PENINGKATAN KAPASITAS DIGITALISASI PEMASARAN DAN MANAJEMEN DISIPLIN KERJA UMKM SATE SRI GUNA MELALUI IMPLEMENTASI GRABMERCHANT DAN SISTEM KEHADIRAN KARYAWAN

I Gusti Ayu Panca Dewi[1], I Komang Oka Permadi[2,*], Ni Putu Sri Mahendri[3]
[1,2,3]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: okapermadi@unmas.ac.id

ABSTRAK

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat, namun masih menghadapi tantangan dalam adaptasi teknologi digital dan pengelolaan sumber daya manusia. UMKM Sate Sri Guna di Kota Denpasar memiliki potensi pengembangan, tetapi mengalami keterbatasan pemasaran digital serta belum optimalnya sistem kedisiplinan kehadiran karyawan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas mitra melalui digitalisasi pemasaran menggunakan GrabMerchant dan penguatan manajemen kerja melalui sistem pencatatan kehadiran karyawan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi masalah, sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kemampuan mitra dalam memanfaatkan platform digital, penerapan sistem pembayaran QRIS, serta pengelolaan kehadiran karyawan yang lebih terstruktur. Program ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dan penguatan sumber daya manusia dapat mendukung peningkatan kapasitas dan keberlanjutan UMKM.

Kata Kunci: digitalisasi UMKM, grabmerchant, manajemen sumber daya manusia, disiplin kerja, pengabdian kepada masyarakat

ANALISIS SITUASI

Sektor makanan dan minuman merupakan salah satu bidang usaha yang memiliki kontribusi penting dalam perkembangan ekonomi masyarakat, khususnya melalui keberadaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Perkembangan sektor ini memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing. Namun, perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah pada penggunaan teknologi digital menghadirkan tantangan baru bagi UMKM, terutama dalam kemampuan mengadopsi platform digital sebagai bagian dari strategi bisnis. Transformasi digital tidak lagi hanya menjadi alternatif pengembangan usaha, tetapi menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan UMKM. UMKM yang belum mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan ekosistem digital berpotensi mengalami keterbatasan dalam memperluas pasar dan mempertahankan daya saing (Putri & Purwanti, 2024).

Secara nasional, UMKM memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia melalui kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Meskipun demikian, sebagian pelaku UMKM, khususnya

pada sektor kuliner tradisional, masih menjalankan aktivitas bisnis dengan pendekatan konvensional yang bergantung pada lokasi usaha, pelanggan tetap, serta pemasaran dari mulut ke mulut. Kondisi tersebut menyebabkan kemampuan UMKM dalam menjangkau pasar baru menjadi terbatas apabila tidak diikuti dengan pemanfaatan teknologi digital. Tantangan ini semakin terlihat pada wilayah perkotaan dan kawasan dengan aktivitas ekonomi serta pariwisata yang tinggi seperti Kota Denpasar, Bali, di mana persaingan usaha kuliner berkembang semakin dinamis dan preferensi konsumen terhadap layanan digital mengalami perubahan yang cepat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pengembangan UMKM tidak hanya berkaitan dengan penggunaan platform pemasaran, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola perubahan proses bisnis. Permadi dkk. (2026) menunjukkan bahwa integrasi program pengembangan sumber daya manusia dan promosi digital dapat mendukung peningkatan kualitas operasional usaha. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada sektor usaha perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek teknologi sekaligus kemampuan pengelola dan pekerja dalam mengoptimalkan penerapannya.

UMKM Sate Sri Guna merupakan salah satu usaha kuliner lokal yang berlokasi di Jl. Nangka Selatan II No. 2, Dangin Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Usaha ini telah beroperasi sejak tahun 2004 dan dikelola oleh Bapak I Nengah Sriarta bersama Ibu Ni Nengah Sri Lendri. Dalam menjalankan aktivitas usahanya, mitra didukung oleh lima orang karyawan dengan kapasitas produksi yang dapat mencapai sekitar 2.000 unit per hari pada kondisi permintaan tinggi. Produk utama yang dihasilkan berupa sate babi dan sate ikan yang telah memiliki pelanggan tetap di lingkungan sekitar. Produk dikemas menggunakan plastik dan mika agar mudah didistribusikan kepada pelanggan serta memiliki daya simpan yang lebih panjang, terutama apabila disimpan pada kondisi beku (*freezer*).

