

PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI IMPLEMENTASI SISTEM QR MENU UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DI TOKO DON DON THAI TEA

Sabila Marista Losya
sabilalosya@gmail.com
Universitas Widya Kartika

Abstrak

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Namun, banyak UMKM yang masih menggunakan sistem pelayanan manual, sehingga kurang efisien dan tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang menginginkan layanan cepat dan praktis. Salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan penulis adalah dengan membantu digitalisasi sistem pemesanan dan pembayaran di Toko Don Don Thai Tea, sebuah UMKM minuman khas Thailand yang berlokasi di Jakarta. Melalui kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN), penulis merancang dan mengimplementasikan sistem QR Menu berbasis website yang memungkinkan pelanggan memesan minuman, memilih metode pembayaran (tunai atau QRIS), serta menerima nomor antrian secara otomatis. Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara partisipatif, dimulai dari observasi lapangan, penyusunan desain sistem, pengembangan web menggunakan WordPress dan skrip tambahan (HTML/CSS/JavaScript), hingga uji coba langsung oleh pihak toko. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya membantu mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mempermudah pegawai dalam menerima dan memproses pesanan. Pelanggan merasa lebih nyaman karena dapat memesan secara mandiri, sementara pemilik usaha merasa terbantu karena tidak perlu mencatat pesanan secara manual. Diharapkan sistem ini dapat terus dikembangkan dan diadopsi oleh UMKM lain dengan karakteristik serupa.

Kata Kunci: Pengabdian Masyarakat, UMKM, QR Menu, Sistem Pemesanan, Digitalisasi, WordPress.

Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a significant role in supporting local economies. However, many MSMEs still rely on manual service systems, which are often inefficient and fail to meet the growing expectations of customers who demand faster and more practical service. This community service activity was conducted through a student fieldwork program (KKN) and aimed to support the digital transformation of Don Don Thai Tea, a Thai beverage MSME located in Jakarta. The main objective was to design and implement a website-based QR Menu system that allows customers to order drinks, choose payment methods (cash or QRIS), and receive an automated queue number. The activity was carried out through a participatory method, starting from field observation, system design, and web development using WordPress along with additional scripting (HTML/CSS/JavaScript), followed by direct testing and training with the store. The results show that the developed system successfully improved the speed and efficiency of service, helping employees manage orders more easily while also enhancing the customer experience. Customers can order independently using their phones, and business owners benefit from a more organized ordering flow. It is hoped that this system can be further developed and implemented in other MSMEs with similar needs.

Keywords: Community Service, MSMEs, QR Menu, Ordering System, Digitalization, WordPress.

1. PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki peran besar dalam perekonomian nasional. Selain menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, UMKM juga mampu menjaga kestabilan ekonomi masyarakat bawah. Namun, di tengah pesatnya perkembangan teknologi, banyak pelaku UMKM yang belum optimal dalam mengadopsi digitalisasi, terutama pada aspek pelayanan dan transaksi pelanggan. Padahal, digitalisasi terbukti dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan mempertahankan keberlanjutan usaha, khususnya pasca pandemi COVID-19 (Harianto & Sari, 2021).

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh UMKM adalah sistem pelayanan yang masih dilakukan secara manual. Metode pemesanan secara langsung, pencatatan menggunakan kertas, dan transaksi yang hanya melibatkan uang tunai sering menimbulkan antrean panjang, kesalahan pesanan, serta memperlambat proses pelayanan. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan kinerja usaha secara keseluruhan. (Renaldo et al., 2021) menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi dalam UMKM dapat secara signifikan meningkatkan kinerja usaha, khususnya dalam hal efisiensi, pencatatan keuangan, dan pengelolaan data pelanggan.

Kondisi tersebut juga ditemukan di Toko Don Don Thai Tea, sebuah usaha mikro yang bergerak di bidang minuman khas Thailand dan berlokasi di Jakarta. Selama observasi awal dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN), penulis mendapati bahwa sistem pelayanan di toko masih konvensional. Pelanggan harus menyebutkan pesanan secara lisan, lalu dicatat oleh pegawai secara manual. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berisiko tinggi terhadap kesalahan pencatatan. Ditambah lagi, pembayaran dilakukan secara tunai tanpa pencatatan

otomatis, sehingga pemilik usaha kesulitan merekap pesanan harian dengan rapi.

