

## Perancangan dan pendampingan mengoperasikan e-commerce pada usaha mikro kecil menengah (UMKM) jasa desain dan percetakan

Safitri Juanita\*, Wahyu Pramusinto, M. Anif

Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

\*email Koresponden Penulis: [safitri.juanita@budiluhur.ac.id](mailto:safitri.juanita@budiluhur.ac.id)

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel

**Diajukan:** 2023-05-26

**Diterima:** 2023-07-24

**Diterbitkan:** 2023-07-29



**Lisensi:** cc-by-sa

Copyright © 2023 Penulis

### ABSTRAK

Persaingan jasa percetakan dan desain saat ini berkembang dengan pesat, demi mewujudkan layanan yang optimal dan kemudahan akses maka media yang paling efektif adalah menggunakan E-Commerce. Salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah Mitra Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) bernama Toko Mama Kudet berdomicili di Kota Tangerang. Masalah pada mitra PPM diantaranya adalah belum memiliki toko online, belum memiliki pengetahuan cara membuat toko online, maupun mengoperasikan toko online. Sehingga pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PPM) mengusulkan untuk melakukan perancangan serta pendampingan pengoperasian E-Commerce pada Mitra. Metode yang digunakan pada kegiatan PPM adalah PAR (Participatory Action Research) dengan 5 Tahapan yaitu identifikasi masalah, perencanaan bersama, Implementasi E-Commerce, Refleksi dan evaluasi, serta pemantapan dan Penerapan. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah, mitra PPM yaitu Toko Mama Kudet, Tangerang memperoleh manfaat yaitu memiliki website E-Commerce, media pemasaran semakin luas, memiliki pengetahuan dalam mengelola E-Commerce.

**Kata Kunci:** e-commerce; pelatihan; UMKM; percetakan

### Cara mensitasi artikel:

Juanita, S., Pramusinto, W., & Anif, M. (2023). Perancangan dan pendampingan mengoperasikan e-commerce pada usaha mikro kecil menengah (UMKM) jasa desain dan percetakan. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 283–290. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.20156>

## PENDAHULUAN

Persaingan penyedia jasa desain dan percetakan berkembang dengan pesat, salah satu perilaku konsumen dalam memilih jasa percetakan adalah lokasi yang mudah diakses serta pelayanan yang baik (Sandy, 2020). Demi mewujudkan layanan dan kemudahan akses, sebelum pandemi, saat pandemi hingga saat ini terdapat media yang paling efektif yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan jual-beli khususnya saat pandemi yaitu E-Commerce (Purnama & Putri, 2021). Bagi UMKM, Media penjualan online atau E-Commerce di masa pandemi

sangatlah berperan karena membantu mempertahankan atau meningkatkan penjualan, menambah profit serta menjadi media promosi serta pemasaran produk yang efektif (Purnama et al., 2021).

Pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM) ini, mitra yang merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) penyedia jasa desain dan percetakan di kota Tangerang bernama Toko Mama Kudet berdiri pada tahun 2013 berawal dari pembuatan brosur sesuai desain konsumen berkembang menjadi melayani berbagai custom desain untuk souvenir seperti gelas, *custom bag*, *custom pensil case*, tumbler dan masih banyak lagi, dengan contoh produksi seperti Gambar 1.



**Gambar 1.** Contoh produksi yang sudah dihasilkan oleh toko Mamakudet

Mitra PPM memiliki permasalahan yaitu belum memiliki media penjualan *online* (*E-Commerce*), karena belum mengetahui cara membuat toko *online*, belum mengetahui cara menyewa hosting dan domain, belum mengetahui cara memposting produk pada toko *online* serta belum memiliki pengetahuan mengoperasikan toko online. Sehingga pada kegiatan PPM ini, tim dosen mengusulkan untuk melakukan perancangan serta pendampingan mengoperasikan *E-Commerce* pada mitra.

Penerapan *E-Commerce* sebagai strategi bisnis peningkatan penjualan sudah dilakukan pada beberapa penelitian sebelumnya, seperti Penerapan *E-Commerce* pada toko online Flanelis, untuk memperluas pemasaran, administrasi penjualan menjadi lebih efisien dan akurat (Fuad & Juanita, 2020). Kegiatan PPM dengan pendampingan untuk pemanfaatan *E-Commerce* bagi UMKM juga sudah dilakukan sebelumnya, seperti pendampingan bagi UMKM tas “Camelano” di Kudus (Azizah et al., 2019), dimana mitra mendapatkan dampak seperti penjualan tas meningkat, pemasaran meluas serta memiliki kemampuan dalam mengelola *E-Commerce*. Kegiatan PPM untuk pendampingan penjualan dengan media penjualan *online* menggunakan media sosial whatsapp juga dilakukan pada UMKM Yogurt Dworowati (Saafii et al., 2021), dan UMKM Warga Sumberpitu (Rizal et al., 2022). Kegiatan PPM pendampingan *E-Commerce* bagi jasa percetakan juga sudah dilakukan dan membantu mitra yaitu Yudharta Advertising dan press dalam memperluas pemasaran, meningkatkan penjualan serta media promosi (Mas’ud, 2023).

