



Sosialisasi Penerapan Sistem Informasi Pada UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar

Nur Hamida Siregar^{1*}, Rini Puspita²

¹ Teknik Informatika, AMIK Parbina Nusantara

²Manajemen Informatika, AMIK Parbina Nusantara

^{1*}hamidasiregar91@gmail.com, ²apsniantar@gmail.com

Abstrak

Rumah makan Ayam Bakar Gazebo berlokasi di Jalan Dahlia No.1 Kota Pematangsiantar merupakan salah satu UMKM yang cukup ramai sehingga sering terjadi penumpukan pengunjung dan membuat antrian panjang hanya untuk memesan makanan. Hal ini juga terjadi karena sistem pemesanan makanan di UMKM masih bersifat manual. Tujuan dilakukan program pengabdian ini adalah mengatasi permasalahan yang terjadi dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis *web* dan *QR code*. Metode pelaksanaan pengabdian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Melalui program pengabdian diperoleh hasil dan terbukti bahwa penerapan sistem informasi pada UMKM mampu meningkatkan kualitas layanan UMKM dan *customer* juga merasa dipermudah dalam melakukan pemesanan makanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Konsumen, Sistem Informasi, Sosialisasi, UMKM

PENDAHULUAN

Makanan merupakan kebutuhan dasar manusia yang dapat dijadikan bisnis yang cukup menguntungkan. Hal ini membuat usaha kuliner menjadi salah satu bisnis yang banyak diminati dan cukup tren saat ini. Usaha kuliner sendiri merupakan salah satu jenis bisnis yang bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman. Bisnis kuliner saat ini sangat berkembang pesat di Indonesia, termasuk Kota Pematangsiantar. Munculnya banyak usaha kuliner memicu persaingan yang ketat bagi pemilik usaha kuliner. Mengatasi permasalahan tersebut, maka pemilik usaha kuliner harus mampu bersaing dan dapat membuat strategi agar dapat menarik konsumen atau pelanggan sebanyak-banyaknya yaitu dengan cara meningkatkan layanan kepada pelanggan.

Salah satu cara meningkatkan layanan bagi pelanggan yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi informasi dapat membantu konsumen mengenali produk pemilik usaha tanpa perlu mengkhawatirkan jarak dan waktu. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu jenis usaha yang dikelola perorangan atau badan usaha skala menengah ke bawah dan sangat berperan penting dalam mendorong perekonomian di Indonesia. Kontribusi UMKM dapat dilihat dari terciptanya lapangan kerja, peningkatan pendapatan, dan peningkatan signifikan ekonomi nasional. Selain itu kehadiran UMKM secara tidak langsung membantu pemerintah dalam mengurangi pengangguran (Krisma *et al.*, 2023).

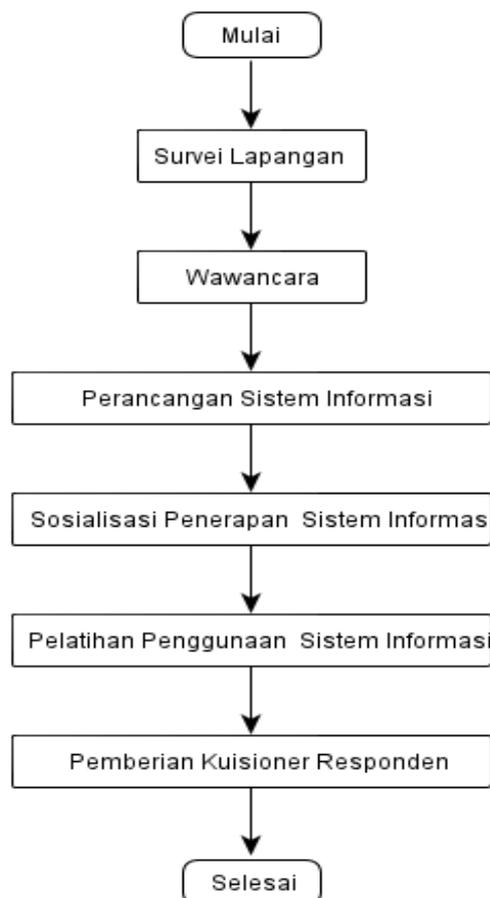
Berdasarkan hasil survei oleh Konfederasi Industri diketahui teknologi informasi sangat mempengaruhi perkembangan UMKM (Premana *et al.*, 2020). UMKM sebagai salah satu bagian yang ikut terlibat dalam usaha kuliner dituntut untuk menyediakan sistem baru menggantikan sistem manual. Sistem manual yang masih banyak diterapkan para pelaku usaha memiliki beberapa kelemahan, diantaranya: terjadinya antrian panjang yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, waktu tunggu lama, dan kesalahan pencatatan menu (Tripanesti *et al.*, 2025). Para pemilik usaha dapat memanfaatkan jaringan komputer, *smartphone*, dan sejenisnya dalam mengelola sistem penjualan dan pengelolaan pemesanan makanan. Proses pemesanan merupakan langkah awal yang dilakukan oleh *customer* sebelum proses pembelian. Pemesanan makanan akan dipermudah dengan menerapkan sistem informasi pada UMKM.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar, maka tim pengabdian membuat sistem informasi berbasis *web* dan *QR code*. Selanjutnya dilakukan sosialisasi dan pelatihan mengoperasikan sistem. Program pengabdian diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada dan mampu meningkatkan pelayanan UMKM dan membuat *customer* merasa puas terhadap layanan yang diberikan UMKM. Dengan menggunakan sistem yang baik, pelaku usaha UMKM dapat dengan mudah mengumpulkan dan menganalisa informasi serta menghasilkan keputusan yang tepat (Meisak, 2021). Sistem informasi dapat mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan data selain menginterpretasikannya (Ervanisari *et al.*, 2024). *Website* adalah sebuah *software* yang berfungsi untuk menampilkan dokumen – dokumen pada suatu web yang membuat pengguna dapat mengakses internet melalui *software* yang terkoneksi dengan internet (Fadhllurrahman & Capah, 2020). Adanya *website* mampu membantu seseorang mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cepat, mudah dan efisien. *QR code* yang terdapat di meja juga merupakan salah satu cara yang memudahkan pelanggan (Rusito & Putri, 2024).

