab perusahaan dari pengirim hingga sampai ke tangan penerima yang dituju. Untuk memahami permasalahan ini, dibentuklah konten digital yang bisa mudah diakses oleh customer. Hal ini akan meningkatkan edukasi dalam memahami proses pengiriman, daftar harga, dan administrasi yang berlaku, Realisasi kegiatan ini terbukti dari antusias customer yang bersedia menerima edukasi secara digital mengenai panduan pengiriman, daftar harga, dan administrasi yang berlaku di CV Sinar Abadi Express Bali.

Kata Kunci: Meningkatkan Edukasi, Konten Digital

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat diartikan sebagai pelaksanaan praktik ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni budaya secara langsung kepada masyarakat melalui metode ilmiah. Program diselenggarakan universitas atau institut di Indonesia bertujuan menghadirkan partisipasi nyata demi kesejahteraan dan kemajuan Indonesia. Dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, pengabdian masyarakat adalah sebuah komponen yang penting. Menurut Lian (2019), Tri Dharma Perguruan Tinggi merupakan gabungan dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Di Universitas Mahasaraswati Denpasar, pengabdian masyarakat adalah kewajiban yang dilaksanakan guna mengaplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan demi menyalurkan bantuan dalam memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat.

Menurut Potter dan Perry (2009, dalam jurnal Nurhayati, 2022), edukasi diartikan sebagai proses interaktif guna mendorong pembelajaran. Dalam pemasaran, upaya edukasi adalah komponen penting guna perluasan ruang lingkup dari pemasaran perusahaan. Melalui edukasi, perusahaan memberikan pemahaman kepada masyarakat

tentang manfaat produk atau layanan yang mereka tawarkan. Ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti seminar, workshop, atau konten edukatif secara digital. Hal ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat, membangun kepercayaan, dan memperkuat loyalitas konsumen. Dengan edukasi yang baik, konsumen mampu membuat keputusan yang tepat dalam memilih produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Era digital adalah periode di mana kemudahan dan kecepatan pemanfaatan teknologi, informasi, serta komunikasi melalui jejaring sosial memiliki peran yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Kemajuan pesat dalam teknologi telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan belajar di abad ke-21 (Subroto, 2023). Perusahaan di berbagai sektor harus beradaptasi dengan memberikan kemudahan digital ini kepada customer, sebagai kunci peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan.

CV Sinar Abadi Express (SAE) ialah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen dengan rute yang meliputi Surabaya, Bali, dan Lombok. Kantor CV Sinar Abadi Express Bali terletak di Jalan Pura Demak IV No. 58, Pemecutan Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80119. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 13 Maret 2017, dan memiliki armada truk serta tim yang terampil, menjadikan SAE sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh berbagai kalangan customer, termasuk perusahaan menengah, industri, home industri, dan bahkan perusahaan besar yang telah dikenal masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari tim marketing CV Sinar Abadi Expresss Bali, perusahaan tengah menghadapi permasalahan mengenai kurangnya pemahaman customer terkait pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal tersebut berhubungan dengan bagaimana proses pengiriman barang, besaran nominal harga yang dikenakan, serta proses administrasi yang perlu dilakukan sebagai jaminan bahwa barang tersebut telah menjadi tanggung jawab perusahaan dari pengirim hingga sampai ke tangan penerima yang dituju. Dalam era digital yang semakin maju, customer memiliki harapan yang tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi terkait layanan pengiriman. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadopsi strategi “Upaya Edukasi Mengenai Panduan Pengiriman, Daftar Harga, dan Administrasi Melalui Konten Digital kepada Customer di CV Sinar Abadi Express Bali”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang telah dilakukan, permasalahan yang terjadi pada CV Sinar Abadi Express Bali, yaitu :