Tujuan kegiatan PPM ini adalah merancang dan membangun website *E-Commerce* sesuai kebutuhan pengguna, memberi pengetahuan, ketrampilan penggunaan aplikasi web (*Toko Online*), serta pendampingan kepada mitra PPM yaitu Toko MAMA KUDET, Kota Tangerang.

## **METODE**

Metodologi yang digunakan pada kegiatan PPM ini adalah PAR (*Participatory Action Research*) (Afandi et al., 2022). Pada Gambar 2 merupakan rangkaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) untuk perancangan dan pendampingan mengoperasikan *E-Commerce* Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) jasa desain dan percetakan studi kasus di Toko Mama Kudet, Tangerang.



**Gambar 2.** Metode Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) dengan metodologi PAR untuk perancangan dan pendampingan mengoperasikan e-commerce pada UMKM jasa desain dan percetakan studi kasus di toko Mama Kudet, Tangerang

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) dengan mitra salah satu UMKM jasa desain dan percetakan bernama Toko Mama Kudet, dari mulai persiapan hingga laporan kegiatan PPM dilakukan selama 3 bulan yaitu dari bulan Juni sampai Agustus 2016. Tahap pertama adalah identifikasi masalah pada mitra PPM, pada tahap ini, tim dosen melakukan pengumpulan data ke UMKM Toko Mama Kudet, Kota Tangerang dengan metode wawancara (Wekke, 2019) yaitu ibu Anissa saraswaty, S.Pd pemilik toko Mama Kudet untuk mengetahui kebutuhan toko sehingga dapat memudahkan dalam melakukan analisa kebutuhan sistem.

Tahap kedua adalah perencanaan bersama, pada tahap ini melakukan analisis kebutuhan mitra, berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dilakukan oleh tim dosen pada tahap sebelumnya. Pada tahap ini melakukan rancangan proses bisnis menggunakan activity diagram, membuat rancangan menu *E-Commerce*, serta analisis kebutuhan fungsionalitas *E-Commerce*. Tahap ini juga tetap melakukan diskusi bersama dengan mitra terkait dengan hasil analisis. Pada tahap ini juga melakukan perancangan website menggunakan beberapa fase (Kurniawan, 2020), diawali dengan tim dosen menyewa hosting dan domain bernama TokoMamaKudet.com, kemudian melakukan instalasi di hosting menggunakan *Content Management System* (CMS) wordpress, dengan plugin

woocommerce, dan beberapa plugin lainnya yang dapat menunjang proses bisnis *E-Commerce* Toko Mama kudet.

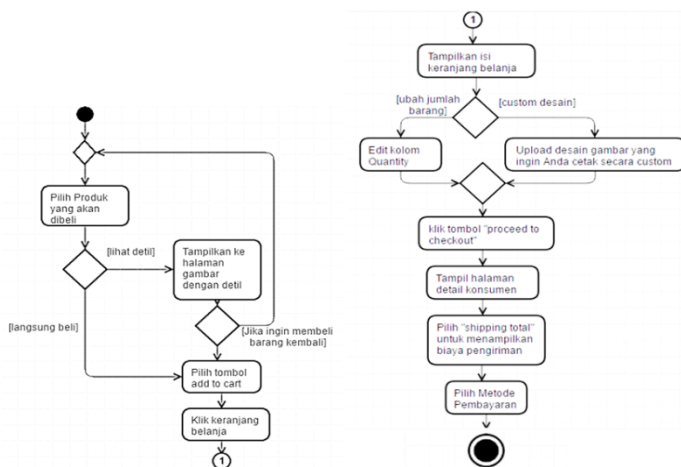
Pada Tahap ketiga yaitu implementasi, pada tahap ini mulai melakukan Implementasi dengan menyajikan website *E-Commerce* yang dapat diakses oleh seluruh pengguna. Serta pada tahap ini, membuat modul yang berisi cara menggunakan *E-Commerce* bagi pemilik dan pegawai pada Toko Mama Kudet. Kemudian melakukan pelatihan kepada pengguna *E-Commerce* agar dapat mengoptimalkan website *E-Commerce* sebagai media penjualan *online*. Pada tahap keempat, yaitu refleksi dan evaluasi. Pada tahap ini melakukan refleksi dan evaluasi dengan memberikan umpan balik kepada peserta pelatihan penggunaan *E-Commerce*, tim dosen menggunakan metode kuesioner (Wekke, 2019) untuk memahami apakah pendapat mitra sebelum dan setelah kegiatan PPM dilakukan.