METODE

Program pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif dan *pendekatan Participatory Action Research (PAR)*. Penelitian kualitatif metode penelitian yang berlandaskan fenomenologi dan paradigma konstruktivisme dengan prosedur penelitian yang bertujuan meneliti suatu masalah dengan cara merumuskan masalah dan menelitinya secara mendalam. Prosedur penelitian kualitatif diantaranya: melakukan pengamatan, pencatatan, wawancara dan terlibat dalam proses penelitian. Data yang terkumpul dan analisis yang dilakukan juga lebih bersifat kualitatif. PAR merupakan pendekatan dalam model penelitian sosial yang melibatkan masyarakat dalam proses penelitian. Masyarakat terlibat mulai dari identifikasi masalah sampai dengan implementasi solusi. Penelitian PAR dilaksanakan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Peneliti hanya bertindak sebagai fasilitator untuk memberikan pandangan dan masukan. PAR membutuhkan kerja sama antara peneliti dan masyarakat sebagai bentuk aksi untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. PAR memiliki tujuan yaitu membawa perubahan bagi kehidupan masyarakat (Khan & Reza, 2022).

Pelaksanaan pengabdian masyarakat mengikuti prosedur seperti terlihat pada Gambar 1. Program pengabdian masyarakat dimulai dengan melakukan survei lapangan pada UMKM Makan Ayam Bakar Gazebo yang berlokasi di Jalan Dahlia No.1, Simarito, Kecamatan Siantar Barat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan wawancara dengan staf pegawai dan admin UMKM serta *customer* yang sedang berada di lokasi. Wawancara langsung terhadap pihak terkait membahas tentang masalah yang dihadapi oleh UMKM. Berdasarkan hasil tanya jawab wawancara diketahui: 1) Terjadi penumpukan pelanggan saat menunggu antrian untuk memesan makanan. 2) Antrian panjang menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman dan suasana menjadi lebih berisik 3) Pengolahan pemesanan makanannya masih belum efektif dan efisien. 4) Ketidakefektifan dan ketidakefisienan tersebut menyebabkan kurangnya informasi tentang menu bagi pelanggan seperti deskripsi makanan, bentuk makanan serta harga makanan. Hal tersebut menjadi masalah bagi pihak UMKM dan *customer*. Setelah berdiskusi dengan pihak UMKM maka tim pengabdian memberi masukan berupa pembuatan sistem informasi pemesanan menu makanan berbasis *web* dan *QR code* sebagai solusi terhadap permasalahan yang terjadi. Masukan direalisasikan dengan pembuatan dan perancangan sistem informasi. Kemudian dilakukan sosialisasi penerapan sistem informasi. Sosialisasi bertujuan memberikan wawasan mengenai pemanfaatan teknologi dan pengaruh penerapannya dalam membantu meningkatkan layanan dan minat beli *customer*. Selanjutnya, dilaksanakan pendampingan pelatihan penggunaan sistem informasi kepada staf admin dan beberapa *customer* UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar.



