

Digitalisasi Layanan Pemesanan pada Kedai Kopi melalui Implementasi Aplikasi Berbasis *Mobile*

Insidini Fawwaz¹, Romi Fadillah Rahmat², Desilia Selvida³, Nurrahmadayeni⁴, Dewi Sartika Br Ginting⁵

Universitas Sumatera Utara, Medan, Sumatera Utara^{1,2,3,4,5}

Email: insidinifawwaz@usu.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pelaku usaha mikro dan kecil untuk mengadopsi sistem layanan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan. Salah satu sektor yang membutuhkan transformasi digital adalah usaha kedai kopi yang masih banyak menggunakan sistem pemesanan secara manual. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk membantu mitra, yaitu sebuah kedai kopi lokal, dalam mengimplementasikan aplikasi pemesanan berbasis *mobile* sebagai solusi digitalisasi layanan. Metode yang digunakan meliputi observasi kebutuhan, pengembangan aplikasi, pelatihan penggunaan sistem, serta evaluasi penerapan aplikasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *mobile* mampu mempercepat proses pemesanan, mengurangi kesalahan pencatatan pesanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional kedai kopi. Selain itu, mitra menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan aplikasi setelah pelatihan dilakukan. Program ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan berbasis *mobile* dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan daya saing UMKM di bidang kuliner. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* dapat meningkatkan efisiensi pemesanan dan pengelolaan transaksi pada usaha kedai kopi.

Kata kunci : Digitalisasi UMKM, Kedai Kopi, Aplikasi *Mobile*, Pemesanan *Online*, Pengabdian Masyarakat.

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged micro and small enterprises to adopt technology-based service systems in order to improve operational efficiency and customer service quality. One sector that requires digital transformation is the coffee shop business, where many establishments still rely on manual ordering systems. This community service program aimed to assist a local coffee shop in implementing a *mobile*-based ordering application as a solution for service digitalization. The methods employed included needs assessment through observation, application development, user training, and evaluation of system implementation. The results demonstrated that the *mobile* application significantly accelerated the ordering process, reduced order-recording errors, and improved both customer satisfaction and operational efficiency. Furthermore, the business owner and staff showed a good level of proficiency in operating the application after participating in the training sessions. The program confirms that *mobile*-based service digitalization can serve as an effective solution for enhancing the competitiveness of micro and small enterprises in the culinary sector. These findings are consistent with previous studies indicating that *mobile* applications can improve ordering efficiency and transaction management in coffee shop businesses. Therefore, the implementation of digital technology through *mobile* applications can contribute to sustainable business growth and improved service quality for small-scale culinary enterprises.

Keywords: SME Digitalization, Coffee Shop, Mobile Application, Online Ordering, Community Service.

(Diajukan: 11 06 2026, Direvisi: 11 07 2026, Diterima: 11 07 2026)

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di era ekonomi digital. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong berbagai sektor usaha untuk mengadopsi sistem berbasis digital guna meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kemampuan dalam mengelola data dan informasi (Nazara et al., 2024). Digitalisasi tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses bisnis, tetapi juga membuka peluang bagi UMKM untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada pelanggan (Sharabati et al., 2024). Salah satu bentuk penerapan transformasi digital yang saat ini banyak digunakan adalah pemanfaatan aplikasi mobile sebagai sarana pemesanan produk dan layanan secara elektronik (Putri et al., 2025).

Kedai kopi merupakan salah satu jenis usaha yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya budaya konsumsi kopi di kalangan masyarakat telah mendorong munculnya berbagai kedai kopi, baik skala kecil maupun menengah, yang menawarkan beragam produk dan konsep pelayanan (Riswanto et al., 2024). Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru (Hidayat et al., 2023). Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah proses pemesanan dan pelayanan pelanggan yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

Meskipun demikian, masih banyak kedai kopi yang menjalankan proses pemesanan secara konvensional. Pemesanan umumnya dilakukan melalui pencatatan manual oleh karyawan atau komunikasi langsung antara pelanggan dan pelayan. Sistem tersebut sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan pencatatan pesanan, keterlambatan penyampaian pesanan ke bagian produksi, antrean yang panjang pada jam-jam sibuk, serta kesulitan dalam melakukan rekapitulasi data transaksi. Selain berdampak pada efisiensi operasional, kondisi ini juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jalan Budi Pembangunan III No. 17, Kelurahan Pulo Brayan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan. Kedai kopi tersebut melayani pelanggan secara langsung di lokasi usaha dan telah memiliki pelanggan tetap dari lingkungan sekitar maupun pengunjung yang datang dari berbagai wilayah di Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pemilik usaha, diketahui bahwa proses pemesanan masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan sederhana. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat pada waktu-waktu tertentu. Selain itu,

pengelolaan data transaksi dan riwayat pesanan belum terdokumentasi secara sistematis sehingga menyulitkan pemilik usaha dalam melakukan evaluasi penjualan maupun pengambilan keputusan bisnis.



