

## UPAYA PENGEMBANGAN MELALUI OPTIMALISASI PEMBUKUAN MENGGUNAKAN APLIKASI SEPRAN DAN PENINGKATAN PELAYANAN DI KONTER W\_W CELL

Ni Putu Yeni Astiti<sup>1,\*</sup>, Anak Agung Istri Kumala Dewi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasarawati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [yeni.astiti@unmas.ac.id](mailto:yeni.astiti@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Pengabdian kepada Masyarakat merupakan bentuk pengabdian yang dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan dalam menjawab permasalahan nyata di lapangan. Kegiatan ini dilaksanakan di Konter W\_W CELL, Desa Celuk, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, yang bergerak di bidang jasa penjualan pulsa, paket data, token listrik, dan layanan pembayaran digital. Berdasarkan observasi, ditemukan berbagai kendala, antara lain pencatatan keuangan yang masih manual, manajemen stok yang tidak terkontrol, branding usaha yang kurang menarik, serta kualitas pelayanan pelanggan yang belum optimal. Permasalahan tersebut berimplikasi pada kurangnya efisiensi, keterbatasan daya saing, serta risiko kehilangan pelanggan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Melalui program Pengabdian kepada Masyarakat, mahasiswa memberikan solusi konkret berupa penerapan aplikasi SEPRAN untuk digitalisasi pencatatan keuangan, penggunaan Google Sheets dalam manajemen stok, perancangan ulang logo dan identitas visual usaha, serta pelatihan pelayanan prima dengan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa). Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, pendampingan, pelatihan interaktif, serta evaluasi bersama mitra. Hasil program menunjukkan peningkatan signifikan, di mana pencatatan keuangan menjadi lebih rapi dan akurat, sistem stok lebih mudah dipantau, branding usaha lebih profesional, serta pelayanan karyawan lebih ramah dan responsif. Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini tidak hanya memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan usaha mitra, tetapi juga memperkaya pengalaman mahasiswa dalam menerapkan ilmu ekonomi dan bisnis secara nyata. Program ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan UMKM lainnya agar lebih adaptif, efisien, dan berdaya saing di era digital.

**Kata Kunci :** UMKM, digitalisasi keuangan, pelayanan prima

### ANALISIS SITUASI

Pengabdian kepada Masyarakat merupakan salah satu bentuk pengabdian yang dilaksanakan sebagai wujud implementasi ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku perkuliahan. Program ini berfungsi sebagai sarana mahasiswa untuk memberikan kontribusi nyata dalam menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, terutama pada sektor ekonomi dan bisnis yang dinamis dan berkembang pesat (Suryono & Setiawan, 2021). Salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2022), UMKM berkontribusi sebesar 61,97% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB)

nasional dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja. Meskipun demikian, sebagian besar UMKM masih menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan usaha, seperti pencatatan keuangan yang belum terstruktur, manajemen stok yang tidak efisien, keterbatasan pemanfaatan teknologi digital, serta rendahnya kualitas pelayanan pelanggan (Sari & Pratama, 2020). Kondisi ini berdampak pada rendahnya produktivitas, daya saing, dan keberlanjutan usaha mereka di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Salah satu contoh nyata dapat ditemukan pada Konter W\_W CELL yang berlokasi di Desa Celuk, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Konter ini bergerak di bidang jasa penjualan pulsa, aksesoris, dan layanan telekomunikasi yang dikelola secara sederhana oleh pemilik dengan bantuan tiga orang karyawan. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan permasalahan mendasar dalam pengelolaan usaha, seperti pencatatan keuangan dan stok barang yang masih dilakukan secara manual, serta kurangnya penerapan konsep pelayanan prima kepada pelanggan. Permasalahan ini sejalan dengan temuan Priyanto (2019) yang menyatakan bahwa lemahnya sistem pencatatan keuangan dan manajemen operasional merupakan hambatan utama yang dihadapi UMKM di Indonesia.

Melalui program Pengabdian kepada Masyarakat, mahasiswa berupaya memberikan solusi konkret dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti penggunaan aplikasi SEPRAN untuk pencatatan pembukuan keuangan, pemanfaatan Google Sheets untuk manajemen stok barang, serta pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Digitalisasi manajemen UMKM diyakini dapat meningkatkan efisiensi usaha, transparansi keuangan, serta memperkuat daya saing di era ekonomi digital (Susanti et al., 2022). Dengan pendekatan ini, diharapkan kinerja usaha mitra dapat meningkat secara signifikan, sekaligus menjadi kontribusi nyata mahasiswa dalam mendukung pengembangan UMKM di wilayah Desa Celuk dan sekitarnya.