Pada tahap kelima, adalah pemantapan dan penerapan. Pada tahap ini melakukan evaluasi kegiatan secara keseluruhan dan membuat laporan kegiatan. Pada tahap ini, tim dosen juga melakukan pendampingan kepada mitra sehingga mitra dapat mengoperasikan website *E-Commerce* dengan baik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

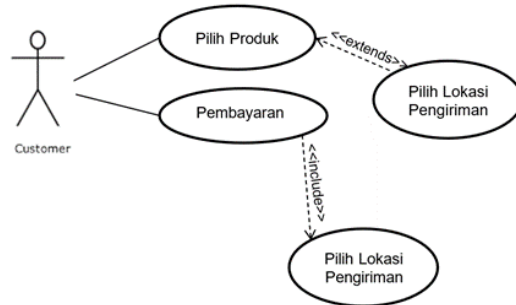
Pada bab ini menguraikan hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPM), yaitu antara Tim dosen dari Universitas Budi Luhur bekerjasama dengan Toko Mama Kudet, Tangerang. Kegiatan PPM berawal dari bulan Juni 2016, melakukan pengumpulan kepada mitra dengan metode wawancara menggunakan media telepon dan *e-mail*, melakukan perancangan website *E-Commerce* pada bulan Juni – Juli 2016. Sedangkan kegiatan pelatihan pengoperasian *E-Commerce* dilakukan pada hari sabtu, 6 Agustus 2016 dari jam 8 sampai jam 17.00 WIB di lokasi toko yaitu Jl. Seruling 2 Blok A88 No.14 RT.03/02 Komplek Pinang Indah, Kelurahan Sudimara Pinang, Kecamatan Pinang, Tangerang 15145.

Pada Gambar 3 merupakan analisis proses bisnis dengan diagram aktifitas, dimulai dari pelanggan memilih produk hingga memasukkan ke keranjang belanja dan melakukan *check out* serta Pembayaran.



Gambar 3. Proses bisnis penjualan online pada toko Mama Kudet, Kota Tangerang

Tahap awal melakukan analisis kebutuhan fungsionalitas sistem. Pada tahap ini pelaksana pengabdian melakukan analisis fitur yang sebaiknya tersedia pada website *E-Commerce* toko MamaKudet. Gambar 4 merupakan hasil analisis kebutuhan fungsional yang harus ada pada website *E-Commerce* Toko Mama Kudet, Kota Tangerang.



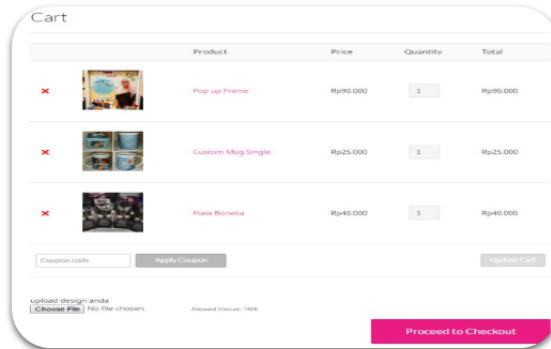
**Gambar 4.** Analisis kebutuhan fungsional pada aplikasi penjualan online (*E-Commerce*) pada toko Mama Kudet, Kota Tangerang

Selanjutnya tim Dosen melakukan pembelian hosting dan domain selama setahun dengan nama Tokomamakudet.com, kemudian menggunakan *Content Management System* Wordpress dan plugin WooCommerce melakukan konfigurasi website *E-Commerce*. Pada Gambar 5 adalah Tampilan halaman utama dari website Tokomamakudet.com.



**Gambar 5.** Tampilan halaman utama situs tokomamakudet.com

Gambar 6 adalah salah satu contoh tampilan halaman keranjang belanja pada Tokomamakudet.com.



Gambar 6. Tampilan contoh halaman keranjang belanja situs tokomamakudet.com

Kegiatan Pelatihan *E-Commerce* dilakukan oleh tim dosen yang terdiri 2 orang, pada Gambar 7 adalah dokumentasi saat memberikan pelatihan penggunaan website *E-Commerce* kepada mitra yaitu salah satu UMKM jasa desain dan percetakan, pemilik toko mamakudet, Kota Tangerang.