Melihat permasalahan tersebut, penulis berinisiatif merancang dan mengimplementasikan sistem QR Menu berbasis website sebagai bentuk kegiatan pengabdian masyarakat. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan secara mandiri melalui smartphone dengan memindai QR code. Dalam sistem ini, pelanggan dapat memilih produk, menambahkan jumlah pesanan, memilih metode pembayaran (tunai atau QRIS), dan mendapatkan nomor antrian secara otomatis. Penerapan sistem QR Menu telah terbukti meningkatkan efisiensi di sektor kuliner, seperti pada sistem pemesanan makanan di kafe dan restoran berbasis QR code (Nikose et al., 2023).

Sistem ini dikembangkan menggunakan CMS WordPress, dengan tambahan elemen HTML, CSS, dan JavaScript untuk mendukung fitur interaktif seperti pemilihan jumlah dan antrian otomatis. Selain itu, sistem disesuaikan agar tetap sederhana dan mudah digunakan oleh pengelola toko yang belum terbiasa dengan teknologi. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah membantu toko dalam proses digitalisasi yang tidak membutuhkan biaya besar namun tetap berdampak signifikan.

Penggunaan sistem pemesanan berbasis web seperti ini telah banyak dikembangkan dalam skala internasional dan terbukti membantu proses pelayanan makanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan efisien (Ardani & Aji, 2024). Tidak hanya untuk pelanggan, sistem ini juga membantu pihak toko dalam mengelola data pesanan dan melakukan pencatatan harian secara lebih rapi.

Lebih lanjut, metode pembayaran non-tunai seperti QRIS juga dinilai sangat bermanfaat bagi UMKM. (Hartono et al., 2025) menyatakan bahwa penggunaan QRIS terbukti mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pelayanan,

dan meningkatkan kepuasan pelanggan di UMKM. Di sisi lain, tantangan seperti pemahaman masyarakat tentang teknologi dan koneksi internet tetap perlu diperhatikan dalam penerapannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya berupaya menyelesaikan permasalahan pelayanan di Toko Don Don Thai Tea, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi nyata mahasiswa dalam mendukung digitalisasi UMKM. Sistem yang dibangun diharapkan dapat menjadi solusi praktis dan berkelanjutan bagi usaha mikro lain yang mengalami permasalahan serupa dalam pelayanan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan bagian dari Kuliah Kerja Nyata (KKN) individu yang dilaksanakan selama tiga bulan di Toko Don Don Thai Tea, berlokasi di Kota Tangerang, Banten. Kegiatan dilaksanakan setiap hari Selasa, menyesuaikan dengan jadwal mahasiswa serta waktu luang pengelola toko sebagai mitra tunggal dalam pelaksanaan program ini. Bentuk kegiatan pengabdian ditujukan untuk menjawab kebutuhan digitalisasi sederhana pada sistem pemesanan dan pembayaran toko, yang sebelumnya masih menggunakan metode manual.

Metode pelaksanaan yang digunakan terdiri dari lima tahap utama: (1) perencanaan dan observasi, (2) perancangan sistem QR Menu, (3) pengembangan sistem berbasis website, (4) uji coba sistem dan pendampingan, serta (5) revisi dan penyempurnaan sistem berdasarkan evaluasi lapangan.

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui Kuliah Kerja Nyata (KKN) individu ini menghasilkan sebuah sistem QR Menu berbasis website yang berfungsi untuk mempermudah proses

pemesanan dan pembayaran di Toko Don Don Thai Tea. Sistem ini dirancang agar dapat digunakan langsung oleh pelanggan melalui perangkat pribadi mereka dengan cara memindai kode QR yang disediakan di toko. Pemanfaatan teknologi ini selaras dengan upaya digitalisasi UMKM yang terbukti mampu meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional (Harianto & Sari, 2021).

Website yang dikembangkan terdiri dari tiga halaman utama, yaitu halaman menu, pembayaran, dan antrian. Masing-masing halaman memiliki peran dalam mengarahkan pelanggan menjalani alur pemesanan tanpa perlu melakukan interaksi langsung yang berulang dengan pengelola toko. Pemanfaatan WordPress sebagai CMS dipilih karena fleksibilitas dan kemudahannya dalam pengembangan sistem sederhana (Ardo et al., 2020; Astuari et al., 2025).