Dari aspek operasional, UMKM Sate Sri Guna memiliki potensi pengembangan yang cukup besar. Aktivitas produksi dilakukan berdasarkan permintaan pelanggan dengan kapasitas produksi yang dapat mencapai sekitar 1.000 bungkus pada periode permintaan tinggi, dengan setiap bungkus berisi 100 tusuk sate. Pendapatan usaha masih mengalami fluktuasi sesuai tingkat permintaan, yaitu berkisar antara Rp1.500.000 pada periode permintaan rendah hingga sekitar Rp4.500.000 pada periode permintaan tinggi. Dari sisi pemasaran, transaksi selama ini masih dilakukan melalui dua saluran utama, yaitu pelanggan melakukan pemesanan secara langsung untuk kemudian produk dikirim, atau pelanggan datang langsung ke lokasi produksi.

Meskipun telah memiliki pengalaman usaha yang panjang dan basis pelanggan yang cukup kuat, kondisi tersebut belum sepenuhnya menunjukkan kesiapan mitra dalam menghadapi perkembangan ekonomi digital. Pola pemasaran yang masih bersifat konvensional menyebabkan jangkauan pasar relatif terbatas pada konsumen sekitar wilayah usaha. Keterbatasan pemanfaatan platform digital menyebabkan peluang untuk memperkenalkan produk kepada pasar yang lebih luas belum dapat dimanfaatkan secara optimal.

Selain aspek pemasaran, hasil observasi lapangan menunjukkan adanya permasalahan pada pengelolaan sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan kedisiplinan kehadiran karyawan. Beberapa karyawan masih belum konsisten dalam memberikan informasi apabila tidak dapat hadir bekerja. Kondisi tersebut berdampak pada pengaturan tenaga kerja harian karena pemilik usaha harus melakukan penyesuaian terhadap pembagian pekerjaan dan rencana produksi secara mendadak. Permasalahan ini menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi mitra tidak hanya berkaitan dengan aspek pemasaran, tetapi juga berkaitan dengan sistem pengelolaan tenaga kerja yang belum terstruktur.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga efektivitas operasional usaha karena berkaitan dengan keteraturan pelaksanaan pekerjaan, koordinasi tim, dan pencapaian target produksi. Permadi dkk. (2024) menunjukkan bahwa edukasi manajemen waktu melalui penyusunan jadwal kerja dapat menjadi salah satu pendekatan untuk meningkatkan disiplin dan tanggung jawab karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, Syabania dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik, termasuk aspek kedisiplinan kerja, memiliki keterkaitan dengan peningkatan produktivitas UMKM. Temuan tersebut relevan dengan kondisi UMKM Sate Sri Guna, di mana kestabilan kehadiran tenaga kerja menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kelancaran proses produksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan program pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya berfokus pada pengenalan teknologi digital, tetapi juga memperhatikan kesiapan internal organisasi mitra. Pendekatan digitalisasi pemasaran melalui platform GrabMerchant perlu berjalan secara bersamaan dengan penguatan manajemen sumber daya manusia melalui penerapan sistem disiplin dan pencatatan kehadiran karyawan. Integrasi kedua aspek tersebut menjadi penting karena peningkatan akses pasar melalui teknologi digital harus didukung oleh kesiapan operasional usaha agar peluang pengembangan bisnis dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diarahkan untuk meningkatkan kapasitas UMKM Sate Sri Guna melalui dua pendekatan utama, yaitu penguatan pemasaran digital melalui implementasi GrabMerchant dan peningkatan tata kelola tenaga kerja melalui penerapan sistem disiplin kehadiran karyawan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kondisi mitra, UMKM Sate Sri Guna menghadapi empat permasalahan utama yang berkaitan dengan aspek digitalisasi pemasaran dan pengelolaan sumber daya manusia. Permasalahan tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap pengembangan usaha serta kelancaran operasional mitra, sebagaimana diuraikan sebagai berikut.