Gambar 1. Prosedur pelaksanaan pengabdian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian sosialisasi penerapan sistem informasi berbasis *web* dan *QR code* pada UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar dilaksanakan sesuai tahapan pada Gambar 1. Perancangan sistem informasi dibuat dengan menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk pengembangan *software* (Siregar & Napela, 2025). Perancangan sistem menggunakan metode ini menghasilkan sistem yang berkualitas baik karena pelaksanaan perancangan dilakukan secara bertahap dan tidak berfokus pada tahap tertentu (Hidayat *et.al.*, 2022). Sosialisasi penerapan sistem informasi dilaksanakan pada hari Sabtu, 12 April 2025 di UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar. Susunan acara program pengabdian dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Acara Kegiatan Pengabdian

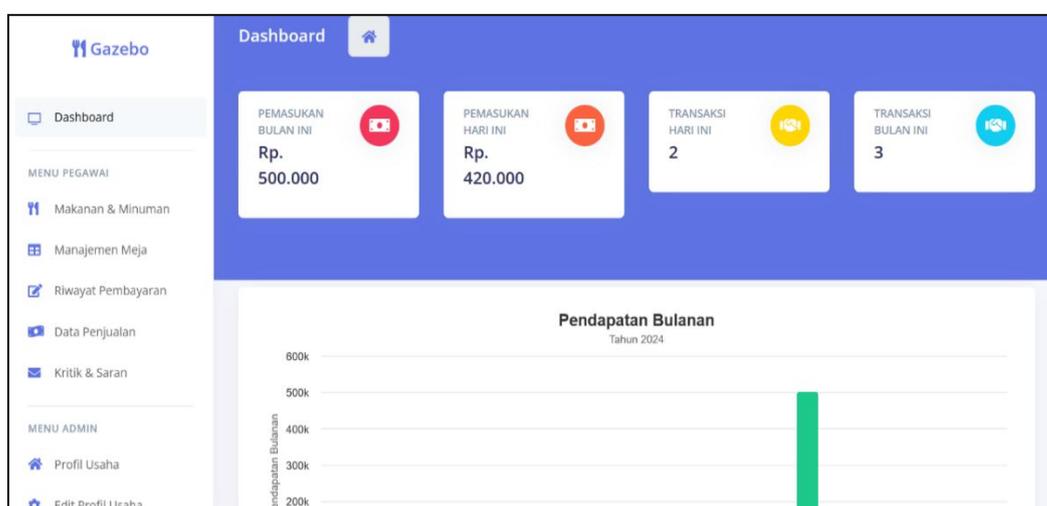
No.	Waktu	Acara
1	09.00 – 09.10	Pembukaan
2	09.10 – 09.30	Sambutan dan perkenalan
3	09.30 – 10.00	Sosialisasi materi
4	10.00 – 11.30	Pelatihan penggunaan sistem informasi berbasis <i>website</i> dan <i>QR code</i>
5	11.30 – 11.50	Pembagian dan pengisian kuisioner responden
6	11.50 – 12.00	Penutup

Sosialisasi menyampaikan materi terkait: hubungan teknologi, ekonomi dan usaha UMKM, pentingnya sistem terkomputerisasi, penerapan sistem informasi pada UMKM, penjelasan sistem informasi berbasis *web* dan *QR code* dan cara menggunakan sistem operasi yang telah dibuat. Pelatihan penggunaan sistem informasi berbasis *web* kepada staf admin dan penggunaan sistem informasi berbasis *QR code* untuk perwakilan *customer*. Pelatihan pertama kali dilakukan kepada staf admin yang ditunjukkan oleh Gambar 2.



Gambar 2. Pelatihan penggunaan sistem informasi pada staf admin

Selama proses pelatihan, tim pengabdian menjelaskan fitur-fitur yang ada pada sistem beserta fungsinya masing-masing. Sistem informasi pemesanan makanan berbasis *web* memungkinkan pengguna (admin) dengan mudah dalam mengakses dan mengelola data yang ada dalam sistem. Staf dapat masuk ke dalam sistem dengan cara mengisi *username* dan *password* pada halaman login. Jika login berhasil maka halaman akan beralih ke halaman *dashboard*. Tampilan halaman *dashboard* seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Halaman *dashboard* admin

Sistem menyediakan halaman terkait profil UMKM, penginputan data pegawai, halaman untuk menampilkan kritik dan saran *customer*, dan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh admin untuk mengakses dan mengelola data *customer*. Menu dapat diinput, diedit, dan dihapus pada halaman makanan dan minuman. Data daftar meja dapat diinput, diedit, maupun dihapus pada halaman manajemen meja. Semua transaksi terkait pemesanan makanan dapat dilihat pada halaman riwayat pembayaran. Pada halaman ini, admin juga dapat melakukan verifikasi transaksi yang baru masuk. Sedangkan untuk mencetak struk dan melihat semua laporan transaksi dapat dilakukan pada halaman data penjualan.