Gambar 1. Lokasi Mitra (Kedai Kopi DULU)

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum tersedianya media digital yang memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan secara mandiri. Seluruh proses pemesanan masih bergantung pada interaksi langsung dengan karyawan sehingga berpotensi meningkatkan waktu tunggu pelanggan. Di sisi lain, perkembangan teknologi mobile yang semakin mudah diakses memberikan peluang bagi pelaku UMKM untuk mengimplementasikan sistem pemesanan digital dengan biaya yang relatif terjangkau. Pemanfaatan aplikasi mobile dapat membantu mempercepat proses pemesanan, mengurangi kesalahan pencatatan, meningkatkan akurasi transaksi, serta menyediakan data yang dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan usaha secara lebih efektif.



Gambar 2. Kondisi operasional Kedai Kopi DULU

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya digitalisasi layanan pemesanan melalui implementasi aplikasi berbasis mobile pada kedai kopi mitra. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk membantu mitra dalam menerapkan sistem pemesanan digital yang mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain implementasi aplikasi, kegiatan ini juga mencakup pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem kepada pemilik dan karyawan agar teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan. Diharapkan melalui kegiatan ini, mitra dapat meningkatkan produktivitas usaha, memperbaiki kualitas layanan, serta meningkatkan daya saing usaha di tengah perkembangan ekonomi digital yang semakin pesat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jalan Budi Pembangunan III No. 17, Kelurahan Pulo Brayan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara. Metode pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra dan dapat diterapkan secara berkelanjutan. Metode pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi permasalahan hingga implementasi solusi. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi operasional kedai kopi sehingga dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan. Tahapan kegiatan meliputi observasi dan identifikasi kebutuhan, pengembangan aplikasi, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi implementasi.

1. Observasi dan Identifikasi Kebutuhan

Tahap awal dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik dan karyawan kedai kopi untuk mengidentifikasi kondisi operasional usaha dan permasalahan yang dihadapi. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai alur pemesanan yang berjalan, metode pencatatan transaksi, kendala pelayanan, serta kebutuhan sistem yang diharapkan oleh mitra. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa proses pemesanan masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem digital yang mampu mengelola pemesanan dan transaksi secara lebih efektif.

2. Pengembangan Aplikasi Mobile

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim pengabdian mengembangkan aplikasi pemesanan berbasis mobile yang dirancang sesuai dengan kebutuhan operasional mitra. Aplikasi yang dikembangkan memiliki beberapa fitur utama, yaitu:

- a) Halaman login pengguna.
- b) Daftar menu minuman.
- c) Fitur pemesanan produk.
- d) Keranjang belanja.
- e) Riwayat transaksi pelanggan.
- f) Dashboard admin untuk pengelolaan pesanan.
- g) Laporan transaksi penjualan.

Pada tahap ini dilakukan pengujian fungsional terhadap setiap fitur untuk memastikan aplikasi dapat berjalan dengan baik sebelum diterapkan kepada mitra.

3. Pelatihan dan Pendampingan

Setelah aplikasi selesai dikembangkan, tim pengabdian melaksanakan kegiatan pelatihan kepada pemilik dan karyawan kedai kopi. Materi pelatihan meliputi pengenalan fitur aplikasi, proses pengelolaan menu, pengelolaan pesanan pelanggan, serta monitoring transaksi yang terjadi melalui sistem.

Selain pelatihan, tim juga melakukan pendampingan secara langsung selama masa awal implementasi aplikasi. Pendampingan bertujuan untuk membantu mitra dalam mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul serta memastikan seluruh fitur dapat digunakan secara optimal.

4. Implementasi Sistem

Pada tahap implementasi, aplikasi mulai digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari di kedai kopi. Pelanggan dapat melakukan pemesanan melalui perangkat mobile, sedangkan pihak pengelola dapat menerima, memproses, dan memantau pesanan melalui sistem yang telah tersedia. Implementasi dilakukan secara bertahap agar pengguna dapat beradaptasi dengan sistem baru tanpa mengganggu aktivitas bisnis yang sedang berjalan.

5. Evaluasi Kegiatan

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas implementasi aplikasi terhadap peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional mitra. Evaluasi dilakukan melalui observasi penggunaan sistem, wawancara dengan pemilik usaha, serta penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi.