1. Belum Optimalnya Pemanfaatan Platform Digital sebagai Saluran Pemasaran
   UMKM Sate Sri Guna masih mengandalkan metode pemasaran konvensional melalui pelanggan langsung dan pemesanan secara personal. Kondisi tersebut menyebabkan jangkauan pemasaran masih terbatas pada konsumen di sekitar lokasi usaha. Pemanfaatan platform digital seperti GrabMerchant sebagai alternatif saluran penjualan belum dilakukan, sehingga peluang perluasan pasar dan peningkatan akses konsumen belum dapat dimanfaatkan secara optimal.
2. Keterbatasan Kapasitas Mitra dalam Mengelola Platform Digital
   Selain belum memanfaatkan platform digital secara optimal, pemilik dan karyawan juga masih memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola media pemasaran digital. Keterbatasan tersebut mencakup pengelolaan informasi produk, penyajian katalog, pengelolaan pesanan, serta pemanfaatan fitur digital untuk mendukung aktivitas pemasaran. Kondisi ini menjadi hambatan dalam proses adaptasi mitra terhadap perubahan pola pemasaran berbasis teknologi.
3. Belum Optimalnya Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Kerja Karyawan
   Dari aspek sumber daya manusia, mitra menghadapi permasalahan terkait kedisiplinan dan tanggung jawab kerja karyawan. Ketidakkonsistenan kehadiran serta kurangnya koordinasi ketika berhalangan hadir dapat memengaruhi pengaturan tenaga kerja dan kelancaran proses produksi. Kondisi tersebut menjadi semakin penting karena mitra memiliki target produksi yang cukup besar sehingga membutuhkan dukungan tenaga kerja yang stabil dan terorganisasi. Temuan Syabania dkk. (2025) menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia, termasuk aspek disiplin kerja, berperan dalam mendukung peningkatan produktivitas UMKM.
4. Belum Tersedianya Sistem Pengelolaan Kehadiran Karyawan yang Terstruktur
   UMKM Sate Sri Guna belum memiliki sistem pencatatan kehadiran dan monitoring karyawan yang terstruktur. Kondisi ini menyebabkan pemilik usaha mengalami kesulitan dalam melakukan pemantauan kehadiran, mengevaluasi kedisiplinan, serta mengatur pembagian kerja secara efektif. Tidak adanya sistem administrasi kehadiran berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian antara kebutuhan tenaga kerja dengan aktivitas produksi.

Keempat permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan UMKM Sate Sri Guna tidak hanya membutuhkan peningkatan kemampuan pemasaran melalui teknologi digital, tetapi juga penguatan sistem manajemen internal. Digitalisasi pemasaran perlu didukung oleh kesiapan sumber daya manusia agar peningkatan peluang pasar dapat diimbangi dengan kemampuan operasional usaha. Oleh karena itu, program pengabdian ini diarahkan pada integrasi solusi digitalisasi pemasaran melalui GrabMerchant dan penguatan sistem disiplin kerja melalui penerapan sistem kehadiran karyawan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan mitra, program pengabdian kepada masyarakat ini dirancang melalui pendekatan terpadu yang mencakup aspek digitalisasi pemasaran dan penguatan manajemen sumber daya manusia. Solusi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan UMKM Sate Sri Guna untuk meningkatkan kapasitas usaha dan mendukung keberlanjutan operasional.