1. Customer mengalami kesulitan dalam memahami proses pengiriman barang di CV Sinar Abadi Express Bali.

2. Customer mengalami kesulitan mendapatkan informasi mengenai harga-harga yang berlaku di CV Sinar Abadi Express Bali.
3. Customer mengalami kesulitan memahami proses administrasi yang perlu dilakukan di CV Sinar Abadi Express Bali.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh CV Sinar Abadi Express Bali. Adapun solusi yang dapat diberikan, yaitu :

1. Membuat video panduan yang informatif, menjelaskan secara detail proses pengiriman barang dari pengirim hingga ke penerima.
2. Membuat daftar harga yang lengkap dan terbaru dalam format buku elektronik.
3. Membuat penjelasan mengenai administrasi dalam format buku elektronik.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam “Upaya Edukasi Mengenai Panduan Pengiriman, Daftar Harga, dan Administrasi Melalui Konten Digital kepada Customer di CV Sinar Abadi Express Bali”, yaitu :

1. Membuat video panduan yang informatif

Melakukan observasi, pengambilan video, editing yang baik, dan penjelasan yang singkat mengenai proses pengiriman barang dari pengirim hingga ke penerima.

2. Membuat daftar harga dalam format buku elektronik.

Mengumpulkan daftar harga setiap area dengan harga baru yang berlaku dan membukukannya dalam buku elektronik.

3. Membuat penjelasan mengenai administrasi dalam format buku elektronik.

Melakukan observasi proses administrasi dan menuangkan proses tersebut dengan membukukannya dalam buku elektronik.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Program edukasi digital CV Sinar Abadi Express Bali bertujuan untuk meningkatkan pemahaman customer mengenai proses pengiriman, daftar harga, dan administrasi melalui konten digital. Program ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan memudahkan customer dalam memahami pelayanan yang diberikan perusahaan.

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini sebagai berikut:

1. Pemilik perusahaan dan karyawan CV Sinar Abadi Express Bali mendukung penuh kegiatan ini.

2. Pemilik perusahaan dan karyawan CV Sinar Abadi Express Bali bersedia menerima dan memberi saran juga masukan mengenai isi konten digital selama kegiatan berlangsung.

Faktor penghambat kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kesulitan dalam memprediksi bagaimana isi konten yang mudah dipahami customer CV Sinar Abadi Express Bali

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) alternatif angkatan 47 periode I tahun 2024 yang telah saya lakukan di tempat saya bekerja yaitu CV Sinar Abadi Express Bali. Dengan program kegiatan “Upaya Edukasi Mengenai Panduan Pengiriman, Daftar Harga, dan Administrasi Melalui Konten Digital kepada Customer di CV Sinar Abadi Express Bali” telah berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Pembuatan konten digital mengenai panduan pengiriman, daftar harga, dan administrasi telah berhasil dibuat sehingga dapat meningkatkan edukasi customer CV Sinar Abadi Express Bali.

Dengan perkembangan era digital yang terus meningkat di kehidupan kita sehari-hari, alangkah baiknya jika pemilik usaha selalu melakukan pembaruan baik itu panduan pengiriman, daftar harga, dan administrasi CV Sinar Abadi Express Bali. Hal ini akan meningkatkan pemahaman customer, mengurangi kecemasan terhadap prosedur pengiriman yang berlaku, dan menurunkan tingkat keluhan yang diberikan oleh customer CV Sinar Abadi Express Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Lian, Bukman. (2019). *Tanggung Jawab Tridharma Perguruan Tinggi Menjawab Kebutuhan Masyarakat*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang. pp.100-106.
- Nurhayati, A. (2022). *Peran edukasi pemasaran digital untuk pelaku usaha kelautan dan perikanan*. Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat, 11(4). 314-320.
- Subroto, D. E., Supriandi, S., Wirawan, R., & Rukmana, A. Y. (2023). *Implementasi Teknologi dalam Pembelajaran di Era Digital: Tantangan dan Peluang bagi Dunia Pendidikan di Indonesia*. Jurnal Pendidikan West Science, 1(07), 473-480.