
PENERAPAN EKONOMI DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN DI ERA NEW NORMAL PADA BAMBOO COFFEE

**Ni Made Satya Utami^{1,*}, Kadek Riyan Putra Richadinata², Ketut Darmayasa³, Ni
Kadek Rahayu Intan Febry Susanti⁴**

^{1,4}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

²Program Studi Bisnis Digital, Universitas Bali Internasional, 80239, Indonesia

³Program Studi Tata Hidangan Akademi Komunitas Mapindo, 80363, Indonesia

*Email: satyakesawa@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pada era digital, UMKM memiliki kesempatan meningkatkan kinerja bisnis (*business performance*) dengan menggunakan internet untuk memperluas jaringan usaha. Penggunaan software atau aplikasi dengan jaringan internet dapat mempermudah akses baik internal maupun eksternal termasuk akses ke penyedia dan konsumen. Aplikasi digital merupakan aplikasi yang sangat membantu kegiatan operasional sebuah usaha. Penerapan ekonomi digital dalam upaya meningkatkan pelayanan di era New Normal pada Bamboo Coffee telah menyediakan sistem ekonomi digital dengan menggunakan aplikasi GoBiz yang memiliki berbagai fitur seperti GoFood, Gopay, GoKasir dan GoFresh sehingga memudahkan karyawan dalam menginput pesanan serta memudahkan customer memesan dan membayar pesanan hanya menggunakan sebuah handphone. Pada era new normal ini memang banyak sekali berdampak pada perubahan-perubahan khususnya dalam bidang teknologi. Selain bisa tanpa berinteraksi langsung dengan karyawan, customer juga dapat mengefisienkan waktu dan tenaga hanya dengan menggunakan sebuah aplikasi.

Kata Kunci: Ekonomi Digital, Pelayanan, New Normal.

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu program wajib Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pelaksanaan pengabdian mengacu pada delapan (8) indikator kinerja utama. Dari beberapa indikator yang ada dalam pengabdian ini mengacu hanya 3 indikator yang digunakan salah satunya mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung belajar diluar kampus, Lembaga perguruan tinggi memberikan fasilitas kepada mahasiswa untuk melakukan pengembangan diri, diharapkan mahasiswa dapat melakukan kegiatan pembelajaran dengan model variative, dan mampu memberi bekal ketrampilan yang mumpuni, dosen melakukan kegiatan di luar kampus, sehingga aktivitas dosen tidak hanya didalam kampus sendiri melainkan mencari pengalaman industri sekaligus dapat mengajar dikampus lain, hasil kerja dosen digunakan oleh masyarakat dalam mengimplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan yang dikuasai dalam memecahkan permasalahan-

permasalahan yang umumnya timbul di lingkungan Masyarakat (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi & Kebudayaan, 2021)

Pada kegiatan ini, team pengabdian melakukan observasi keadaan yang terjadi di Bamboo Coffee dimana merupakan salah satu tempat usaha minuman kopi yang berada di kabupaten Badung. Bamboo Coffee beralamat di Jl. Raya Dalung No.77 Badung Bali, dengan lokasi sangat strategis dan mudah dijangkau. Kegiatan ini melibatkan karyawan operasional Bamboo Coffee berjumlah 7 orang yang terdiri dari 3 staff kitchen, 4 staff bar & waitress. Saat ini ekonomi berbasis digital berkembang pesat, baik di dunia maupun di Indonesia. Perkembangan itu menimbulkan isu-isu penting, seperti sengketa ojek daring versus ojek tradisional, persoalan online retail versus offline retail, on-demand services, dan keamanan data pribadi (Adiningsih, 2019). Mengembangkan ekonomi digital menjadi salah satu strategi utama transformasi ekonomi Indonesia, yang bertujuan untuk mempercepat pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19.

Perkembangan ekonomi digital juga didorong oleh perubahan perilaku masyarakat yang cenderung menggunakan platform digital di berbagai industri. Hal ini terdapat sektor yang dapat berkontribusi untuk ekonomi digital Indonesia berkembang. Dunia digital mendorong lahirnya industri baru untuk ekonomi digital Indonesia. Hal ini disebabkan perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat serta cepat. Bidang industri yang berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi mempengaruhi dan membawa perekonomian negara secara positif serta membuat masyarakat memasuki era ekonomi digital (Fai, 2023), sehingga manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu perusahaan yaitu untuk mengatur, mengurus sumber daya manusia berdasarkan visi perusahaan agar tujuan organisasi atau perusahaan dapat dicapai secara optimal (Pradnyana et al., 2020). Manajemen sumber daya manusia juga menjadi bagian dari ilmu manajemen yang mengacu kepada fungsi manajemen dalam pelaksanaan proses perencanaan pengorganisasian, staffing, pemimpin dan mengendalikan (Utami & Wedasuari, 2019).