W\_W Cell merupakan salah satu bentuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa penjualan pulsa, paket data, dan layanan pengisian lainnya seperti token listrik dan pembayaran digital. Usaha ini berlokasi di Jl. Raya Cemenggaon, Desa Celuk, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. W\_W Cell dimiliki oleh Anak Agung Gede Darmaja dan telah menjalankan usaha ini secara mandiri dengan dibantu oleh tiga orang karyawan. Sebagai konter pulsa yang beroperasi di lingkungan padat penduduk dan berada di wilayah strategis, W\_W Cell memiliki potensi pasar yang luas, terutama dalam melayani kebutuhan komunikasi masyarakat sekitar.

Namun, meskipun usaha ini berjalan secara aktif dan memiliki pelanggan tetap, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi pengelolaan usaha. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah tidak adanya sistem pembukuan yang terstruktur. Selama ini, pencatatan transaksi keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran, masih dilakukan secara manual di buku tulis atau bahkan tidak dicatat sama sekali. Hal ini menyebabkan pemilik usaha kesulitan dalam memantau arus kas

harian, menentukan laba atau rugi, dan membuat perencanaan keuangan jangka panjang. Selain itu, minimnya literasi digital dan akuntansi sederhana juga menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku UMKM seperti W\_W Cell.

Di sisi lain, aspek pelayanan kepada pelanggan juga masih memiliki celah untuk ditingkatkan. Karyawan belum diberikan pelatihan khusus terkait standar pelayanan konsumen, penggunaan bahasa yang ramah, maupun strategi dalam menghadapi keluhan pelanggan. Dalam praktiknya, pelayanan masih bersifat konvensional dan kurang responsif, sehingga berisiko menurunkan loyalitas pelanggan, terutama di tengah persaingan usaha serupa yang semakin berkembang. Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi usaha, pelaku UMKM dituntut untuk lebih adaptif terhadap perubahan, termasuk dalam hal pembukuan dan pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah program pengembangan usaha yang menyasar pada dua hal pokok, yakni peningkatan kapasitas pencatatan keuangan melalui optimalisasi pembukuan sederhana dengan aplikasi SEPRAN, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Melalui pendekatan ini, diharapkan W\_W Cell dapat tumbuh menjadi UMKM yang lebih terorganisir, profesional, dan siap bersaing secara sehat di pasar lokal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh permasalahan yang terjadi di Konter W\_W CELL yaitu:

1. Pencatatan keuangan masih manual sehingga rawan kesalahan dan sulit dipantau secara real-time.
2. Desain visual usaha belum menarik dan tidak mencerminkan identitas usaha, sehingga menghambat daya tarik pelanggan.
3. Pencatatan stok barang manual menyulitkan pemantauan dan pengelolaan persediaan secara efisien.
4. Kualitas pelayanan karyawan masih rendah karena kurangnya interaksi ramah seperti senyum dan salam.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan komunikasi langsung dengan pemilik Konter W\_W CELL, ditemukan beberapa permasalahan yang relevan dan mendesak untuk segera ditangani, khususnya dalam konteks ekonomi dan bisnis:

1. Pencatatan Keuangan Masih Manual

Konter W\_W CELL masih menggunakan metode pencatatan kas harian secara manual menggunakan buku tulis. Hal ini menghambat efektivitas dalam mencatat pemasukan dan pengeluaran, serta menyulitkan dalam memantau arus kas secara cepat dan akurat.

2. Branding Usaha Kurang Menarik dan Tidak Konsisten

Logo yang digunakan oleh konter sangat sederhana dan tidak mencerminkan identitas usaha secara profesional. Tidak adanya elemen visual yang kuat membuat konter sulit dikenali dan kalah bersaing secara tampilan dengan usaha sejenis lainnya.

### 3. Manajemen Stok Tidak Terkontrol

Pencatatan stok barang masih dilakukan secara manual dan tidak terorganisir, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengecekan stok, termasuk stok barang habis atau menumpuknya barang yang kurang laku.

