

PELATIHAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI KECERDASAN BUATAN DALAM ANALISIS KEUANGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN UNTUK STRATEGI PENJUALAN UNGGUL PADA WEDRINK

Agustin Ekadjaja¹, Adeline Putri Kurniawan² & Bryan Goodwin³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: agustine@fe.untar.ac.id

²Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: adeline.125220058@stu.untar.ac.id

³Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: bryan.125220169@stu.untar.ac.id

ABSTRACT

In the current era of advancing digitalization, technology, particularly digital and computational technology, is increasingly being applied in various aspects, including sales. One notable example is the utilization of Artificial Intelligence (AI), which enables the processing of large volumes of data and provides rapid and precise results. Our Community Service Activity (PKM) aims to fulfill the Tri Dharma of Higher Education by delivering benefits to the community through knowledge sharing for businesses within the community. In this undertaking, our PKM activities are directed towards the management of a beverage company named WEDRINK, situated in the Emporium Pluit Mall Complex, CBD Pluit Block B-01. The purpose of this initiative is to impart knowledge to business management regarding how technological advancements can be harnessed for financial analysis and the assessment of customer satisfaction in order to establish a competitive sales strategy. The PKM team also introduces several technologies that can be employed to enhance customer satisfaction in sales activities. The outcomes produced through this endeavor include a module and a report on the execution of the PKM task, which is submitted as a means of accountability to LPPM Untar.

Keywords: *Customer Satisfaction, Technology, Financial Statement*

ABSTRAK

Dalam era digitalisasi yang sedang berkembang saat ini, teknologi terutama teknologi digital dan komputasi banyak mulai diaplikasikan dalam berbagai aspek termasuk pada aspek penjualan. Salah satunya adalah penggunaan kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) yang memungkinkan pengolahan data dalam jumlah besar serta memberikan hasil secara cepat dan akurat. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) kami bertujuan untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan memberikan manfaat kepada masyarakat lewat berbagi ilmu untuk usaha yang ada di masyarakat. Dalam kegiatan ini, kegiatan PKM ditujukan untuk manajemen perusahaan minuman ringan dengan nama WEDRINK, yang berlokasi di Komplek Ruko Emporium Pluit Mall, CBD Pluit Blok B-01. Kegiatan ini dilakukan untuk membagikan ilmu kepada manajemen usaha terkait bagaimana perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan dalam melakukan analisis keuangan dan analisa kepuasan pelanggan untuk strategi penjualan yang unggul. tim PKM juga memperkenalkan beberapa teknologi yang bisa digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam aktivitas berjualan. Luaran yang dihasilkan dari kegiatan ini adalah modul dan laporan pelaksanaan tugas PKM yang diserahkan sebagai pertanggungjawaban kepada LPPM Untar.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Teknologi, Laporan Keuangan

1. PENDAHULUAN

Tujuan dari pelatihan ini untuk memberikan wawasan dan pemahaman bagi manajemen perusahaan WEDRINK, agar mengetahui adanya beberapa alternatif teknologi berbasis kecerdasan buatan atau sering disebut sebagai *Artificial Intelligence* (AI) untuk membantu perusahaan dalam pembuatan laporan keuangan yang lebih cepat dan efektif serta untuk membantu para pegawai berinteraksi dengan pembeli dari orang asing yang tidak bisa berbahasa Indonesia.

PT Runxiang International Indonesia, didirikan pada September 2022, berlokasi di PIK1, Distrik Utara, DKI Jakarta, Indonesia, merupakan kantor pusat operasi dan manajemen merek “*WEDRINK*” di Indonesia. *Wedrink* merupakan brand minuman ternama asal China dan telah membuka lebih dari 3.000 toko di dunia, dan sudah memiliki lebih dari 100 toko di Indonesia, salah satunya adalah toko yang dikunjungi oleh kami.

Konsep bisnis yang diterapkan oleh perusahaan ini adalah berbasis kemitraan, melalui model “*Franchise*”. Tidak hanya menawarkan produk *Ice Cream* yang berkualitas, *WEDRINK* juga mengutamakan konsep Fun untuk para pembeli, dimana konsep ini mengutamakan pelayanan sendiri atau *Self Services*, dimana pelanggan dapat mencampur sendiri *Ice Cream* dengan berbagai Topping sesuai dengan selera pembeli. *WEDRINK* memiliki inovasi produk yang berasal bahan baku berkualitas, kebun teh, kebun lemon, pabrik bahan baku yang canggih, sistem logistik yang komprehensif serta *expert* tim research dan development yang kuat.

