



Digitalization of a Website-Based Landing Page Service System to Improve the Efficiency of Kedai Masgit's MSME Services in Tigaraksa

Digitalisasi Sistem Pelayanan Berbasis Website Landing Page untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan UMKM Kedai Masgit di Tigaraksa

Narul Huda¹, Yulishshania Nurfazriyyah², Muhammad Shaddam Albani*³, Apriyansyah⁴, Ignatius Joko Dewanto⁵

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tangerang Raya

^{4,5}Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Tangerang Raya

Abstract

The 3MY Group Community Service Program (KKN) was conducted at Kedai MasGit in Tigaraksa District, Tangerang Regency, as an effort to support the digitalization of service systems for micro, small, and medium enterprises (MSMEs). Problems faced by partners included limited access to menu information, an unstructured ordering process, and the use of a manual service system that could potentially lead to miscommunication and reduce service efficiency. The program involved observation, interviews, SWOT analysis, solution design, implementation, and evaluation. The solution developed included a website landing page integrated with a digital menu, reservation service, and direct access to WhatsApp, along with visuals explaining the ordering process to customers. Implementation results demonstrated that the digital system improved access to information, clarified the ordering process, and supported service efficiency, especially as customer numbers increased. This program contributed to improving service quality and was a strategic step in supporting the digital transformation and operational sustainability of Kedai MasGit.

Keywords: community service program, digitalization, MSMEs, service system, landing page.

Abstrak

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 3MY dilaksanakan di Kedai MasGit, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, sebagai upaya mendukung digitalisasi sistem pelayanan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi keterbatasan akses informasi menu, alur pemesanan yang belum terstruktur, serta penggunaan sistem pelayanan manual yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi dan menurunkan efisiensi layanan. Kegiatan dilaksanakan melalui tahapan observasi, wawancara, analisis SWOT, perancangan solusi, implementasi, dan evaluasi. Solusi yang dikembangkan berupa website landing page yang terintegrasi dengan menu digital, layanan reservasi, serta akses langsung ke WhatsApp, disertai media visual yang menjelaskan alur pemesanan kepada pelanggan. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem digital mampu meningkatkan kemudahan akses informasi, memperjelas proses pemesanan, serta mendukung efisiensi pelayanan, khususnya pada saat jumlah pelanggan meningkat. Program ini memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas layanan dan menjadi

langkah strategis dalam mendukung transformasi digital serta keberlanjutan operasional UMKM Kedai MasGit.

Kata kunci: kuliah kerja nyata, digitalisasi, umkm, sistem pelayanan, landing page.

*Corresponding author

Email: adamalbani2@gmail.com

Introduction

Transformasi digital telah menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mendukung kegiatan pemasaran, tetapi juga mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, serta memperluas akses informasi bagi pelanggan (OECD, 2021). Di Indonesia, digitalisasi UMKM juga menjadi bagian dari strategi nasional untuk memperkuat ketahanan ekonomi melalui peningkatan produktivitas dan daya saing usaha (Kementerian Koperasi dan UKM, 2023). Salah satu aspek yang masih menjadi tantangan bagi banyak UMKM adalah digitalisasi sistem pelayanan. Sebagian besar pelaku usaha telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi, namun belum mengintegrasikan teknologi digital dalam proses pelayanan pelanggan, seperti penyajian informasi produk, sistem pemesanan, reservasi, maupun komunikasi dengan konsumen. Padahal, sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital dapat meningkatkan pengalaman pelanggan (customer experience), mengurangi potensi kesalahan komunikasi, serta meningkatkan efektivitas operasional usaha (Kotler et al., 2021).

Kedai MasGit merupakan salah satu UMKM kuliner yang berlokasi di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. Berdiri sejak tahun 2015, kedai ini memiliki konsep tempat yang estetik dengan segmentasi pelanggan yang didominasi oleh pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Dari sisi pemasaran, Kedai MasGit telah memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media promosi sehingga memiliki jangkauan pelanggan yang cukup luas. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik usaha, masih ditemukan beberapa kendala pada sistem pelayanan. Informasi menu masih disajikan secara konvensional, pelanggan di area lantai dua mengalami keterbatasan dalam mengakses menu, alur pemesanan belum tersampaikan secara jelas kepada pelanggan baru, serta masih terdapat potensi miskomunikasi ketika kondisi kedai sedang ramai. Hasil analisis SWOT yang dilakukan oleh tim KKN menunjukkan bahwa Kedai MasGit memiliki kekuatan berupa lokasi usaha yang strategis, konsep kedai yang menarik, variasi menu yang beragam, serta media sosial yang aktif. Di sisi lain, kelemahan utama terletak pada sistem pelayanan yang belum terdigitalisasi secara optimal. Kondisi tersebut membuka peluang bagi penerapan inovasi

berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing usaha.