### 4. Kualitas Pelayanan Belum Maksimal

Interaksi antara karyawan dan pelanggan belum mencerminkan pelayanan prima. Minimnya sikap ramah seperti senyum, salam, dan sapa berdampak pada kurangnya kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di Konter W\_W CELL, maka solusi yang diberikan dalam program ini meliputi:

1. Memberikan pelatihan penggunaan aplikasi SEPRAN untuk mencatat keuangan secara digital, akurat, dan efisien.
2. Mendampingi perancangan ulang logo dan tampilan visual konter agar lebih menarik dan mudah dikenali.
3. Melatih penggunaan Google Sheets untuk pencatatan dan pengelolaan stok barang secara real-time.
4. Memberikan pelatihan pelayanan prima dengan menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan pemasangan poster pengingat etika pelayanan.

## METODE PELAKSANAAN

Menguraikan teknik atau pendekatan yang digunakan untuk menuntaskan kendala Program kerja utama yang dirancang dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini secara langsung ditujukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra usaha, yaitu Konter W\_W CELL. Permasalahan yang diidentifikasi mencakup pencatatan keuangan manual, kurangnya branding usaha, manajemen stok yang tidak efektif, dan pelayanan pelanggan yang belum maksimal. Untuk itu, dirancang program utama yaitu “Digitalisasi Pencatatan Keuangan Menggunakan Aplikasi SEPRAN”, Program ini bertujuan untuk menggantikan pencatatan manual dengan sistem digital yang lebih efisien. Dengan aplikasi SEPRAN, pemilik usaha dapat mencatat pemasukan dan pengeluaran secara langsung dan otomatis menghitung saldo kas harian.

Program-program yang dirancang dalam pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini memiliki keterkaitan yang erat dan aplikatif dengan bidang ekonomi dan bisnis, baik dari sisi teori maupun praktiknya dalam konteks usaha mikro. Setiap program disusun dengan mempertimbangkan aspek-aspek fundamental dalam pengelolaan usaha kecil, khususnya yang berkaitan dengan efisiensi operasional, peningkatan daya saing, dan penciptaan nilai tambah bagi mitra usaha. Digitalisasi pencatatan keuangan menggunakan aplikasi SEPRAN merupakan langkah nyata dalam penerapan prinsip manajemen keuangan yang akuntabel, transparan, dan efisien. Dalam dunia bisnis, pencatatan keuangan yang rapi sangat penting untuk

mengetahui kondisi usaha secara riil. Dengan menerapkan sistem pencatatan berbasis digital, mitra dapat dengan mudah memantau arus kas, mengidentifikasi tren pemasukan dan pengeluaran, serta mengambil keputusan bisnis berdasarkan data yang valid. Hal ini juga mempermudah pembuatan laporan keuangan sederhana, yang menjadi fondasi penting dalam pengelolaan bisnis berkelanjutan.

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung di lokasi usaha Konter W\_W CELL. Pelaksanaan kegiatan terbagi menjadi beberapa aktivitas utama yang disesuaikan dengan permasalahan dan solusi yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tahapan yang dilakukan dalam menjalankan program kerja ini yaitu:

1. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung kondisi usaha di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai situasi, kendala, dan kebutuhan yang ada.

2. Metode Perancangan Program Kerja

Setelah data terkumpul, tahap ini berfokus pada penyusunan rencana kerja yang sistematis dan terarah agar dapat menjadi solusi tepat bagi permasalahan yang ditemukan.

3. Metode Pelaksanaan Program Kerja

Pelaksanaan dilakukan dengan memberikan pelatihan, pendampingan, serta penyuluhan agar pemilik dan karyawan mampu menerapkan program secara optimal dan mandiri.

4. Metode Dokumentasi

Semua proses kegiatan dicatat dan direkam dalam bentuk foto, video, maupun laporan tertulis sebagai bukti kegiatan serta bahan penunjang evaluasi.

5. Metode Evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk menilai hasil dari program, menemukan kendala yang muncul, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar program berjalan berkesinambungan dan bermanfaat.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat di Konter W\_W CELL dimulai dengan tahapan observasi awal dan koordinasi intensif bersama pemilik usaha, Anak Agung Gede Darmaja. Tahapan ini bertujuan untuk memahami kondisi usaha secara menyeluruh dan memastikan bahwa setiap program yang dirancang dapat dijalankan secara tepat sasaran dan berkelanjutan.

