
Pelatihan Pemanfaatan Sistem Pemesanan Online untuk Mendukung Usaha Mikro di Santosa Catering

Dwi Puspita Anggraeni

Universitas Budi Luhur, Indonesia

dwi.puspita@budiluhur.ac.id

Alamat: Jl. Ciledug Raya, RT.10/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260

Korespondensi penulis: dwi.puspita@budiluhur.ac.id

Article History:

Received: September 10, 2021;

Revised: Oktober 20, 2021;

Accepted: November 25, 2021;

Published: Desember 30, 2021;

Keywords: Information System Utilization, Diffusion of Science and Technology, System Usage Training.

Abstract: This community service activity (PKM) aims to improve operational efficiency and service quality at Santosa Catering through the implementation of a web-based catering ordering system. Santosa Catering, as a micro business, faces obstacles in managing orders that are still done manually, which causes inaccurate stock information, delays in delivery, and limited customer access to menus and prices. Through a Diffusion of Science and Technology and Knowledge Transfer approach, a web-based ordering system was developed and implemented to support business operations. The system allows customers to access real-time menu information, place online orders, and choose preferred payment methods, while the owner and staff were given intensive training to effectively operate the system. The evaluation results showed significant improvements in all aspects of assessment, including understanding of system features, operational skills, time efficiency, and customer satisfaction, as shown in the comparison chart of pretest and posttest results. The system not only optimizes operational processes but also increases customer satisfaction, strengthens business competitiveness, and has the potential to become a model for other micro businesses in utilizing digital technology. Thus, this PKM activity is expected to contribute to the sustainability of Santosa Catering's business in the digital era.

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Santosa Catering melalui penerapan sistem pemesanan catering berbasis web. Santosa Catering, sebagai usaha mikro, menghadapi kendala dalam pengelolaan pesanan yang masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan ketidaktepatan informasi stok, keterlambatan pengiriman, dan terbatasnya akses pelanggan terhadap menu dan harga. Melalui pendekatan Difusi IPTEKS dan Transfer Knowledge, sistem pemesanan berbasis web dikembangkan dan diimplementasikan untuk mendukung operasional usaha. Sistem ini memungkinkan pelanggan mengakses informasi menu secara real-time, melakukan pemesanan online, dan memilih metode pembayaran yang diinginkan, sementara pemilik dan staf diberikan pelatihan intensif agar mampu mengoperasikan sistem dengan efektif. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek penilaian, termasuk pemahaman fitur sistem, keterampilan operasional, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan dalam grafik perbandingan hasil pretest dan posttest. Sistem ini tidak hanya mengoptimalkan proses operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat daya saing usaha, dan berpotensi menjadi model bagi usaha mikro lainnya dalam memanfaatkan teknologi digital. Dengan demikian, kegiatan PKM ini diharapkan berkontribusi pada keberlanjutan bisnis Santosa Catering di era digital.

Kata kunci: Pemanfaatan Sistem Informasi, Difusi IPTEKS, Pelatihan Penggunaan Sistem

1. LATAR BELAKANG

Santosa Catering adalah usaha mikro yang menyediakan layanan catering untuk berbagai jenis acara di komunitas lokal. Meskipun memiliki potensi besar untuk mendukung ekonomi setempat, operasional di Santosa Catering masih bergantung pada metode pemesanan manual, yaitu melalui telepon atau kunjungan langsung ke lokasi usaha. Proses pencatatan pesanan serta pengelolaan informasi menu dan stok juga dilakukan secara konvensional, yang berisiko menyebabkan ketidaktepatan informasi dan penurunan efisiensi operasional. Seiring dengan meningkatnya permintaan, keterbatasan ini sering kali menyulitkan pemilik dalam mengelola kapasitas pesanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan akurat (Handita et al., 2014).

Santosa Catering menghadapi beberapa kendala utama dalam operasional sehari-harinya. Pertama, keterbatasan dalam pengelolaan kapasitas pemesanan sering kali menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah pesanan yang diterima dan kemampuan pengiriman. Situasi ini dapat berujung pada keterlambatan dalam pengiriman pesanan, yang berisiko mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Kedua, pelanggan sulit memperoleh informasi lengkap mengenai menu dan harga secara langsung, sehingga mereka perlu menghubungi pemilik usaha untuk menanyakan detail tersebut. Ketika usaha sedang ramai, hal ini menjadi kendala, mengingat ketersediaan pemilik sering kali terbatas. Masalah ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan dan dapat mengurangi minat untuk menggunakan layanan Santosa Catering.

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas layanan di Santosa Catering melalui penerapan sistem pemesanan catering berbasis web. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi menu dan harga secara real-time, melakukan pemesanan online, serta memilih metode pembayaran yang tersedia, tanpa harus menghubungi pemilik secara langsung (Sariani & Utami, 2021). Selain menerapkan sistem, kegiatan pengabdian ini juga mencakup pelatihan penggunaan sistem bagi pemilik dan staf Santosa Catering. Pelatihan bertujuan untuk membekali mereka dengan keterampilan yang diperlukan dalam mengoperasikan sistem dengan lancar, sehingga dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pesanan dan daya saing usaha (Evasari et al., 2019; Mas' ud, 2017; Wijayanti et al., 2021). Dengan penerapan sistem dan pelatihan ini, diharapkan Santosa Catering dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan sekaligus memperkuat keberlanjutan bisnisnya di era digital.