1. FITUR UTAMA SISTEM QR MENU

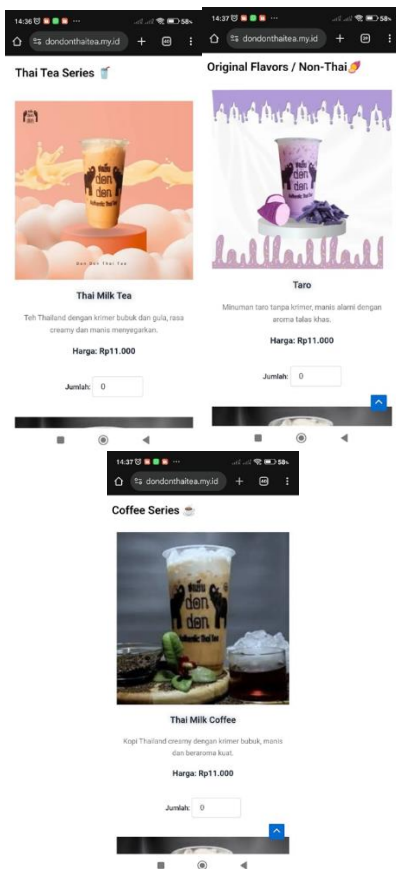
Beberapa fitur utama dari sistem yang berhasil dikembangkan antara lain:

- Menu digital yang berisi daftar lengkap produk minuman yang ditawarkan oleh toko, dilengkapi dengan gambar, nama produk, harga tetap (Rp11.000 untuk semua produk kecuali es teh), dan deskripsi singkat yang mudah dipahami pelanggan.
- Input jumlah pesanan, yang memudahkan pelanggan memilih berapa produk yang ingin dibeli tanpa harus mengetik secara manual. Ini ditampilkan dengan elemen input angka sederhana agar mudah digunakan bahkan oleh pengguna awam (Lee et al., 2023).
- Pilihan metode pembayaran, yaitu tunai atau QRIS, yang ditampilkan secara jelas di halaman pembayaran. QRIS dinilai efektif sebagai sistem pembayaran digital bagi UMKM

karena efisien dan aman (Permana & Aryowiloto, 2024).

- Nomor antrian digital, yang muncul secara otomatis setelah proses checkout. Pelanggan cukup menunjukkan tampilan antrian tersebut kepada pengelola untuk diproses lebih lanjut. Sistem antrian ini mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan keteraturan pelayanan (Ananda, 2025).

Seluruh proses pemesanan dibuat sesederhana mungkin agar bisa digunakan oleh berbagai kalangan pelanggan. Tampilan visual juga dirancang menyesuaikan dengan identitas toko, seperti penggunaan warna merah sebagai warna dominan dan ikon gajah sebagai simbol toko. Desain antarmuka yang sederhana namun menarik penting untuk kenyamanan pengguna (Avila et al., 2023).

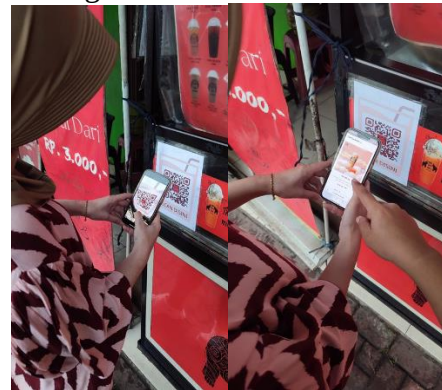


Gambar 1. Tampilan halaman menu digital dengan QR Menu

2. TAMPILAN DAN RESPONSIVITAS SISTEM

Sistem dirancang agar responsif, terutama di perangkat seluler, mengingat sebagian besar pelanggan Don Don Thai Tea melakukan pemesanan melalui ponsel. Struktur menu disusun dalam bentuk kisi tiga kolom agar setiap produk terlihat rapi dan informatif. Pemilihan ukuran gambar diseragamkan agar tampilan visual tetap konsisten. Desain responsif pada website terbukti meningkatkan kenyamanan pengguna dan keterjangkauan informasi (Rehan Anwar et al., 2021).

Responsivitas sistem telah diuji pada perangkat dengan ukuran layar berbeda seperti ponsel dan tablet, dengan hasil yang tetap stabil. Tidak ditemukan kendala berarti saat tampilan diakses dari browser umum seperti Google Chrome dan Safari.



Gambar 2. Simulasi pemindaian QR Code oleh pelanggan

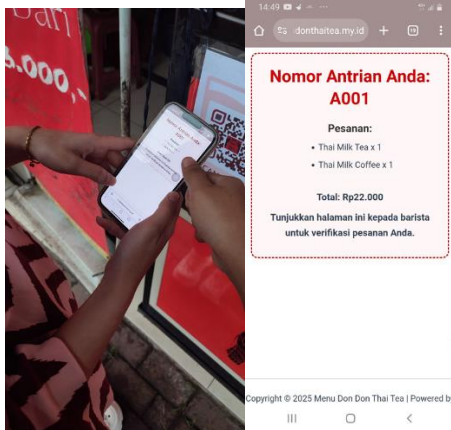


Gambar 3. Halaman pembayaran dan pilihan metode QRIS/tunai

3. UJI COBA LAPANGAN DAN TANGGAPAN MITRA

Setelah pengembangan sistem selesai, dilakukan uji coba langsung di toko bersama pengelola. Pengelola mencoba menggunakan sistem dengan memindai QR code, memilih menu, memilih metode pembayaran, dan melihat hasil antrian. Berdasarkan hasil uji coba, sistem dapat berjalan dengan lancar, dan tidak ditemukan kesulitan berarti dalam pengoperasiannya.