Digitalisasi pelayanan melalui pengembangan landing page menjadi salah satu alternatif solusi yang relatif mudah diterapkan oleh UMKM karena tidak memerlukan investasi teknologi yang besar namun mampu mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Melalui landing page, pelanggan dapat mengakses informasi menu, melakukan reservasi, memperoleh informasi promo, serta terhubung langsung dengan layanan WhatsApp. Selain itu, penyediaan media visual mengenai alur pemesanan diharapkan dapat membantu pelanggan memahami proses pelayanan sehingga mengurangi potensi kesalahan komunikasi. Berdasarkan kondisi tersebut, Kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) 3MY Program Studi Manajemen melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat berupa Digitalisasi Sistem Pelayanan Kedai MasGit. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan melalui pengembangan landing page yang terintegrasi dengan menu digital, layanan reservasi, dan WhatsApp, serta penyediaan media visual alur pemesanan. Implementasi program diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pelanggan, memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung transformasi digital UMKM secara berkelanjutan.

Method

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 3MY dilaksanakan di Kedai MasGit, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*), yaitu melibatkan mitra secara aktif dalam proses identifikasi permasalahan, perancangan solusi, implementasi program, hingga evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mitra serta meningkatkan peluang keberlanjutan program setelah kegiatan KKN berakhir (Chambers, 1994). Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap monitoring serta evaluasi. Alur pelaksanaan kegiatan disajikan pada Gambar 3.

Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilaksanakan sebelum program KKN dimulai, yaitu pada tanggal 1 Desember 2025. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi mitra serta merumuskan solusi yang sesuai dengan kebutuhan usaha. Kegiatan yang dilakukan meliputi:

1. Koordinasi internal Kelompok KKN 3MY untuk pembagian tugas dan penyusunan rencana kerja.
2. Observasi lapangan guna mengidentifikasi kondisi operasional Kedai MasGit.

3. Wawancara dengan pemilik usaha untuk menggali permasalahan, kebutuhan, dan harapan terhadap program pengabdian.
4. Analisis kondisi usaha menggunakan pendekatan SWOT sebagai dasar dalam penyusunan solusi.
5. Perancangan sistem pelayanan digital yang meliputi desain *landing page*, menu digital, integrasi WhatsApp, layanan reservasi, dan media visual alur pemesanan.

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilaksanakan pada tanggal 7, 10, dan 14 Desember 2025. Pada tahap ini dilakukan implementasi solusi digital yang telah dirancang pada tahap persiapan. Adapun kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

1. Pengembangan dan implementasi *website landing page* sebagai pusat informasi pelayanan Kedai MasGit.
2. Penyusunan menu digital yang dapat diakses pelanggan melalui perangkat telepon pintar.
3. Integrasi *landing page* dengan layanan WhatsApp dan fitur reservasi sehingga mempermudah komunikasi antara pelanggan dan pihak kedai.
4. Pembuatan serta pemasangan media visual berupa poster alur pemesanan untuk membantu pelanggan memahami proses pelayanan.
5. Pendampingan kepada pemilik dan karyawan dalam mengoperasikan sistem digital.
6. Sosialisasi penggunaan sistem pelayanan digital kepada pelanggan selama masa implementasi.

Pendampingan dilakukan secara langsung agar mitra memiliki kemampuan mengoperasikan sistem secara mandiri setelah program pengabdian selesai. Pendekatan pendampingan merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi pada UMKM (OECD, 2021).