Indikator evaluasi meliputi:

- a) Kemudahan penggunaan aplikasi.
- b) Kecepatan proses pemesanan.
- c) Pengurangan kesalahan pencatatan pesanan.
- d) Kemudahan pengelolaan transaksi.
- e) Tingkat kepuasan mitra terhadap sistem yang diterapkan.

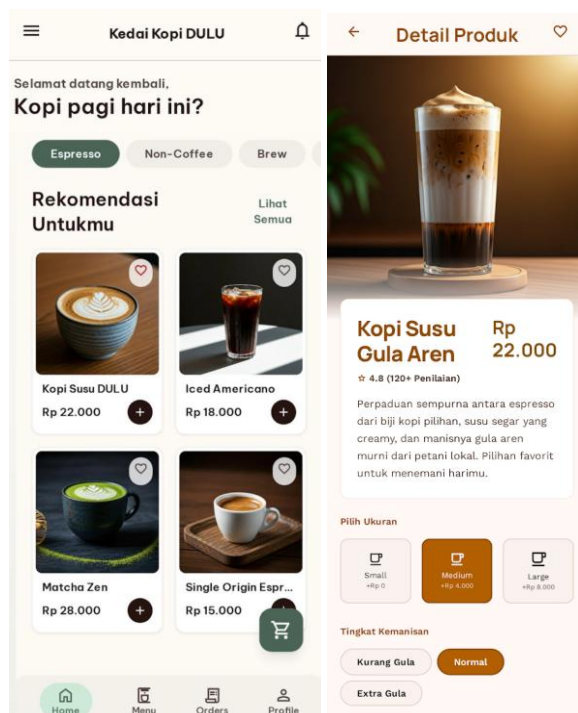
Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan sistem serta sebagai bahan penilaian keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Aplikasi pemesanan yang diimplementasikan pada kegiatan pengabdian ini merupakan aplikasi berbasis mobile yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan minuman dan membantu pengelola kedai kopi dalam mengelola transaksi secara digital. Aplikasi menyediakan berbagai fitur utama seperti halaman beranda, kategori produk, daftar menu, keranjang belanja, riwayat pesanan, serta profil pengguna yang terintegrasi dalam satu sistem. Antarmuka aplikasi dirancang dengan konsep modern, sederhana, dan mudah digunakan (*user-friendly*). Pada halaman utama ditampilkan berbagai kategori minuman seperti Espresso, Non-Coffee, dan Brew yang memudahkan pelanggan dalam mencari produk sesuai preferensi. Selain itu, aplikasi juga menampilkan rekomendasi produk lengkap dengan gambar menu, nama produk, dan harga sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi produk secara cepat dan menarik.

Proses pemesanan dirancang secara sederhana dan efisien. Pelanggan hanya perlu memilih kategori minuman, memilih produk yang diinginkan, menambahkan produk ke keranjang belanja melalui tombol tambah (+), kemudian melakukan konfirmasi pesanan. Seluruh data pesanan akan tersimpan secara otomatis dalam sistem sehingga memudahkan pengelola kedai kopi dalam memantau transaksi dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada proses pemesanan manual. Implementasi aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pemesanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan dalam melakukan transaksi di kedai kopi.

Halaman beranda menampilkan kategori produk, rekomendasi menu, informasi harga, serta akses menuju keranjang belanja yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan secara digital. Implementasi aplikasi mobile memberikan perubahan yang signifikan terhadap proses pelayanan pada kedai kopi mitra. Sebelum kegiatan dilaksanakan, seluruh proses pemesanan dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan pesanan. Setelah sistem diterapkan, proses pemesanan menjadi lebih terstruktur karena data pesanan langsung tersimpan dalam sistem. Penggunaan aplikasi juga membantu pemilik usaha dalam memantau transaksi yang terjadi setiap hari. Data transaksi tersimpan secara digital sehingga memudahkan proses pencatatan, pencarian data, dan penyusunan laporan penjualan. Selain itu, sistem memungkinkan informasi pesanan diterima secara lebih cepat sehingga mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan.



Gambar 3. Tampilan Halaman Beranda Aplikasi Pemesanan Kedai Kopi DULU

Pelatihan yang diberikan kepada mitra turut berperan dalam keberhasilan implementasi sistem. Pemilik dan karyawan menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan aplikasi setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital pada UMKM dapat dilakukan dengan baik apabila disertai dengan proses transfer pengetahuan yang memadai. Digitalisasi layanan pemesanan juga menjadi langkah awal bagi mitra untuk menerapkan konsep bisnis yang lebih modern dan berbasis data. Dengan tersedianya data transaksi yang terdokumentasi secara digital, pemilik usaha dapat melakukan evaluasi terhadap produk yang paling diminati pelanggan serta merencanakan strategi pengembangan usaha di masa mendatang. Komparasi perkembangan mitra dapat dilihat pada Tabel 1.