2. METODE

Metode pengabdian ini mengadopsi pendekatan Difusi IPTEKS untuk penerapan sistem pemesanan catering berbasis web di Santosa Catering, serta *Transfer Knowledge* dalam pelatihan penggunaan sistem. Pendekatan Difusi IPTEKS diterapkan untuk memperkenalkan dan menyebarkan teknologi baru yang relevan (Borman et al., 2020; Sudipa & Lestari, 2019) bagi kebutuhan usaha catering mitra, sehingga dapat diintegrasikan dengan operasional sehari-hari untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Tahap awal metode ini meliputi persiapan dan identifikasi masalah, di mana dilakukan observasi dan wawancara dengan pemilik dan staf Santosa Catering. Proses ini bertujuan untuk memahami secara mendalam tantangan operasional yang dihadapi, khususnya dalam hal pengelolaan pesanan, kapasitas, serta kendala dalam menyampaikan informasi menu dan harga kepada pelanggan.

Selanjutnya, tahap perancangan dan pengembangan sistem dilakukan sebagai bagian dari Difusi IPTEKS, dengan membangun sistem berbasis web yang dapat diakses dan dioperasikan dengan mudah oleh pengguna di Santosa Catering. Fitur-fitur utama yang dirancang meliputi pengelolaan menu, pengaturan kapasitas pemesanan, pemrosesan pesanan secara online, serta pembuatan laporan penjualan otomatis. Sistem ini dikembangkan dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan antarmuka yang ramah pengguna, sehingga memungkinkan Santosa Catering untuk mengadopsi teknologi ini dengan cepat dan efektif. Pengembangan sistem mengikuti metodologi Waterfall, yang memastikan setiap tahap perancangan dan pembangunan dapat berjalan secara terstruktur dan dipantau secara optimal.

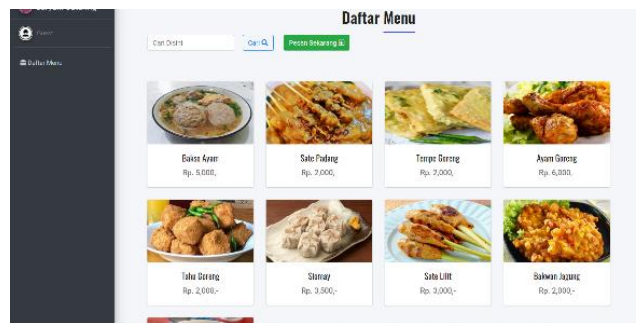
Tahap selanjutnya pelatihan penggunaan sistem. Dalam tahap ini, pemilik dan staf diberikan pelatihan intensif tentang cara mengoperasikan sistem baru, mencakup proses memasukkan data menu, mengelola kapasitas pesanan, serta melihat laporan dan status pembayaran. Pelatihan ini dilakukan dengan panduan langsung yang disertai modul dan tutorial lengkap, yang memungkinkan mitra memahami setiap fitur sistem dengan baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pelaksanaan kegiatan PKM ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: a) Tahap perancangan dan pengembangan sistem pemesanan catering berbasis web, yang disesuaikan dengan analisis kebutuhan operasional dan alur bisnis Santosa Catering; b) Tahap pelaksanaan kegiatan pendampingan yang berfokus pada pelatihan dan pengenalan sistem kepada pengguna. Uraian detail dari masing-masing tahapan pelaksanaan adalah sebagai berikut:

Pembangunan Sistem Informasi

Pada tahapan awal, dilakukan pembangunan sistem pemesanan catering berbasis web berdasarkan analisis kebutuhan dari mitra. Sistem ini dirancang untuk memudahkan pemilik dan staf Santosa Catering dalam mengelola data menu, kapasitas pemesanan, pemrosesan pesanan, serta pemilihan metode pembayaran oleh pelanggan. Selain itu, sistem ini dilengkapi dengan fitur pembuatan laporan pesanan dan rekapitulasi pemesanan untuk mendukung proses administrasi dan pelaporan secara otomatis.



Gambar 1. Halaman Pemesanan Online

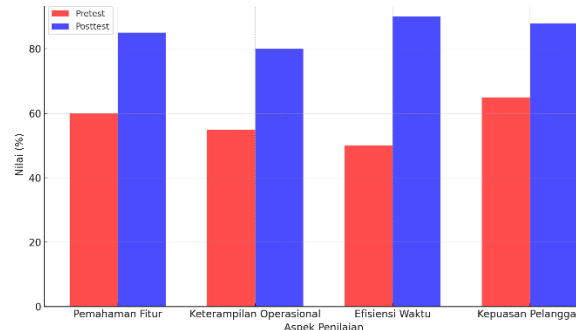
Pendampingan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Persediaan

Tahapan berikutnya adalah pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan intensif bagi mitra terkait pemanfaatan dan tata cara penggunaan sistem pemesanan catering berbasis web. Dalam proses pelatihan ini, peserta akan menerima materi terperinci tentang fungsi dan fitur utama yang terdapat dalam sistem, mulai dari cara memasukkan dan mengelola data menu, mengatur kapasitas pesanan harian, memproses pesanan pelanggan secara online, hingga menghasilkan laporan penjualan dan rekapitulasi pemesanan. Materi pelatihan disusun secara bertahap, disertai simulasi praktis yang memungkinkan peserta untuk mencoba langsung setiap fitur sistem, sehingga mereka lebih cepat menguasai cara kerja sistem.