Pengelola toko memberikan tanggapan positif terhadap sistem, karena proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan pelanggan tidak perlu menunggu lama hanya untuk menyampaikan pesanan. Dengan adanya sistem ini, pengelola bisa langsung melihat urutan pesanan masuk, sehingga tidak perlu lagi mencatat atau mengingat satu per satu permintaan pelanggan. Hal ini mendukung penelitian yang menyebutkan bahwa digitalisasi sistem pemesanan berdampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Ghazali et al., 2025).



Gambar 4. Halaman antrian otomatis setelah transaksi

4. DAMPAK TERHADAP PELAYANAN DAN EFISIENSI

Penerapan sistem QR Menu memberikan beberapa dampak nyata terhadap proses pelayanan di toko, antara lain:

- Mengurangi antrean panjang dan kerumunan pelanggan saat jam sibuk.

- Memudahkan pengelola dalam mengetahui pesanan tanpa perlu tanya ulang.
- Meningkatkan efisiensi waktu karena pesanan dan pembayaran sudah tersusun otomatis.
- Memberikan pengalaman yang lebih modern kepada pelanggan dalam bertransaksi.

Studi sebelumnya mendukung bahwa QR Code dapat membantu proses otomatisasi layanan dan memudahkan pengambilan keputusan berbasis data (Chee Chun et al., 2023; Njonge, 2023). Sistem ini juga mendukung efisiensi operasional karena tidak membutuhkan perangkat tambahan selain ponsel dan koneksi internet.



Gambar 5. Pendampingan penggunaan sistem oleh mahasiswa kepada pengelola toko

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) individu di Toko Don Don Thai Tea selama tiga bulan telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung proses digitalisasi sederhana pada sektor usaha mikro. Dalam kegiatan ini, telah berhasil dirancang dan diimplementasikan sistem QR Menu berbasis website yang memudahkan pelanggan dalam melihat daftar menu, memilih produk, menentukan jumlah pesanan, melakukan pembayaran (melalui QRIS atau tunai), serta memperoleh nomor antrian digital secara otomatis.

Seluruh tahapan mulai dari observasi, perancangan, pengembangan, uji coba,

hingga evaluasi sistem telah dilakukan secara sistematis. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem ini memberikan manfaat langsung terhadap proses pelayanan di toko, seperti mengurangi antrean, mempercepat transaksi, serta membantu pengelola dalam menata alur pesanan dengan lebih tertib. Sistem yang dibuat juga mempertimbangkan kemudahan penggunaan, baik dari sisi pelanggan maupun pengelola, dengan tampilan yang responsif, navigasi sederhana, dan alur layanan yang jelas.

Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada hasil teknis, tetapi juga memberikan pengalaman langsung dalam mendampingi mitra UMKM, berkomunikasi dengan pengguna sistem, serta menyesuaikan rancangan dengan kondisi di lapangan. Keberhasilan implementasi sistem menunjukkan bahwa penerapan solusi teknologi informasi skala kecil dapat memberikan dampak signifikan apabila dirancang sesuai dengan kebutuhan mitra dan karakteristik pengguna. Dengan demikian, sistem QR Menu ini dapat menjadi salah satu contoh praktik baik digitalisasi layanan yang dapat diterapkan pada usaha mikro lainnya dengan kondisi serupa.

Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan evaluasi selama KKN, berikut adalah beberapa saran untuk keberlanjutan dan pengembangan sistem:

- Sistem QR Menu yang telah dibuat diharapkan dapat terus digunakan secara konsisten oleh pihak toko untuk menjaga efisiensi pelayanan.
- Perlu dilakukan pendampingan lanjutan secara berkala kepada pengelola toko, khususnya jika terdapat pembaruan fitur atau perubahan tampilan pada sistem.
- Pengembangan sistem ke depan dapat diarahkan pada penambahan fitur rekap data penjualan harian atau bulanan agar pengelola dapat memantau performa usaha secara lebih menyeluruh.