Strategi dan target pasar *WEDRINK* adalah menasar para pembeli kawula muda dan para pembeli dari sektor usaha/perusahaan dalam sebuah paket khusus. Perusahaan juga mengungkapkan beberapa kendala yang dihadapi, dimana tim PKM akan membahasnya lebih lanjut pada bagian berikut. Dalam hal sumber daya manusia (SDM) terkait dengan pelaporan keuangan, dikerjakan oleh tingkat pegawai dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda sesuai dengan kemampuan keuangan mitra, yang mana menyebabkan permasalahan lain yaitu sulitnya mengontrol persediaan dan laporan penjualan perhari yang sering tidak sesuai. Detail dari masalah ini akan tim PKM bahas lebih lanjut.

Gambar 1:
WEDRINK Cabang Pluit



Gambar 2 :
Produk WEDRINK



Permasalahan Mitra

Dalam diskusi dengan manajemen, diterangkan beberapa permasalahan yang saat ini dihadapi oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut di bawah ini:

1. WeDrink saat ini menggunakan analisis data manual untuk memprediksi permintaan produk dan menganalisis data pelanggan. Proses ini memakan waktu dan tidak selalu akurat.

2. WeDrink kesulitan mengidentifikasi tren konsumen yang sedang berlangsung, yang dapat menghambat kemampuan mereka untuk merancang produk dan strategi penjualan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
3. Perusahaan mungkin mengalami fluktuasi dalam kepuasan pelanggan, dan mungkin sulit untuk mengidentifikasi penyebabnya atau mengambil tindakan yang sesuai untuk memperbaikinya.

Gambar 3 :

Diskusi bersama Ibu Merry – Direktur *WEDRINK* Cabang Pluit



Dalam upaya kami untuk meningkatkan operasional *WEDRINK*, kami menemukan bahwa penerapan teknologi dalam manajemen keuangan, seperti penggunaan perangkat lunak akuntansi dan alat analitik, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam perencanaan keuangan perusahaan. Dengan bantuan teknologi ini, perusahaan *WEDRINK* mampu mengelola anggaran dengan lebih efektif, mengidentifikasi tren keuangan, dan membuat keputusan yang lebih cerdas terkait pengeluaran dan investasi. Selain itu, kami juga mengeksplorasi aspek penting dalam analisis kepuasan pelanggan.

Melalui survei dan wawancara, kami berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini telah membantu perusahaan *WEDRINK* untuk lebih memahami preferensi pelanggan dan mengadaptasi strategi penjualan mereka. Kami juga memperkenalkan sejumlah teknologi pendukung, termasuk sistem penerjemah yang memfasilitasi komunikasi multibahasa dengan pelanggan dan solusi otomatisasi untuk pengelolaan pesanan dan layanan pelanggan yang lebih efisien. Terakhir, kami menghasilkan modul panduan dan laporan PKM yang berisi rekomendasi praktis dan disampaikan kepada LPPM Untar. Semua hasil ini dirancang untuk memberikan manfaat baik bagi perusahaan *WEDRINK* maupun masyarakat umum yang tertarik dalam memahami peran teknologi dalam mengoptimalkan manajemen keuangan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing bisnis secara keseluruhan.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka, diskusi dan pemecahan masalah terkait pemahaman peningkatan keterampilan akuntansi berbasis teknologi. Evaluasi dilakukan di akhir diskusi dengan membagikan lembar evaluasi mengenai manfaat meeting dan sharing tersebut.

Pemateri pada kegiatan ini adalah Agustin Ekadjaja, SE., M Si., Ak. CA; Asean CPA., CFP dihadiri oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Perdagangan angkatan 2022, Adeline Putri Kurniawan dan Bryan Goodwin.

Berikut rangkaian kegiatan pengabdian pada webinar untuk karyawan dan manajemen WEDRINK:

1. Pertemuan pertama
Pada pertemuan pertama, tim PKM melakukan survei untuk mengidentifikasi tujuan manajemen *WEDRINK* dan memahami aspek-aspek penting dalam bisnis, seperti jenis bisnis, proses *franchise*, kendala operasional, dan persaingan. Data ini membantu kami merancang pendekatan yang lebih terarah untuk mendukung tujuan dan mengatasi hambatan bisnis.
2. Diskusi langsung tentang analisis material.
Selanjutnya, tim PKM mengadakan diskusi mendalam mengenai penyempurnaan materi pertemuan. Kami merencanakan dengan detail bahan paparan yang akan disampaikan, dengan fokus pada upaya meningkatkan nilai informasi yang disajikan kepada manajemen *WEDRINK*. Dalam diskusi ini, kami merancang langkah-langkah konkret untuk memastikan materi yang disampaikan bermanfaat secara maksimal. Dengan perencanaan yang matang dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan manajemen *WEDRINK*, kami berharap dapat menghasilkan materi yang lebih informatif dan relevan untuk pertemuan berikutnya.
3. Membahas rencana penyelenggaraan dan pertemuan
Dalam tahap ini, tim PKM membahas rencana penyelenggaraan pertemuan dan mempersiapkan pelaksanaan kegiatan tatap muka. Langkah ini mencakup perencanaan detail untuk menjalankan pertemuan secara efektif dan efisien.
4. Pelaksanaan PKM dan evaluasi pekerjaan perencanaan diskusi dan sharing
Pelaksanaan PKM dilakukan dengan kegiatan tatap muka, diskusi, dan evaluasi hasil pekerjaan untuk kemudian menentukan solusi yang tepat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan berlangsung secara tatap muka pada Kamis, 28 September 2023, pk 10.00 – 13.00 WIB, di Ruko *WEDRINK* cabang Pluit. Kegiatan dimulai dengan *office tour*, dimana manajemen mengantar tim PKM untuk melihat proses produksi minuman ringan, dan beberapa sistem pendukung seperti mesin POS, mesin pendingin, dan mesin pencetak tutup minuman. Kemudian diteruskan dengan menunjukkan sistem pemeliharaan dan pencatatan persediaan buah dan bahan lainnya. Setelah itu, tim PKM dipersilahkan untuk memaparkan dan sharing materi atas apa yang telah disampaikan, termasuk didalamnya beberapa kendala yang perusahaan hadapi.

Tim PKM memulai dengan menjelaskan perkembangan teknologi terkait dengan industri *food and beverage*, saat ini. Industri makanan dan minuman telah mengalami berbagai perkembangan teknologi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut (Steve Kaplan, 2023) terdapat beberapa perkembangan teknologi terkait dengan industri *food and beverage* saat ini meliputi: (a) Penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (*Machine Learning*); (b) Pemrosesan makanan yang lebih efisien; (c) Aplikasi AR (*augmented reality*) dan VR (*virtual reality*) dalam pengalaman pelanggan; dan (d) Penggunaan *Big data* untuk analisis konsumen

Di samping itu, tim PKM menjelaskan hubungan pentingnya teknologi dengan percepatan pertumbuhan bisnis minuman seperti *WEDRINK*. Perkembangan-perkembangan ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, kualitas, dan pengalaman pelanggan dalam industri makanan dan minuman, serta respons terhadap perubahan tren konsumen dan tuntutan keberlanjutan.

1. Penggunaan teknologi AI untuk analisis konsumen
2. Penggunaan big data untuk manajemen rantai pasokan
3. Pemasaran dan promosi berbasis teknologi
4. Penggunaan robotika dalam layanan pelanggan

Perkembangan teknologi memungkinkan industri minuman ringan untuk menjadi lebih efisien, inovatif, dan responsif terhadap perubahan pasar dan tren konsumen. Dengan demikian, akan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, menjaga keamanan produk, dan mengoptimalkan operasional mereka.

Dalam hal ini, tim PKM juga berusaha menunjukkan hubungan atas perkembangan teknologi diatas terhadap penyajian laporan keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi yang telah disebutkan dalam industri penyedia minuman ringan dapat memiliki dampak langsung pada proses pembuatan laporan keuangan. Berikut adalah cara hubungan antara teknologi tersebut dan proses pembuatan laporan keuangan dapat membantu pengambilan keputusan yang lebih tepat:

1. Sistem akuntansi dan pelaporan otomatis
2. Analisis data dan pembelajaran mesin
3. Manajemen keuangan yang efisien dengan memanfaatkan perangkat lunak untuk manajemen keuangan
4. Keterbukaan dan transparansi
5. Analisis pelanggan dan pemasaran

Secara keseluruhan, teknologi dalam industri minuman ringan membantu dalam mengumpulkan, menganalisis, dan mengelola data keuangan dengan lebih baik. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk membuat laporan keuangan yang lebih akurat, relevan, dan tepat waktu, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam hal strategi bisnis, alokasi sumber daya, dan perkembangan produk.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh dosen yang memiliki keahlian dalam bidang akuntansi dan memiliki pengalaman dalam membimbing mahasiswa dalam proses pembelajaran akuntansi. Manfaat bagi mahasiswa yang mengikuti acara ini adalah kesempatan untuk lebih mendalami dan mengalami pembelajaran di luar lingkungan kampus. Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menciptakan kegiatan ini sebagai upaya tambahan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan soft skill mahasiswa. Tujuan utama dari acara ini adalah mencapai pemahaman yang mendalam tentang keterampilan akuntan berbasis teknologi. Sedangkan bagi manajemen perusahaan dapat menerapkan beberapa hal yang telah dibagi oleh tim PKM.