Gambar 7. Dokumentasi tim dosen saat memberikan materi pelatihan dan asistensi kepada mitra UMKM jasa desain dan percetakan yaitu tokomamakudet.com

Tahap selanjutnya melakukan evaluasi dan pendampingan. Setelah pelatihan pengoperasian website *E-Commerce*, maka tim dosen memberikan umpan balik berupa kuesioner. Hasil seluruh kegiatan dan hasil kuesioner, maka tim dosen melakukan evaluasi kegiatan PPM yang hasilnya adalah pemilik dan karyawan saat ini memiliki pengetahuan bagaimana caranya membeli domain dan menyewa hosting, memiliki pengetahuan bagaimana membuat website *E-Commerce*, serta memiliki pengetahuan cara mengoperasikan website *E-Commerce*, seperti posting produk dan fitur lainnya yang ada pada *E-Commerce*. Pendampingan Pengoperasian website *E-Commerce* masih tetap tim dosen lakukan selama 1 tahun hingga sewa domain dan hosting berakhir.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian masalah, hasil dan pembahasan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PPM) antara tim dosen Universitas Budi Luhur dengan salah satu UMKM jasa desain dan percetakan yaitu Toko MamaKudet di kota Tangerang

untuk perancangan dan pendampingan mengoperasikan *E-Commerce*, maka dapat disimpulkan bahwa website *E-Commerce* yang dirancang dan dibangun sudah memenuhi keinginan mitra, yaitu pemilik toko Mama Kudet, kota Tangerang sebagai media penjualan *online*, mitra saat ini memiliki pengetahuan yang jauh lebih baik bagaimana cara memasarkan produk jasa melalui *E-Commerce* serta menyadari manfaat dari berjualan menggunakan *E-Commerce* sebagai media penjualan jasa produk. Saran untuk kegiatan PPM di masa mendatang perlu dilakukan pelatihan promosi produk pada mitra PPM menggunakan *marketplace*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, A., Laily, N., Wahyudi, N., Umam, M. H., Kambau, R. A., Rahman, S. A., Sudirman, M., Jamilah, Kadir, N. A., Junaid, S., Nur, S., Ayu, R. D., Parmitasari, Nurdiyana, Wahyudi, J., & Wahid, M. (2022). *Metodologi Pengabdian Masyarakat* (Suwendi, A. Basir, & J. Wahyudi (eds.)). Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama RI. <https://pendispress.kemenag.go.id/index.php/ppress/catalog/book/19>
- Azizah, N., Mahendra, D., & Lofian, B. (2019). Pemanfaatan E-Commerce untuk Peningkatan Strategi Promosi dan Penjualan UMKM Tas di Kabupaten Kudus. *E-DIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 96–99. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v10i1.3555>
- Fuad, A., & Juanita, S. (2020). Penerapan E-Commerce Menggunakan Cms Wordpress Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Online Shop Flanelis. *IDEALIS: Indonesia Journal Information System*, 3(1), 511–518. <https://doi.org/10.36080/idealis.v3i1.2309>
- Kurniawan, S. (2020). *WooCommerce: Panduan Membuat Toko Online dengan Mudah*. Nigahoster. <https://www.nigahoster.co.id/blog/tutorial-woocommerce/>
- Mas'ud, M. I. (2023). Pendampingan Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Media Promosi Yudharta Advertising and Press. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 2021–2024. <https://doi.org/10.47065/jpm.v3i4.569>
- Purnama, N. I., & Putri, L. P. (2021). Analisis Penggunaan E - Commerce Di Masa Pandemi. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 553–558. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.357>
- Purnama, N. I., Putri, L. P., & Bahagia, R. (2021). Analisis E-Commerce Dalam Membantu Penjualan UMKM di Tengah Pandemi. *EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 21(2), 194–200. <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v21i2.8503>
- Rizal, M., Wati, H. P. K., Itsnaini, A. I., Triyoga, E. F., Wicaksono, B., Ediningsih, F., Khuluq, H. H., Anam, K., Novitasari, K. I., Arifin, M. Z., Indriyati, R., Kurniatin, T., & Wahfiudin, F. (2022). Pengembangan UMKM melalui Pentingnya Sebuah Brand dan Mengoptimalkan Penjualan Online. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 3(4), 297–301. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v3i4.19465>
- Saafii, I., Aulia, M. D., Ali, M. H., Imtinan, F. T., Nisak, S. F., Pangestu, A. W., Sholikah,

- L. M., & Maufiroh, Y. (2021). Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Melalui Pemanfaatan Media Online. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 2(2), 101-105.
- Sandy, S. (2020). Studi perilaku konsumen dalam memilih jasa percetakan prima print di surabaya. *Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER)*, 1-6.
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Gawe Buku.