- Disarankan untuk membuat panduan penggunaan sistem dalam bentuk cetak atau video tutorial sederhana yang dapat ditampilkan di toko atau dibagikan kepada pelanggan baru.
- Sistem ini juga dapat dijadikan referensi untuk diterapkan pada UMKM lain yang memiliki kebutuhan pelayanan serupa, terutama di sektor makanan dan minuman dengan alur pemesanan yang berulang.

Dengan adanya sistem yang telah dikembangkan dan diuji secara langsung di lingkungan usaha, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku UMKM terhadap pentingnya digitalisasi sederhana sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen dan perkembangan teknologi yang terus berjalan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, C. (2025). Proposed Solutions for Improving Queue Management Efficiency at Bebeke Om Aris. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6, 477–487. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i1.7067>
- Ardani, D., & Aji, A. S. (2024). Development of a Web-Based Food and Beverage Ordering System for University Canteens Using the Laravel Framework at University of Technology Yogyakarta. *Journal of Scientific Research, Education, and Technology (JSRET)*, 3(4 SE-Articles), 1462–1474. <https://doi.org/10.58526/jsret.v3i4.521>
- Ardo, R., Hasanudin, M., Sadida, A., & Farizi, M. (2020). Build A Web-Based E-Commerce Information System Using Content Management System (CMA) at Djuwariyah Accountant Service Office. *Ilomata International Journal of Management*, 1, 78–82. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v1i2.54>
- Astuari, F., Karnadi, & Haryanto, D. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Dalam Mempromosikan UMKM Berbasis Digital Pada Kelurahan Ogan Baru Kota Palembang. *Jurnal Komputer, Informasi Dan Teknologi*, 5, 7.

- <https://doi.org/10.53697/jkomitek.v5i1.2148>
- Avila, R., Campano, E., Valentino, M. A., Labao, A., & Cruz, K. (2023). Designing Of User-Friendly Ordering Mobile Application: A Prototype for User Experience. 7, 98–102.
- Chee Chun, W., Chong, L.-Y., Chin, C., & Law, C.-Y. (2023). QR Food Ordering System with Data Analytics. *Journal of Informatics and Web Engineering*, 2, 249–272. <https://doi.org/10.33093/jiwe.2023.2.2.18>
- Ghazali, N., Othman, R., Ngali, N., Rahmat, N., & Abidin, M. (2025). Digital Menus and Customer Revisit Intentions: Insights from Klang Valley Restaurants Using an Extended TAM Framework. *Information Management and Business Review*, 17, 122–134. [https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1\(I\)S.4432](https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1(I)S.4432)
- Hariato, R. A., & Sari, P. N. (2021). Strategic digitalization of UMKM business as an alternative to survive the COVID-19 pandemic. *Linguistics and Culture Review*, 5(S1), 617–623. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns1.1446>
- Hartono, M., Nandang, N., Ramadhani, D., & Rosalia, I. (2025). Evaluating the Use of QRIS in MSME Services: Insights for Financial Education in Tawang, Tasikmalaya. *Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 4, 434–446. <https://doi.org/10.54012/jcell.v4i001.405>
- Lee, Y., Yen, I., & Zheng, M.-C. (2023). Usability Evaluation of Self-Ordering Kiosks in Fast Food Restaurants. <https://doi.org/10.54941/ahfe1003203>
- Nikose, A., Hatwar, A., Nikose, A., Adikane, D., & Gaharwar, K. (2023). Cafeteria Food Ordering System using QR Code. *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*, 157–163. <https://doi.org/10.32628/IJSRSET2310212>
- Njonge, T. (2023). Influence of Psychological Well-Being and School Factors on Delinquency , During the Covid-19 Period Among Secondary School Students in Selected Schools in Nakuru County : Kenya. VII(2454), 1175–1189. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Permana, D., & Aryowiloto, J. (2024). Implementation of QRIS Digital Payments to Encourage The Development of Local MSMEs in Bali. *Ilomata International Journal of Management*, 5, 559–568. <https://doi.org/10.61194/ijjm.v5i2.1149>
- Rehan Anwar, M., Hardini, M., & Anggraeni, M. (2021). Review of Responsive Design Concept Based On Framework Materialize On The Website. *ADI Journal on Recent Innovation*, 3(1 SE-Articles), 59–66. <https://doi.org/10.34306/ajri.v3i1.290>
- Renaldo, N., Suharti, Andi, Putri, N., & Cecilia. (2021). ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS INCREASE MSMEs PERFORMANCE. *Journal of Applied Business and Technology*, 2, 261–270. <https://doi.org/10.35145/jabt.v2i3.83>