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang dilakukan tim pelaksana kepada pihak terkait Bamboo Coffee ditemukan masalah mitra yang cukup spesifik yaitu:

1. Kurangnya pemahaman terhadap manajemen usaha serta melakukan akses pelayanan customer melalui sistem ekonomi digital sehingga proses operasional pada Bamboo Coffee menjadi sedikit terlambat.
2. Kurangnya pemahaman tentang penerapan sistem ekonomi digital di era new normal yang memudahkan para customer memesan atau membayar minuman melalui alat elektronik (*handphone*).

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Pelaksanaan pengabdian yang dilakukan yaitu team memberikan sosialisasi pengenalan (edukasi) terlebih dahulu kepada karyawan serta pelatihan terkait dengan pemanfaatan teknologi melalui aplikasi-aplikasi ekonomi digital yang akan mempermudah dan mempercepat proses transaksi pada Bamboo Coffee. Hal ini akan mempermudah kegiatan operasional baik dari sisi karyawan maupun customer. Selain itu pemanfaatan teknologi ini dapat meningkatkan kinerja karyawan yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya pelayanan kepada customer di era new normal (Sariani & Utami, 2021).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan sebagian besar customer lebih memilih menggunakan sistem ekonomi digital dalam kehidupan sehari-hari karena sangat bermanfaat antara lain yaitu dengan adanya ketersediaan informasi yang besar memungkinkan adanya pilihan yang tepat, lebih menghemat waktu, menghemat biaya, menurunkan hambatan dan halangan serta yang terpenting adalah dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Utami et al., 2023). Berdasarkan analisis situasi yang ada maka pengabdian ini penting dilakukan, dengan penggunaan sistem ekonomi digital diharapkan dapat membantu pelaku UMKM Bamboo Coffee untuk meningkatkan pelayanan kepada customer di era new normal.

METODE PELAKSANAAN

Langkah atau tahapan yang akan ditempuh untuk menjalankan program ini adalah sebagai berikut:

1. Tim melakukan diskusi dan pertemuan dengan mitra untuk mengetahui permasalahan mitra yang berhubungan dengan penerapan ekonomi digital pada tanggal 10 Juli 2023. Dari hasil diskusi pertama ditemukan permasalahan yaitu:
 - a. Mitra belum mengetahui aplikasi ekonomi digital (hanya menggunakan sistem manual) dan belum menerapkan manajemen usaha.
 - b. Belum adanya program aplikasi ekonomi digital
 - c. Kurangnya pemahaman mengenai pentingnya penggunaan sistem ekonomi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer.
2. Sosialisasi serta pengenalan mengenai program ekonomi digital merupakan langkah awal setelah dilakukannya diskusi dalam proses pembentukan program kerja yang akan diusulkan oleh tim pelaksana. Di dalam tahap ini tim pelaksana memberikan pemahaman kepada karyawan yang bekerja di Bamboo Coffee mengenai bagaimana manfaat serta kelebihan pelayanan menggunakan ekonomi digital dibandingkan pelayanan secara manual.
3. Pemberian atau pengadaan aplikasi ekonomi digital yang memadai, karena Bamboo Coffee belum mengoperasikan aplikasi ekonomi digital dalam kegiatan operasional sehari-hari.
4. Pelatihan dan pemaparan pentingnya mengikuti perkembangan teknologi sistem

ekonomi digital. Penggunaan aplikasi ini memerlukan penyesuaian dengan situasi perusahaan, sehingga diperlukan juga uji coba dan pelatihan dalam penggunaan sistem tersebut agar lebih matang dalam praktiknya nanti.