1. Pendampingan Implementasi GrabMerchant sebagai Media Pemasaran Digital
   Untuk mengatasi keterbatasan pemanfaatan teknologi digital, dilakukan sosialisasi dan pendampingan penggunaan GrabMerchant sebagai media pemasaran dan penjualan produk. Kegiatan ini mencakup pengenalan fungsi platform, pembuatan dan pengelolaan akun, penyusunan informasi produk, serta pendampingan dalam proses pengelolaan pesanan digital. Melalui solusi ini, mitra diharapkan mampu memanfaatkan platform digital sebagai alternatif saluran pemasaran yang dapat memperluas jangkauan konsumen.
2. Pelatihan Pengelolaan Platform Digital dan Optimalisasi Produk
   Untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam mengelola pemasaran digital, dilakukan pelatihan terkait penyajian informasi produk pada platform digital. Kegiatan meliputi pendampingan pembuatan foto produk, penyusunan deskripsi produk, pengelolaan katalog, serta pengoptimalan tampilan usaha agar lebih menarik bagi konsumen. Solusi ini bertujuan meningkatkan kesiapan mitra dalam mengelola platform digital secara mandiri dan berkelanjutan.
3. Edukasi Disiplin Kerja dan Tanggung Jawab Karyawan
   Dalam aspek manajemen sumber daya manusia, solusi yang diberikan berupa edukasi kepada karyawan mengenai pentingnya disiplin kerja, tanggung jawab, kehadiran, dan ketepatan waktu dalam mendukung kelancaran operasional usaha. Kegiatan dilakukan melalui pendekatan partisipatif dengan melibatkan karyawan dalam memahami hubungan antara kedisiplinan kerja, koordinasi tim, dan pencapaian target produksi.
4. Penerapan Sistem Pencatatan Kehadiran Karyawan
   Untuk mengatasi belum adanya sistem pengelolaan kehadiran yang terstruktur, dilakukan pendampingan dalam penyusunan sistem pencatatan kehadiran karyawan yang sederhana dan mudah diterapkan. Sistem tersebut mencakup pencatatan kehadiran, ketepatan waktu kerja, serta prosedur pemberitahuan apabila karyawan berhalangan hadir. Penerapan sistem ini diharapkan dapat membantu pemilik usaha melakukan monitoring tenaga kerja secara lebih efektif dan mendukung kelancaran proses produksi.
5. Implementasi QRIS sebagai Pendukung Digitalisasi Transaksi
   Sebagai program pendukung digitalisasi usaha, dilakukan penerapan QRIS sebagai alternatif metode pembayaran bagi pelanggan. Implementasi ini bertujuan meningkatkan kemudahan transaksi serta membantu mitra beradaptasi dengan perkembangan sistem pembayaran digital.

METODE PELAKSANAAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada periode 21 Juli hingga 23 Agustus 2026 di UMKM Sate Sri Guna, Denpasar, Bali. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui proses identifikasi masalah, perencanaan program, pelaksanaan pendampingan, serta evaluasi bersama mitra. Pendekatan ini dipilih agar program yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi aktual UMKM Sate Sri Guna, sehingga mitra dapat terlibat secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan.

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui persiapan dan identifikasi permasalahan pada tanggal 20–24 Juli 2026. Pada tahap ini, tim menyusun rencana kerja berdasarkan hasil observasi awal terhadap kondisi mitra, khususnya terkait permasalahan pemasaran digital dan pengelolaan sumber daya manusia. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam menentukan bentuk intervensi dan program pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan UMKM Sate Sri Guna.

Selanjutnya, pada tanggal 26 Juli 2026 dilakukan koordinasi dengan mitra untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai kondisi usaha, kebutuhan pengembangan, serta teknis pelaksanaan kegiatan. Koordinasi dilakukan bersama pemilik usaha untuk menyepakati rencana kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta bentuk keterlibatan mitra selama program berlangsung.

Tahap berikutnya adalah sosialisasi pemanfaatan teknologi digital yang dilaksanakan pada tanggal 28–31 Juli 2026. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman mitra mengenai pentingnya digitalisasi pemasaran dalam mendukung pengembangan usaha. Sosialisasi mencakup pengenalan manfaat platform digital, khususnya GrabMerchant, sebagai media pemasaran dan penjualan produk yang dapat membantu memperluas jangkauan konsumen.

Pelaksanaan program utama dilakukan pada tanggal 5–10 Agustus 2026 melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan GrabMerchant. Metode yang digunakan berupa penyampaian materi secara singkat yang dilanjutkan dengan praktik langsung bersama mitra. Kegiatan praktik meliputi pembuatan dan pengelolaan informasi produk, penyusunan katalog, pengunggahan produk, simulasi penerimaan pesanan, serta pemahaman proses pelayanan pesanan melalui platform digital.