Monitoring dan Evaluasi

Tahap monitoring dan evaluasi dilakukan setelah seluruh program diimplementasikan. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program sekaligus memperoleh masukan dari mitra sebagai dasar perbaikan di masa mendatang. Kegiatan monitoring dan evaluasi meliputi:

1. Observasi terhadap penggunaan sistem pelayanan digital dalam aktivitas operasional Kedai MasGit.
2. Wawancara dengan pemilik usaha mengenai kemudahan penggunaan sistem, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang masih dihadapi.
3. Evaluasi efektivitas *landing page* dan media visual dalam membantu proses pelayanan pelanggan.
4. Penyusunan laporan akhir kegiatan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan program.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan	Minggu ke-1	Minggu ke-2	Minggu ke-3	Minggu ke-4
1 Perancangan kegiatan	✓			
2 Koordinasi dan diskusi solusi dengan mitra	✓	✓		
3 Pelaksanaan kegiatan 1 (menu digital)		✓	✓	
4 Pelaksanaan kegiatan 2 (media informasi pelayanan)			✓	
5 Sosialisasi dan pendampingan			✓	✓
6 Evaluasi				✓
7 Pelaporan				✓

Sumber: data diolah tim pelaksanaan pengabdian (2025).

Result and Discussion

Implementasi Program Digitalisasi Sistem Pelayanan

Program pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan inovasi berupa sistem pelayanan digital yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional Kedai MasGit. Seluruh tahapan implementasi dilaksanakan secara bertahap melalui koordinasi bersama pemilik usaha sehingga solusi yang dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan. Pada tahap awal, tim KKN melakukan observasi lanjutan dan diskusi bersama pemilik usaha untuk memvalidasi permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap persiapan. Hasil diskusi menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada keterbatasan akses informasi menu, belum adanya alur pemesanan yang mudah dipahami pelanggan baru, serta masih tingginya potensi miskomunikasi ketika kondisi kedai sedang ramai. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim mengembangkan website landing page sebagai media informasi yang terintegrasi dengan berbagai layanan Kedai MasGit.

Landing page dirancang agar pelanggan dapat mengakses seluruh informasi pelayanan hanya melalui satu tautan maupun QR Code yang tersedia di setiap meja dan pada bio Instagram Kedai MasGit. Selain itu, tim juga menyusun media visual berupa poster alur pemesanan untuk membantu pelanggan memahami prosedur pelayanan sejak memasuki area kedai. Implementasi sistem dilakukan secara bertahap melalui pendampingan kepada pemilik dan karyawan. Pendampingan bertujuan memastikan seluruh fitur dapat dimanfaatkan secara optimal dalam kegiatan operasional sehari-hari serta meningkatkan kesiapan mitra dalam mengelola sistem secara mandiri setelah program KKN selesai.

Capaian Program

Pelaksanaan program menunjukkan bahwa solusi digital yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kedai MasGit. Indikator keberhasilan program dapat dilihat dari beberapa capaian berikut.

1. Tersedianya sistem pelayanan digital. Kedai MasGit telah memiliki landing page yang terintegrasi dengan menu digital, layanan reservasi, WhatsApp, dan informasi usaha sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan mudah.
2. Meningkatnya aksesibilitas informasi menu. Pelanggan tidak lagi bergantung pada menu cetak yang hanya tersedia di area kasir. Melalui QR Code pada setiap meja, pelanggan dapat melihat daftar menu secara mandiri menggunakan telepon pintar.
3. Meningkatnya kejelasan alur pelayanan. Poster alur pemesanan membantu pelanggan baru memahami tahapan pelayanan sehingga mengurangi pertanyaan mengenai proses pemesanan.
4. Meningkatnya efisiensi pelayanan. Pemilik usaha menyampaikan bahwa penyampaian informasi menu menjadi lebih cepat dan proses komunikasi antara pelanggan dan pelayan menjadi lebih efektif, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat.
5. Peningkatan kesiapan digital mitra. Setelah memperoleh pendampingan, pemilik dan karyawan mampu mengoperasikan serta memperbarui informasi pada sistem digital secara mandiri.



Gambar 1. foto pertemuan 1 & 2 (tahap pelaksanaan).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak hanya meningkatkan kemudahan akses informasi, tetapi juga mendukung efisiensi operasional UMKM. Temuan ini sejalan dengan OECD (2021) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan daya saing usaha kecil.

Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan melalui observasi langsung terhadap penggunaan sistem digital selama operasional Kedai MasGit serta diskusi bersama pemilik usaha. Hasil monitoring menunjukkan bahwa landing page, menu digital, dan

media visual digunakan secara konsisten oleh mitra selama masa pendampingan. Pelanggan terlihat lebih mudah mengakses informasi menu dan memahami alur pemesanan. Berdasarkan hasil evaluasi, pemilik usaha menyampaikan bahwa sistem pelayanan digital memberikan manfaat dalam mempercepat penyampaian informasi kepada pelanggan dan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan. Beberapa masukan yang diperoleh antara lain perlunya penyederhanaan tampilan menu bagi pelanggan usia dewasa serta sosialisasi yang lebih intensif kepada pelanggan baru. Secara umum, seluruh luaran program berhasil diimplementasikan sesuai dengan tujuan kegiatan. Keberlanjutan program didukung oleh kemampuan pemilik dan karyawan dalam mengoperasikan sistem secara mandiri sehingga inovasi yang telah dikembangkan tetap dapat dimanfaatkan setelah kegiatan KKN berakhir.



Gambar 2. Foto Proses Analisis SWOT Kedai MasGit

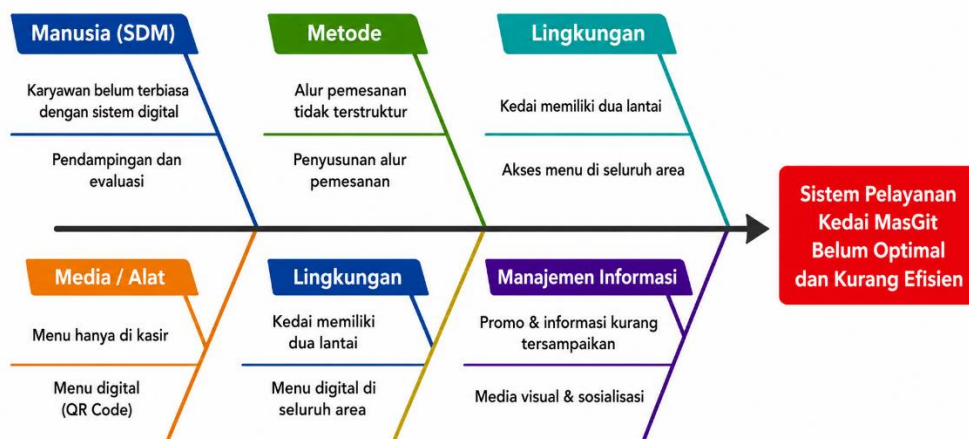
Analisis Implementasi Program

Analisis implementasi program dilakukan menggunakan diagram fishbone (Ishikawa) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan sistem pelayanan Kedai MasGit belum berjalan secara optimal sebelum dilaksanakannya program digitalisasi. Diagram ini mengelompokkan penyebab permasalahan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu manusia (SDM), metode, media/alat, lingkungan, dan manajemen informasi. Pada aspek manusia (SDM), permasalahan utama yang ditemukan adalah karyawan belum terbiasa menggunakan sistem pelayanan berbasis digital karena selama ini proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, tim KKN memberikan pendampingan dan pelatihan sederhana agar pemilik maupun karyawan mampu mengoperasikan sistem digital secara mandiri. Pendekatan pendampingan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi sekaligus mendukung keberlanjutan implementasi program.

Pada aspek metode, proses pemesanan sebelumnya belum memiliki alur yang terstruktur sehingga pelanggan, terutama pelanggan baru, sering mengalami kebingungan mengenai tahapan pemesanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, tim KKN menyusun alur pelayanan yang lebih sistematis dan menyajikannya dalam bentuk media visual sehingga mudah

dipahami oleh pelanggan. Aspek media dan alat menunjukkan bahwa penyajian informasi menu masih menggunakan media cetak yang hanya tersedia di area kasir. Kondisi ini menyebabkan pelanggan yang berada di lantai dua harus turun terlebih dahulu untuk melihat daftar menu. Sebagai solusi, dikembangkan menu digital berbasis QR Code yang dapat diakses melalui telepon pintar sehingga informasi menu tersedia secara cepat dan mudah di seluruh area kedai.