5. Evaluasi, dalam tahap ini tim pelaksana mengadakan evaluasi untuk mengetahui bagaimana perkembangan kinerja perusahaan dan dimana letak kekurangan dalam pengoperasian sistem aplikasi ekonomi digital. Menguraikan teknik atau pendekatan yang digunakan untuk menuntaskan kendala atau memenuhi kebutuhan dari target kegiatan pengabdian.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan penerapan ekonomi digital dalam upaya meningkatkan Pelayanan di Era New Normal Pada Bamboo Coffee, telah berhasil dilaksanakan melalui pelatihan, pendampingan manajemen usaha yang diberikan berdampak positif kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan, ketrampilan dan keahlian dibidangnya (Utami et al., 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kamim & Khandiq, 2019) menyatakan bahwa Sistem aplikasi yang menggerakkan kinerja mitra pengemudi perlu dipelajari lebih lanjut untuk memahami relasi kerja digital yang muncul, sehingga dapat digali mengenai pemenuhan kesejahteraan bagi mitra pengemudi, dan bilamana penggunaan sistem aplikasi diterapkan pada Bamboo Coffee memungkinkan dapat meningkatkan pelayan kepada customer. Penggunaan bermacam teknologi memang sangat memudahkan kehidupan, namun gaya hidup digital pun akan makin bergantung pada penggunaan ponsel dan komputer. Apapun itu, kita patut bersyukur semua teknologi ini makin memudahkan, hanya saja tentunya setiap penggunaan mengharuskannya untuk mengontrol serta mengendalikannya. Karena bila terlalu berlebihan dalam menggunakan teknologi ini kita sendiri yang akan dirugikan, dan mungkin juga kita tak dapat memaksimalkannya. Perkembangan teknologi yang begitu cepat hingga merasuk di seluruh lini kehidupan sosial masyarakat, ternyata bukan saja mengubah tatanan kehidupan sosial, budaya Masyarakat namun juga kehidupan politik (Wibowo, 2018).

Dunia digital tidak hanya menawarkan peluang dan manfaat besar bagi publik dan kepentingan bisnis. Namun juga memberikan tantangan terhadap segala bidang kehidupan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam kehidupan. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat. Dengan media internet membuat media massa berbondong-bondong pindah haluan. Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat perubahan besar terhadap dunia, lahirnya berbagai macam teknologi digital yang semakin maju telah banyak bermunculan. Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali. Era digital bukan persoalan siap atau tidak dan bukan pula suatu opsi namun sudah merupakan suatu konsekuensi. Teknologi akan terus bergerak ibarat arus laut yang terus

berjalan ditengah-tengah kehidupan manusia. Maka tidak ada pilihan lain selain menguasai dan mengendalikan teknologi dengan baik dan benar agar memberi manfaat yang sebesar-besarnya (Setiawan, 2017).

Terkait dengan kegiatan digital yang dilakukan dalam pengabdian ini yaitu mengenalkan GoBiz sebagai aplikasi super untuk memudahkan pengusaha mengelola usaha hanya dalam satu genggam tangan saja. Fitur-fitur yang diberikan pun cukup lengkap, termasuk layanan kasir dari GoKasir, fitur promo untuk membuat diskon, monitor penjualan dengan GoBiz Dashboard, food delivery oleh GoFood, dan penerimaan pembayaran yang didukung oleh GoPay. Kegiatan dibawah ini merupakan pelatihan dan pengenalan aplikasi digital yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada karyawan Bamboo Coffee, berikut dokumentasi yang disajikan yaitu:



Gambar 1. Pengenalan aplikasi ekonomi digital.

1. GoFood

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, aplikasi GoBiz memungkinkan suatu tempat usaha untuk memasarkan dan menerima pesanan makanan dari pelanggan melalui platform GoFood. Ketika perusahaan ingin ditayangkan di GoFood, perusahaan perlu melakukan pendaftaran dan mengelola segala pembaharuan informasi terkait restoran melalui GoBiz.

2. GoPay

GoBiz juga dilengkapi dengan sistem e-wallet Gojek yang bernama GoPay. Nantinya pelanggan bisnis dapat melakukan pembayaran melalui saldo yang mereka miliki di dompet digital GoPay mereka. Dengan begitu perusahaan dapat menghemat waktu menerima dan memberikan uang kembalian kepada pelanggan.

3. GoKasir dan GoBiz Plus

Sistem pembayaran kasir yang ada pada GoBiz juga sudah terkoneksi dan terintegrasi dengan fitur GoKasir. Sehingga semua pembayaran secara otomatis masuk pada dompet virtual yang telah disediakan untuk bisnis Anda. Selain itu, ketika ingin mencetak struk untuk pelanggan Anda juga dapat menggunakannya melalui perangkat GoBiz Plus.