Selain program utama, pada tanggal 15 Agustus 2026 dilaksanakan program pendukung berupa edukasi penguatan manajemen sumber daya manusia. Kegiatan ini berfokus pada peningkatan pemahaman karyawan mengenai pentingnya disiplin kerja, tanggung jawab, kehadiran, ketepatan waktu, serta komunikasi dan kerja sama dalam mendukung kelancaran operasional usaha. Selain itu, diberikan pula edukasi mengenai pelayanan pelanggan agar kualitas interaksi dengan konsumen dapat meningkat.

Tahap selanjutnya adalah pendampingan penerapan sistem kedisiplinan kerja yang dilaksanakan pada tanggal 16–18 Agustus 2026. Pada tahap ini, tim membantu mitra menerapkan sistem pencatatan kehadiran karyawan yang mencakup kehadiran, ketepatan waktu, serta prosedur pemberitahuan apabila karyawan berhalangan hadir.

Sistem tersebut dirancang secara sederhana agar mudah diterapkan dan dapat digunakan secara berkelanjutan oleh mitra dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Tahap evaluasi program dilaksanakan pada tanggal 20–21 Agustus 2026 untuk mengetahui ketercapaian pelaksanaan kegiatan. Evaluasi dilakukan terhadap tingkat pemahaman mitra, penerapan GrabMerchant, penggunaan QRIS, serta penerapan sistem kedisiplinan kerja karyawan. Indikator evaluasi meliputi kemampuan mitra dalam mengelola platform digital, penggunaan fasilitas pembayaran digital, keteraturan pencatatan kehadiran, serta perubahan kondisi operasional usaha setelah pelaksanaan program.

Tahap akhir kegiatan adalah penutupan dan penyusunan laporan pada tanggal 22 Agustus 2026. Tahap ini meliputi dokumentasi seluruh rangkaian kegiatan, penyusunan laporan pelaksanaan program, serta penyampaian hasil kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Mahasaraswati Denpasar.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat pada UMKM Sate Sri Guna dilakukan melalui serangkaian kegiatan pendampingan yang berfokus pada digitalisasi pemasaran dan penguatan manajemen sumber daya manusia. Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pemilik usaha untuk mengidentifikasi kondisi awal mitra, khususnya terkait sistem pemasaran, pemanfaatan teknologi digital, serta pengelolaan kedisiplinan karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa aktivitas pemasaran UMKM Sate Sri Guna masih dilakukan secara konvensional melalui pelanggan tetap dan pemesanan langsung. Selain itu, pengelolaan kehadiran karyawan belum memiliki sistem pencatatan yang terstruktur sehingga pemilik usaha mengalami kendala dalam melakukan monitoring tenaga kerja.



Gambar 1. Dokumentasi Tahap Perencanaan Bersama Pemilik Usaha

Hasil Program Utama

1. Implementasi GrabMerchant sebagai Media Pemasaran Digital

Program utama berupa implementasi GrabMerchant dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada pemilik usaha. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kemampuan mitra dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai alternatif saluran pemasaran. Pendampingan dilakukan mulai dari proses pengenalan platform, pengelolaan informasi usaha, penyusunan katalog produk, hingga simulasi penerimaan pesanan digital. Melalui kegiatan tersebut, UMKM Sate Sri Guna memiliki kanal pemasaran digital yang dapat digunakan untuk memperkenalkan produk kepada konsumen secara lebih luas.

Sebelum program dilaksanakan, pemasaran masih bergantung pada pelanggan langsung dan pemesanan secara personal. Setelah pendampingan, mitra mulai memiliki kemampuan dalam mengelola informasi produk pada platform digital sehingga proses pemasaran menjadi lebih terstruktur. Implementasi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital pada UMKM tidak hanya membutuhkan ketersediaan platform, tetapi juga peningkatan kemampuan pelaku usaha dalam mengelola informasi dan aktivitas bisnis secara digital.