Pada aspek lingkungan, karakteristik bangunan Kedai MasGit yang terdiri atas dua lantai menjadi tantangan tersendiri dalam penyampaian informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan menu digital dan *landing page* menjadi solusi yang memungkinkan seluruh pelanggan memperoleh akses informasi yang sama tanpa dipengaruhi oleh lokasi tempat duduk. Sementara itu, pada aspek manajemen informasi, informasi mengenai promo, menu, maupun tata cara pemesanan sebelumnya belum tersampaikan secara optimal kepada pelanggan. Untuk mengatasi kondisi tersebut, tim KKN mengembangkan website landing page yang terintegrasi dengan menu digital, layanan reservasi, serta WhatsApp, dan didukung dengan media visual berupa poster alur pemesanan. Integrasi berbagai media informasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara pihak kedai dan pelanggan.



Gambar 3. Diagram Fishbone

Pembahasan

Digitalisasi sistem pelayanan yang diterapkan pada Kedai MasGit merupakan bentuk inovasi sederhana namun memiliki dampak praktis terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan. Sebelum program dilaksanakan, penyampaian informasi menu masih dilakukan secara konvensional sehingga pelanggan harus mendatangi area kasir untuk melihat daftar menu. Kondisi tersebut kurang efektif, terutama bagi pelanggan yang berada di lantai dua maupun saat kondisi kedai ramai. Keberadaan landing page mampu mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform sehingga pelanggan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih praktis.

Selain mempermudah akses informasi menu, sistem ini juga memberikan akses langsung menuju layanan reservasi dan komunikasi melalui WhatsApp. Integrasi berbagai layanan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu memerlukan teknologi yang kompleks, tetapi dapat dimulai melalui inovasi sederhana yang sesuai dengan kebutuhan UMKM.

Penerapan poster alur pemesanan juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Media visual membantu pelanggan baru memahami prosedur pemesanan sehingga mengurangi potensi miskomunikasi antara pelanggan dan karyawan. Menurut Kotler et al. (2021), penyediaan informasi yang mudah diakses merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang positif. Meskipun demikian, selama tahap implementasi masih ditemukan beberapa kendala. Sebagian pelanggan usia dewasa membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan penggunaan menu digital, sedangkan beberapa karyawan masih terbiasa menggunakan sistem pelayanan manual pada saat kondisi kedai sangat ramai. Kendala tersebut diatasi melalui pendampingan, sosialisasi, serta penyempurnaan tampilan menu agar lebih sederhana dan mudah dipahami.

Conclusion

Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 3MY melalui kegiatan Digitalisasi Sistem Pelayanan Kedai MasGit telah berhasil mengimplementasikan solusi berbasis teknologi yang sesuai dengan kebutuhan mitra. Program ini menghasilkan sebuah website landing page yang terintegrasi dengan menu digital, layanan reservasi, dan WhatsApp, serta didukung media visual berupa poster alur pemesanan. Inovasi tersebut mampu meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pelanggan, memperjelas proses pemesanan, dan mendukung efisiensi pelayanan, terutama pada saat jumlah pelanggan meningkat. Selain menghasilkan luaran berupa sistem pelayanan digital, kegiatan ini juga meningkatkan kapasitas pemilik dan karyawan dalam memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari operasional usaha melalui proses pendampingan dan sosialisasi. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, sistem yang dikembangkan dapat diterapkan dengan baik serta memperoleh respons positif dari mitra karena membantu mengurangi potensi miskomunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan merupakan strategi yang efektif dalam mendukung transformasi digital UMKM. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan pelaku usaha melalui kegiatan KKN tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi mitra, tetapi juga mendorong peningkatan daya saing dan keberlanjutan usaha. Ke depan, pengembangan sistem dapat diarahkan pada integrasi fitur pemesanan daring, pembayaran digital, serta dashboard pengelolaan pelanggan agar manfaat digitalisasi bagi Kedai MasGit semakin optimal.

Reference

- Chambers, R. (1994). Participatory rural appraisal (PRA): Analysis of experience. *World Development*, 22(9), 1253–1268.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2023). Laporan Kinerja Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2023.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. John Wiley & Sons.
- OECD. (2021). *The Digital Transformation of SMEs*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*. Alfabeta.
- Taiminen, H. M., & Karjaluoto, H. (2015). The usage of digital marketing channels in SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 22(4), 633–651.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.