Solusi yang diberikan oleh tim PKM terkait kendala yang dihadapi perusahaan adalah :

1. Peningkatan pemasaran dan menjaga kepuasan pelanggan dengan melakukan penelitian pasar, memberikan layanan pelanggan yang baik, umpan balik pelanggan, personalisasi, dan memberikan kemudahan transaksi dengan memanfaatkan teknologi.
2. Teknologi terapan yang bisa digunakan dengan pembayaran digital, aplikasi pemesanan dan pengiriman, pemasaran dengan media sosial dan online.

3. Pelaporan keuangan yang muktahir dengan pemantauan dan analisis transaksi secara online, peningkatan transparasi pelaporan keuangan dan rekonsiliasi yang dilakukan secara berkala.

Gambar 4:

Tim PKM menunjukkan beberapa aplikasi *Artificial Intelligence*



Gambar 5

Foto Bersama Tim PKM FEB UNTAR dan karyawan inti WEDRINK



4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan : Berdasarkan observasi dan diskusi yang dilakukan dalam kegiatan ini, tim PKM menyimpulkan beberapa hal terkait pengembangan yang dapat dilakukan oleh *WEDRINK*. Pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI) secara luas dalam industri minuman ringan yang dapat diaplikasikan dalam hal peningkatan kualitas dari analisa strategi penjualan. AI dapat dimanfaatkan dalam pengolahan data dalam jumlah besar yang akan diolah menjadi analisis data konsumen dan permintaan-persediaan dalam perusahaan.

Manfaat utama yang bisa dirasakan oleh *WEDRINK*, seperti berikut penyajian laporan keuangan dihasilkan lebih cepat dibanding dengan cara lama dan [enambahan customer baru secara cepat karena kemampuan melakukan “cross up selling” dan program “member get member” sebagai hasil Analisa data pembeli dan profile pelanggan

Saran: Dalam kegiatan ini, tim juga memberikan saran kepada pihak manajemen *WEDRINK* untuk dapat mulai melakukan beberapa kegiatan yang mendorong perkembangan penggunaan teknologi AI dalam bisnisnya seperti melakukan analisis data secara mendalam untuk mengumpulkan pola, tren dan target yang ingin dicapai serta melakukan investasi dan eksplorasi pada teknologi seputar AI. *WEDRINK* tetap harus memperhatikan faktor keamanan data, terutama yang berkaitan dengan data pribadi.

REFERENSI

- Adani, M,R. 2021. Pemanfaatan Artificial Intelligence Di Era Revolusi Industri 4.0, <https://www.sekawanmedia.co.id/apa-ituartificial-intelligence>, diakses pada tanggal 2 Juni 2021.
- Andiola, L. M., Masters, E., & Norman, C. (2020). Integrating technology and data analytic skills into the accounting curriculum: Accounting department leaders' experiences and insights. *Journal of Accounting Education*, 50, 100655.<https://doi.org/10.1016/j.jaccedu.2020.100655>.
- Chang, V., Baudier, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang, J., & Arami, M. (2020). How Blockchain can impact financial services – The overview, challenges and recommendations from expert interviewees. *Technological Forecasting and Social Change*.
- Cockcroft, S., & Russell, M. (2018). Big data opportunities for accounting and finance practice and research. *Australian Accounting Review*, 28(3), 323-333. <https://doi.org/10.1111/auar.12218>.
- Kanter, J. M., Schreck, B., & Veeramachaneni, K. (2018). Machine Learning 2.0: Engineering Data Driven AI Products. arXiv preprint [arXiv:1807.00401](http://arxiv.org/abs/1807.00401). <http://arxiv.org/abs/1807.00401>.
- Steve Kaplan. 2023. Marketing, Sales and Service with AI: Creating an Incredible User Experience at Every Touchpoint
- Xiong, F., Chapple, L., & Yin, H. (2018). The use of social media to detect corporate fraud: A case study approach. *Business Horizons*, 61(4), 623-633. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.04.002>.