2. Penerapan Sistem Disiplin dan Kehadiran Karyawan

Selain aspek pemasaran, program pengabdian juga memberikan perhatian terhadap penguatan manajemen sumber daya manusia melalui penerapan sistem kedisiplinan kerja. Kegiatan dilakukan melalui edukasi mengenai pentingnya kehadiran, ketepatan waktu, tanggung jawab pekerjaan, serta komunikasi apabila karyawan berhalangan hadir. Pendampingan juga dilakukan dalam penyusunan sistem pencatatan kehadiran yang sederhana dan mudah diterapkan sesuai kondisi operasional UMKM.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mitra mulai memiliki sistem administrasi kehadiran yang lebih terstruktur. Pemilik usaha dapat melakukan pemantauan terhadap kehadiran karyawan, sedangkan karyawan memperoleh pemahaman mengenai hubungan antara disiplin kerja dengan kelancaran proses produksi. Penerapan sistem kehadiran tersebut menjadi salah satu langkah awal dalam memperkuat pengelolaan sumber daya manusia pada UMKM Sate Sri Guna.



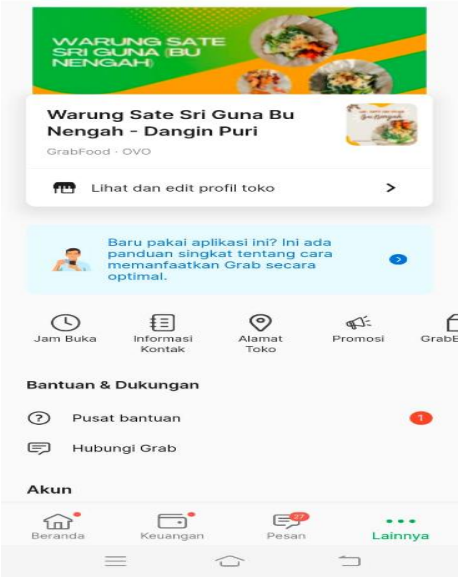
Gambar 2. Dokumentasi Edukasi Disiplin Kehadiran Karyawan

Hasil Program Tambahan

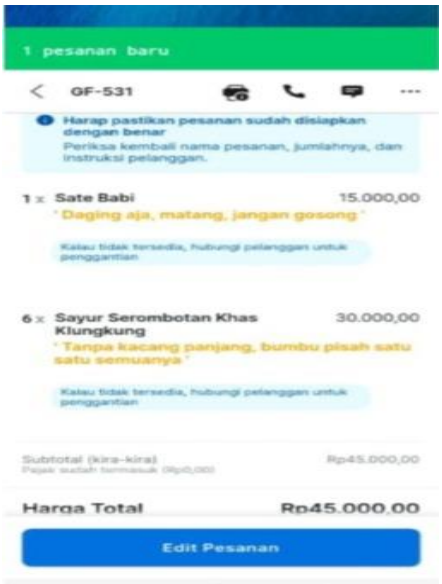
1. Optimalisasi Identitas Visual pada Platform Digital

Program tambahan dilakukan melalui pendampingan optimalisasi tampilan usaha pada platform digital. Kegiatan mencakup pembuatan dan pengelolaan foto profil usaha, banner, serta penyajian informasi produk agar lebih menarik bagi calon pelanggan.

Optimalisasi identitas visual dilakukan karena tampilan produk menjadi salah satu faktor penting dalam pemasaran digital. Informasi produk yang lebih menarik diharapkan dapat meningkatkan daya tarik konsumen ketika mengakses platform digital mitra.



Gambar 3. Dokumentasi Optimalisasi Identitas Visual pada Platform GrabMerchant



Gambar 4. Proses Penerimaan Pesanan UMKM Sate Sri Guna pada Platform GrabFood

2. Implementasi QRIS sebagai Pendukung Transaksi Digital

Sebagai bagian dari penguatan digitalisasi usaha, mitra juga diberikan pendampingan dalam penerapan QRIS sebagai alternatif pembayaran digital. Sebelum program dilaksanakan, transaksi pelanggan masih lebih banyak dilakukan secara langsung. Dengan adanya QRIS, pelanggan memperoleh pilihan pembayaran yang lebih praktis, sementara mitra mulai mengenal sistem transaksi digital sebagai bagian dari pengembangan usaha.