**Tabel 1.** Capaian Program Kerja

No	Jenis Program Kerja	Spesifikasi Program Kerja	Realisasi
1	Optimalisasi Pembukuan dengan Aplikasi SEPRAN	Instalasi aplikasi SEPRAN untuk pencatatan pemasukan dan pengeluaran harian secara otomatis serta pelatihan penggunaannya.	Terlaksana 100%
2	Rebranding Usaha dengan Logo Baru	Pembuatan desain logo baru yang modern dan representatif untuk meningkatkan citra usaha.	Terlaksana 100%
3	Sistem Pencatatan Stok Berbasis Google Sheets	Pembuatan format Google Sheets untuk pencatatan stok masuk dan keluar harian agar lebih terorganisir dan mengurangi kesalahan penghitungan.	Terlaksana 100%

Langkah pertama dilakukan dengan menyusun rencana kerja harian dan mengidentifikasi area prioritas berdasarkan masalah yang telah ditemukan, seperti pencatatan keuangan manual, pelayanan yang belum optimal, serta kurangnya sistem manajemen stok. Setelah mendapatkan persetujuan mitra, dilakukan pendampingan intensif setiap hari selama fase pelaksanaan, mulai dari pelatih SEPRAN, desainer identitas visual, hingga pendamping pemasaran.

Hasil program kerja utama dan tambahan:

1. Aplikasi SEPRAN berhasil diinstal dan digunakan secara aktif oleh pemilik usaha. Data pemasukan dan pengeluaran harian kini dicatat secara otomatis. Mitra menyatakan lebih mudah memantau keuangan harian dan tidak lagi perlu membuat catatan manual yang rentan hilang atau tidak lengkap.
2. Sebuah logo baru yang lebih modern dan representatif telah dibuat dan disetujui oleh mitra. Logo ini diterapkan pada banner konter, stiker promosi, dan foto profil akun WhatsApp Business milik usaha. Respons pelanggan terhadap tampilan baru cukup positif dan menarik perhatian konsumen baru.
3. Sistem berbasis Google Sheets dibuat dengan format yang mudah digunakan. Pemilik usaha kini dapat mencatat jumlah stok masuk dan keluar harian. Program ini membantu meminimalisir kesalahan penghitungan barang dan memudahkan perencanaan pembelian ulang stok.
4. Karyawan diberikan pelatihan singkat namun aplikatif mengenai pentingnya memberikan pelayanan dengan senyum, salam, dan sapa. Poster pengingat pelayanan dipasang di area kerja konter. Hasilnya, pelanggan merasa lebih diperhatikan dan nyaman dalam melakukan transaksi.



Gambar 1. Pelatihan Menggunakan Aplikasi SEPRAN

Memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pemilik konter agar dapat mengoperasikan aplikasi tersebut dengan lancar dan konsisten dengan mengimplementasikan sistem pencatatan keuangan digital menggunakan aplikasi sederhana seperti SEPRAN. Aplikasi ini dapat membantu pemilik usaha mencatat pemasukan dan pengeluaran secara akurat dan otomatis menghitung saldo kas. Selain itu, penggunaan aplikasi ini memungkinkan pemilik untuk melihat laporan keuangan secara langsung dan efisien tanpa harus melakukan pencatatan manual berulang.



Gambar 2. Membantu Merancang Ulang Logo

Membantu dan pendampingan untuk perancangan ulang logo konter dengan desain yang lebih menarik, berwarna, dan mencerminkan jenis usaha. Selain itu, akan dipilih kombinasi warna yang khas untuk digunakan secara konsisten pada banner, stiker, dan papan nama. Langkah ini bertujuan agar konter memiliki identitas visual yang kuat dan mudah dikenali oleh pelanggan, sehingga meningkatkan daya tarik serta citra profesional usaha.

Memberikan pelatihan serta pendampingan dalam input data dan pengelolaan stok menggunakan aplikasi stok barang di google sheets. Aplikasi ini memungkinkan pemilik usaha untuk mencatat barang masuk dan keluar secara real-time, memantau stok yang tersedia, serta mengidentifikasi produk yang paling laku maupun yang kurang diminati dan pendampingan membantu dalam melakukan input data awal,

pelatihan penggunaan aplikasi, serta pendampingan agar sistem stok barang dapat dijalankan dengan optimal dan berkelanjutan.