Aspek	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
Sistem Pemesanan	Pencatatan pesanan dilakukan secara manual oleh karyawan	Pemesanan dilakukan melalui aplikasi mobile
Kecepatan Pelayanan	Membutuhkan waktu lebih lama terutama pada jam sibuk	Proses pemesanan dan pelayanan lebih cepat
Akurasi Pesanan	Berpotensi terjadi kesalahan pencatatan pesanan	Data pesanan tercatat otomatis sehingga lebih akurat
Pengelolaan Transaksi	Transaksi dicatat secara manual	Transaksi tersimpan secara

Aspek	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
	dan tidak terintegrasi	digital dalam sistem
Riwayat Pemesanan	Sulit melakukan pencarian data pesanan sebelumnya	Riwayat pemesanan tersimpan dan mudah diakses
Monitoring Penjualan	Dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu	Data penjualan dapat dipantau secara real-time
Kemudahan Pelanggan	Pelanggan harus memesan langsung kepada karyawan	Pelanggan dapat memesan melalui perangkat mobile
Efisiensi Operasional	Proses kerja kurang efisien karena banyak aktivitas manual	Operasional lebih efisien dengan bantuan sistem digital
Pemanfaatan Teknologi	Belum memanfaatkan teknologi digital secara optimal	Menggunakan aplikasi mobile sebagai sarana layanan
Daya Saing Usaha	Terbatas pada metode pelayanan konvensional	Lebih siap menghadapi persaingan usaha berbasis digital

Implementasi aplikasi pemesanan berbasis mobile memberikan dampak positif bagi mitra baik dari aspek operasional maupun pelayanan pelanggan. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil membantu mitra dalam melakukan digitalisasi layanan pemesanan melalui implementasi aplikasi berbasis mobile. Solusi yang diberikan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha kedai kopi secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa digitalisasi layanan pemesanan pada Kedai Kopi DULU melalui implementasi aplikasi berbasis mobile telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mitra. Aplikasi yang dikembangkan mampu mendukung proses pemesanan secara digital sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih cepat, mudah, dan terstruktur dibandingkan dengan metode pemesanan manual yang sebelumnya digunakan. Implementasi aplikasi berhasil mengurangi potensi kesalahan pencatatan pesanan serta membantu pengelola dalam mengelola data transaksi dan pesanan secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada pemilik dan karyawan kedai kopi berhasil meningkatkan kemampuan mitra dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung operasional usaha. Dari sisi pelanggan, aplikasi memberikan kemudahan dalam melihat daftar menu, memperoleh informasi harga, memilih produk yang diinginkan, serta melakukan pemesanan secara praktis melalui perangkat *mobile*. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi berbasis mobile memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan,

efisiensi operasional, dan daya saing Kedai Kopi DULU dalam menghadapi perkembangan bisnis di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini. Secara khusus, ucapan terima kasih disampaikan kepada pemilik dan karyawan Kedai Kopi DULU atas kerja sama, partisipasi, serta kesediaannya menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Sumatera Utara atas dukungan dan fasilitas yang diberikan sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. 1(3).
- Nazara, D. S., Sutrisno, A., Nersiwad, & Muslimin, M. (2024). Digital Transformation in Operations Management: Leveraging Technology to Improve Business Efficiency. *Maneggio*, 1(5), 77–84. <https://doi.org/10.62872/89zxt284>
- Putri, I., Deka, F. S., Triesia, D., Rizki, R. R., Dendi, Adli, A., Zuliansyah, M. A., Lestari, S., Ilahi, A. A., & Saputra, M. R. (2025). Penggunaan E-Commerce Sebagai Bentuk Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Pelaku UMKM. *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 4(4), 1104–1116. <https://doi.org/10.59025/4ayrzd91>
- Riswanto, H. A., Maruf, M., & Syafrizal, S. (2024). Sustainable Evolution: Investigating the Factors Contributing to the Transformation of Coffee Businesses from Unplanned to Well-Planned, Sustainable Enterprises in Padang. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 9(1), 711–730. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v9i1.15193>
- Sharabati, A.-A. A., Ali, A. A. A., Allahham, M. I., Hussein, A. A., Alheet, A. F., & Mohammad, A. S. (2024). The Impact of Digital Marketing on the Performance of SMEs: An Analytical Study in Light of Modern Digital Transformations. *Sustainability*, 16(19), 8667. <https://doi.org/10.3390/su16198667>