Gambar 5. Dokumentasi penerapan sistem pembayaran digital melalui QRIS

3. Peningkatan Pemahaman Pelayanan dan Kerja Sama Tim

Selain aspek teknologi dan administrasi kerja, kegiatan juga memberikan edukasi mengenai pelayanan pelanggan, komunikasi kerja, dan koordinasi antaranggota tim. Karyawan diberikan pemahaman bahwa keberhasilan usaha tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan memberikan pelayanan yang baik serta membangun kerja sama dalam aktivitas operasional. Melalui kegiatan ini, terjadi peningkatan kesadaran karyawan mengenai pentingnya peran masing-masing dalam mendukung keberlangsungan usaha.

Dampak Program terhadap Kapasitas Operasional Mitra

Salah satu indikator perubahan yang diamati selama pelaksanaan program adalah peningkatan kapasitas produksi mitra. Sebelum kegiatan, kapasitas produksi berada pada kisaran 1.000 unit per hari, sedangkan setelah dilakukan pendampingan mitra mampu mencapai target produksi sekitar 2.000 unit per hari. Peningkatan tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil kombinasi antara perbaikan koordinasi kerja, keteraturan tenaga kerja, serta dukungan kanal pemasaran digital.

Tabel 1. Perubahan kondisi mitra sebelum dan setelah program

Aspek	Sebelum Program	Setelah Program
Pemasaran	Mengandalkan pelanggan langsung	Memiliki kanal pemasaran digital melalui GrabMerchant
Transaksi	Dominan pembayaran langsung	Tersedia alternatif pembayaran QRIS
Pengelolaan karyawan	Kehadiran belum tercatat secara sistematis	Tersedia sistem pencatatan kehadiran
Kapasitas produksi	±1.000 unit/hari	±2.000 unit/hari

Tantangan Pelaksanaan dan Solusi Penanganannya

Selama pelaksanaan program, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi. Tantangan pertama adalah penyesuaian waktu pelatihan dengan aktivitas operasional usaha. Kesibukan produksi menyebabkan waktu pelaksanaan pelatihan harus disesuaikan agar tidak mengganggu kegiatan utama mitra. Solusi yang dilakukan adalah melalui pengaturan jadwal secara fleksibel dan penggunaan metode praktik langsung.

Tantangan kedua adalah proses adaptasi karyawan terhadap penggunaan teknologi digital. Sebagian karyawan masih membutuhkan pendampingan dalam memahami pengelolaan pesanan digital dan penggunaan platform pemasaran. Permasalahan tersebut diatasi melalui pelatihan bertahap dan simulasi penggunaan aplikasi.

Tantangan ketiga adalah keberlanjutan penerapan program setelah kegiatan selesai. Untuk mengatasi hal tersebut, pemilik usaha diberikan arahan agar melakukan pemantauan rutin terhadap penggunaan platform digital dan penerapan sistem disiplin kerja

PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa digitalisasi UMKM tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan sistem pengelolaan usaha yang mendukung proses perubahan. Implementasi GrabMerchant pada UMKM Sate Sri Guna memberikan alternatif saluran pemasaran digital yang dapat membantu mitra memperluas akses pasar. Namun, keberhasilan pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan platform digital, melainkan juga oleh kemampuan mitra dalam mengelola informasi produk, menerima pesanan, serta menyesuaikan proses operasional usaha dengan pola bisnis digital.

Temuan tersebut sejalan dengan Permadi dkk. (2026) yang menunjukkan bahwa pengembangan SDM dan pemanfaatan promosi digital perlu dilakukan secara bersamaan untuk meningkatkan kualitas operasional usaha. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada UMKM membutuhkan pendekatan yang terintegrasi antara aspek teknologi dan kesiapan pengelola usaha.

Selain aspek digitalisasi, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa penguatan disiplin kerja menjadi faktor pendukung dalam menjaga keberlangsungan operasional usaha. Penerapan sistem pencatatan kehadiran dan edukasi mengenai tanggung jawab kerja membantu mitra memiliki mekanisme pengelolaan tenaga kerja yang lebih terstruktur. Kondisi ini sejalan dengan Riyadi dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia, termasuk disiplin kerja, memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja organisasi.

Pendekatan serupa juga didukung oleh Permadi dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa edukasi manajemen waktu dan pengaturan aktivitas kerja dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan disiplin dan tanggung jawab

karyawan. Dalam konteks UMKM Sate Sri Guna, penguatan aspek kedisiplinan menjadi penting agar peningkatan peluang pemasaran melalui kanal digital dapat diimbangi dengan kesiapan tenaga kerja dalam mendukung proses produksi.