**Gambar 3.** Pelatihan Memginput Stok Aksesoris Menggunaakan Google Sheets

Program Pengabdian kepada Masyarakat ini memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kapasitas usaha Konter W\_W CELL. Penerapan teknologi sederhana seperti aplikasi SEPRAN dan spreadsheet telah mempercepat proses administrasi dan menjadikan kegiatan operasional lebih efisien. Branding ulang berhasil meningkatkan citra usaha di mata pelanggan dan memberi nilai tambah secara visual. Pelatihan pelayanan prima juga membawa perubahan positif dalam interaksi mitra dengan pelanggan.

Namun, selama pelaksanaan program terdapat beberapa tantangan, antara lain:

1. Adaptasi awal terhadap teknologi digital yang membutuhkan kesabaran ekstra, terutama bagi mitra yang belum terbiasa menggunakan aplikasi.
2. Keterbatasan waktu dan SDM mengakibatkan tidak semua rencana dapat diimplementasikan sekaligus.
3. Kendala teknis, seperti gangguan koneksi internet, sempat menghambat pelatihan berbasis online.
4. Solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut antara lain:
  5. Melakukan pendekatan bertahap dalam penggunaan aplikasi dengan simulasi langsung dan pendampingan harian.
  6. Menyederhanakan materi pelatihan agar lebih mudah dipahami dan relevan dengan kegiatan mitra sehari-hari.
  7. Memberikan panduan tertulis dan video tutorial agar dapat digunakan mitra secara mandiri setelah Pengabdian kepada Masyarakat berakhir.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat ini telah berjalan dengan baik dan sesuai tujuan. Intervensi yang dilakukan bersifat aplikatif, mudah direplikasi, serta mendorong keberlanjutan usaha mitra secara mandiri.

## SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat di Konter W\_W CELL, Desa Celuk, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan utama, yaitu membantu pengembangan usaha mitra melalui optimalisasi pembukuan dan peningkatan pelayanan. Program-program yang dirancang terbukti memberikan dampak positif, baik dalam aspek manajemen keuangan, identitas usaha, maupun pelayanan pelanggan.

Melalui digitalisasi pembukuan dengan aplikasi SEPRAN dan sistem manajemen stok berbasis Google Sheets, mitra kini dapat melakukan pencatatan transaksi harian secara lebih rapi, akurat, dan efisien. Program pelatihan pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) juga berhasil meningkatkan kesadaran mitra akan pentingnya interaksi yang ramah dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Secara umum, program ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional usaha, tetapi juga memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan ilmu ekonomi dan bisnis secara nyata di lapangan. Kolaborasi yang baik antara mahasiswa, mitra, dan dosen pembimbing menjadi kunci sukses pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini.

1. Berdasarkan pelaksanaan dan hasil kegiatan, berikut beberapa rekomendasi yang dapat menjadi acuan bagi keberlanjutan program maupun pengembangan kegiatan serupa:
2. Diharapkan mitra dapat terus menggunakan aplikasi SEPRAN dan sistem manajemen stok yang telah dibuat, serta secara konsisten menerapkan pelayanan prima dalam aktivitas usaha sehari-hari.
3. Mitra disarankan untuk mulai menggunakan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp Business secara rutin guna menjangkau lebih banyak pelanggan dan memperkuat citra usaha.
4. Model program Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat dijadikan contoh dan diterapkan pada UMKM lainnya yang menghadapi kendala serupa, terutama dalam pencatatan keuangan dan manajemen sederhana.
5. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat semacam ini akan lebih berdampak jika dilakukan secara berkelanjutan melalui program pengabdian masyarakat atau kemitraan lanjutan, sehingga perubahan yang dicapai dapat terus dikembangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Koperasi dan UKM. (2022). *Peran UMKM dalam Perekonomian Nasional*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Priyanto, S. (2019). Permasalahan dan Tantangan Pengembangan UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(1), 15–27.
- Sari, D. P., & Pratama, I. (2020). Analisis Kendala UMKM dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 112–120.

Suryono, A., & Setiawan, H. (2021). Implementasi Pengabdian kepada Masyarakat Tematik dalam Penguatan Kapasitas UMKM. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 45–53.

Susanti, A., Wijaya, H., & Ramadhan, M. (2022). Digitalisasi UMKM di Era Ekonomi 4.0: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ekonomi Digital*, 4(1), 23–35.