Dengan pelatihan yang dilakukan secara komprehensif dan pendampingan yang berkelanjutan, pemilik dan staf Santosa Catering diharapkan mampu menggunakan sistem dengan percaya diri dan efisien. Pendampingan ini tidak hanya menargetkan peningkatan keterampilan teknis tetapi juga mendorong perubahan budaya kerja menuju digitalisasi. Penerapan sistem ini diharapkan berdampak positif pada efisiensi operasional Santosa Catering, mempercepat proses pemesanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang lebih responsif dan terstruktur. Hasilnya, mitra dapat mengelola pesanan dan layanan dengan lebih baik.

Partisipasi Mitra Dalam Pelaksanaan Program

Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program pendampingan penggunaan sistem informasi pemesanan catering mendukung kegiatan PKM yaitu dengan antusiasme melakukan kegiatan dan mengikuti pre-test dan post-test terkait pemanfaatan sistem informasi.



Gambar 2. Grafik Hasil Pretest dan Posttest

Grafik di atas menunjukkan perbandingan hasil pretest dan posttest dalam pemanfaatan sistem informasi pada Santosa Catering berdasarkan empat aspek penilaian: Pemahaman Fitur, Keterampilan Operasional, Efisiensi Waktu, dan Kepuasan Pelanggan. Sebelum pelaksanaan pelatihan (pretest), skor rata-rata pada berbagai aspek berkisar antara 50% hingga 65%. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan keterampilan pengguna dalam mengoperasikan sistem masih tergolong rendah, dengan efisiensi waktu dan keterampilan operasional yang kurang optimal. Setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan (posttest), terjadi peningkatan signifikan pada seluruh aspek. Pemahaman fitur meningkat dari 60% menjadi 85%, keterampilan operasional dari 55% menjadi 80%, efisiensi waktu dari 50% menjadi 90%, dan kepuasan pelanggan meningkat dari 65% menjadi 88%. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa pelatihan dan pendampingan berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, sehingga operasional Santosa Catering menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat memperkuat kualitas layanan dan daya saing usaha secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan PKM ini berhasil mencapai tujuan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Santosa Catering melalui penerapan sistem pemesanan catering berbasis web dan pelatihan penggunaannya. Sistem ini memungkinkan pengelolaan menu, kapasitas pemesanan, pemrosesan pesanan, serta laporan penjualan secara terstruktur dan otomatis. Dengan pendampingan intensif, pemilik dan staf memahami fitur sistem dan mampu mengoperasikannya secara efisien, mempercepat proses pemesanan, dan meningkatkan

responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil pendampingan menunjukkan peningkatan yang signifikan, yang terlihat pada grafik perbandingan pretest dan posttest. Skor rata-rata di semua aspek – pemahaman fitur, keterampilan operasional, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan – mengalami peningkatan, menandakan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan keterampilan teknis mitra. Efisiensi waktu meningkat hingga 90%, dan kepuasan pelanggan mencapai 88%, yang menunjukkan bahwa sistem berperan dalam meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Borman, R. I., Yasin, I., Darma, M. A. P., Ahmad, I., Fernando, Y., & Ambarwari, A. (2020). Pengembangan dan pendampingan sistem informasi pengolahan pendapatan jasa pada PT. DMS Konsultan Bandar Lampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(2).
- Evasari, A. D., Utomo, Y. B., & Ambarwati, D. (2019). Pelatihan Dan Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Media Pemasaran Produk UMKM Di Desa Tales Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 75–84.
- Handita, D. B., Umar, & Fadillah, U. (2014). Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Usantex. *Jakarta*, 12(01), 26–33.
- Mas'ud, M. (2017). Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Penjualan Hasil Produk UMKM Logam di Kota Pasuruan. *Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 185–197.
- Sariani, N. L. P., & Utami, N. M. S. U. S. (2021). Pelatihan Dan Pendampingan Sistem Informasi Manajemen Di Era New Normal. *Community Development Journal*, 5(1), 205–212.
- Sudipa, I. G. I., & Lestari, E. A. P. (2019). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENDUDUK DUSUN (STUDI KASUS : DUSUN TEGAL KORI KAJA UBUNG). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(2). <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i2.782>
- Wijayanti, N. W. E., Putri, N. W. S., Suryana, I. G. P. E., Suryati, K., Kartini, K. S., Wardika, I. W. G., & Krisna, E. D. (2021). Pelatihan bisnis online menggunakan aplikasi shopee. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(1), 206–215.