4. GoFresh dan GoModal

Tidak hanya itu GoBiz juga dilengkapi dengan fitur GoFresh dan GoModal. Dua fitur ini memungkinkan perusahaan untuk memesan bahan baku dengan harga terjangkau dan kompetitif. Hal ini dilakukan untuk membantu operasional mitra usaha Gojek. Perusahaan juga dapat melakukan peminjaman modal dengan bunga terjangkau dan tidak begitu menyulitkan pengelola bisnis.

SIMPULAN DAN SARAN

Penerapan Ekonomi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan di Era New Normal Pada Bamboo Coffee ini telah menyediakan system ekonomi digital dengan menggunakan aplikasi GoBiz yang memiliki berbagai fitur seperti GoFood, Gopay, GoKasir dan GoFresh sehingga memudahkan karyawan dalam menginput pesanan serta memudahkan customer memesan dan membayar pesanan hanya menggunakan sebuah handphone. Pada era new normal ini memang banyak sekali berdampak pada perubahan-perubahan khususnya dalam bidang teknologi. Selain bisa tanpa berinteraksi langsung dengan karyawan, customer juga dapat mengefisienkan waktu dan tenaga hanya dengan menggunakan sebuah aplikasi.

Pemanfaatan teknologi pada masa sekarang ini sangat penting agar segala kegiatan dapat berjalan lancar dan efektif, dan juga agar tidak mengalami keteringgalan dalam bidang IPTEK. Menyatakan tingkat ketercapaian kegiatan pengabdian masyarakat serta memuat saran untuk memaksimalkan hasil dari ketercapaian tersebut. Untuk seluruh karyawan Bamboo Coffee agar secara konsisten mengembangkan serta menerapkan sistem-sistem baru berbasis ekonomi digital yang dapat digunakan untuk mempermudah kegiatan operasional sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada customer di era new normal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, S. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia: Lahirnya Tren Baru Teknologi, Bisnis, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama. <https://www.gramedia.com/products/transformasi-ekonomi-berbasis-digital-di-indonesia-lahirnya-tren-baru-teknologi-bisnis-ekonomi-dan-kebijakan-di-indonesia>
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, & Kebudayaan, K. P. dan. (2021). Buku Panduan Indikator Kinerja Utama. In *Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Issue 021)*. <http://dikti.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2021/06/Buku-Panduan-IKU-2021-28062021.pdf>
- Fai. (2023). Ekonomi Digital Indonesia. In *Article (Issue November, pp. 1–6)*. <https://umsu.ac.id/berita/ekonomi-digital-indonesia/>

-
- Kamim, A. B. M., & Khandiq, M. R. (2019). Gojek dan Kerja Digital : Kerentanan dan Ilusi Kesejahteraan yang Dialami Oleh Mitra Pengemudi Dalam Kerja Berbasis Platform Digital. *Jurnal Studi Pemuda*, 8(1), 57. <https://doi.org/10.22146/studipemudaugm.45240>
- Pradnyana, I. G. . O., Astakoni, I. M. P., & Utami, N. M. S. (2020). Komitmen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Berbasis Kepemimpinan Spiritual Melalui Spiritualitas Di Tempat Kerja. *Widya Manajemen*, 2(2), 27–42. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i2.877>
- Sariani, N. L. P., & Utami, N. M. S. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Sistem Informasi Manajemen Di Era New Normal. *Community Development Journal*, 5(1), 205–212. <https://doi.org/10.33086/cdj.v5i1.1960>
- Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. *Seminar Nasional Pendidikan*, 1–9.
- Utami, N. M. S., Sandrya, N. L. P., & Dwijana, I. G. K. (2023). Pengrajin Industri Rumah Tangga berbasis teknologi menuju UMKM Naik Kelas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (JMAS)*, 2(3), 843–854.
- Utami, N. M. S., Verawati, Y., Ardianti, P. N. H., Ribek, P. K., & Astakoni, I. M. P. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Manajemen Usaha Kerajinan Limbah Batu Padas Di Kabupaten Badung Bali. *Jurmas Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 95–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.47841/soshum.v2i2.141>
- Utami, N. M. S., & Wedasuari, I. A. M. (2019). Motivasi, Kepemimpinan kepala Sekolah, Dan Budaya Organisasi Sebagai Faktor Penentu Kinerja Guru dan Tenaga Kependidikan (Studi Empiris Pada Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Denpasar Barat) Oleh. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar*, 1–18. <https://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/PROSIDING/article/view/363>
- Wibowo, E. W. (2018). Analisis Ekonomi Digital Dan Keterbukaan Terhadap Pertumbuhan GDP Negara ASEAN. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 7(2, November), 67–80.