Dengan demikian, hasil kegiatan ini memperkuat pandangan bahwa pengembangan kapasitas UMKM perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu yang menggabungkan pemanfaatan teknologi digital dengan penguatan manajemen sumber daya manusia. Integrasi kedua aspek tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan kesiapan UMKM menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang semakin berbasis digital.

Program pengabdian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, durasi pendampingan yang relatif singkat menyebabkan evaluasi keberlanjutan perubahan perilaku mitra belum dapat dilakukan dalam jangka panjang. Kedua, kegiatan hanya dilakukan pada satu UMKM sehingga hasil program belum dapat digeneralisasikan pada seluruh UMKM dengan karakteristik berbeda. Selain itu, keberhasilan penerapan program juga dipengaruhi oleh kesiapan pemilik usaha dan karyawan dalam mempertahankan perubahan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan lanjutan dan evaluasi berkala agar manfaat program dapat terus berkembang.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Program pengabdian kepada masyarakat pada UMKM Sate Sri Guna telah memberikan peningkatan kapasitas mitra dalam aspek digitalisasi pemasaran dan pengelolaan sumber daya manusia. Implementasi GrabMerchant memberikan alternatif media pemasaran digital untuk memperluas akses konsumen, sedangkan penerapan QRIS mendukung kemudahan transaksi melalui sistem pembayaran digital. Pada aspek manajemen sumber daya manusia, kegiatan pendampingan membantu mitra memahami pentingnya disiplin kerja, tanggung jawab, serta penerapan sistem pencatatan kehadiran karyawan yang lebih terstruktur.

Pelaksanaan program juga menunjukkan adanya perubahan pada aspek operasional usaha, yaitu peningkatan kapasitas produksi dari sekitar 1.000 unit menjadi sekitar 2.000 unit per hari selama periode kegiatan. Perubahan tersebut didukung oleh perbaikan koordinasi kerja, pengelolaan tenaga kerja yang lebih teratur, serta pemanfaatan kanal pemasaran digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengembangan UMKM perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu antara pemanfaatan teknologi digital dan penguatan sistem manajemen internal usaha.

Untuk menjaga keberlanjutan program, mitra disarankan untuk melakukan pengelolaan secara konsisten terhadap platform digital yang telah diterapkan, mempertahankan sistem pencatatan kehadiran karyawan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program. Selain itu, model pendampingan ini dapat dikembangkan dan diterapkan pada UMKM kuliner lain dengan karakteristik permasalahan yang serupa sebagai upaya meningkatkan kesiapan usaha dalam menghadapi perkembangan ekonomi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Permadi, I. K. O., Dewi, P. O., & Rizki, V. L. (2026). Mengoptimalkan implementasi program pengembangan SDM dan promosi digital dalam meningkatkan kualitas operasional pada Hi Cube Bali - Cafe, Hostel & Co-Working. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, *5*(1), 194–204.

Permadi, I. K. O., Krisdiantara, I. K., Fitria, N., & Agustina, I. A. S. (2024). Memaksimalkan edukasi manajemen waktu dengan membuatkan jadwal harian untuk meningkatkan kompensasi dan disiplin kerja karyawan pada Tutrastbali Transport. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, *3*(2), 848–855.

Putri, P. H., & Purwanti, A. R. (2024). Strategi digital branding produk tas kulit pada sentra kerajinan khas Manding Sabdodadi Bantul. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Darul Ulum*, *3*(1), 10–18. https://doi.org/10.57235/jetish.v3i2.3265

Riyadi, A., Suherman, E., & Anggela, F. P. (2024). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan KUD Mina Fajar Sidik Blanakan Subang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, *7*(2). https://doi.org/10.31539/costing.v7i2.7457

Syabania, S., Talungan, A. M., Dwiyanti, S. A., Tjetje, N. F., & Juri, M. (2025). Peningkatan produktivitas kerja karyawan UMKM bakso Arema Samarinda melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia. *Dedikatif: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *1*(1), 121–127.