Selanjutnya, pelatihan diberikan kepada 3 *customer* sebagai perwakilan uji coba sistem. Pelatihan penggunaan sistem informasi pada *customer* ditunjukkan oleh Gambar 4. Tampilan hasil antar muka *customer* dirancang dengan cermat sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna. Tampilan hasil antar muka *customer* menunjukkan berbagai fitur yang dapat digunakan oleh pengguna.



Gambar 4. Pelatihan penggunaan sistem informasi pada *customer*

Tampilan halaman *dashboard customer* merupakan tampilan awal yang muncul ketika pengguna memindai *QR code*. Tampilan ini berfungsi untuk melihat informasi mengenai rumah makan tersebut. Jika *customer* ingin melihat informasi mengenai menu yang ada di rumah makan, maka dapat dilihat pada halaman katalog menu. Halaman katalog menu juga menampilkan gambar beserta harga makanannya. *Customer* dapat melakukan pemesanan dengan cara mengisi *form* yang telah disediakan pada halaman *order*. Tampilan halaman *order* dapat dilihat pada Gambar 5. Setelah melakukan *order* makanan, *customer* dapat melakukan pembayaran. Jika pembayaran dilakukan melalui transfer, bukti pembayaran dapat diinput pada halaman cek pembayaran. *Customer* juga dapat memberikan kritik dan saran terkait pelayanan yang diberikan UMKM pada halaman kritik dan saran.

Gambar 5. Tampilan halaman *order*

Umpan Balik Sosialisasi

Program pengabdian sosialisasi penerapan sistem informasi pada UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar diakhiri dengan pemberian kuisisioner sebagai umpan balik responden terhadap kegiatan yang dilaksanakan. Kuisisioner

berisi beberapa pernyataan terkait penilaian uji coba sistem yang dilakukan oleh staf admin dan 3 *customer* sebagai perwakilan responden. Proses uji coba dilakukan untuk mengurangi atau mengatasi terjadinya masalah (*error*) sehingga sistem informasi dapat digunakan dengan baik dan efisien. Hasil uji coba sistem informasi oleh admin ditunjukkan oleh Tabel 2.

Tabel 2. Uji Coba Sistem Oleh Admin

No.	Fitur	Uji Coba	Uraian Uji Coba	Keluaran yang Diharapkan	Keterangan
1	<i>Login</i>	<i>Login</i> dengan tepat	Memasukkan email dan <i>password</i> yang tepat	<i>Login</i> berhasil dan masuk ke halaman <i>dashboard</i>	Sukses
2	<i>Logout</i>	Melakukan <i>Logout</i>	Mengklik tombol <i>logout</i>	<i>Logout</i> berhasil	Sukses
3	Makanan dan minuman	Menambahkan makanan dan minuman baru	Mengisi nama, harga, foto serta deskripsi untuk makanan atau minuman	Berhasil dan masuk ke halaman menu pada <i>dashboard customer</i>	Sukses
4	Manajemen meja	Menambahkan nomor meja baru	Mengisi nomor meja dan kapasitas meja	Berhasil dan masuk ke <i>database</i>	Sukses
5	Riwayat pembayaran	Verifikasi pesanan	Memverifikasi pesanan yang masuk agar segera diproses	Verifikasi berhasil dan masuk ke data penjualan	Sukses
6	Data penjualan	Konfirmasi pembayaran	Mencetak struk untuk <i>customer</i>	Struk tercetak	Sukses
		Cetak laporan	Mencetak laporan penjualan harian	Laporan tercetak	Sukses
7	Kritik dan saran	Melihat kritik dan saran	Melihat kritik dan saran dari para <i>customer</i>	Berhasil melihat kritik dan saran <i>customer</i>	Sukses

Uji coba penggunaan sistem informasi berbasis *web* dan *QR code* pada *customer* dilakukan agar *customer* dapat melakukan pemesanan secara efisien. Uji coba dilakukan sebelum sistem informasi dirilis. Hasil uji sistem informasi oleh *customer* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 2. Uji Coba Sistem Oleh Admin

No.	Fitur	Uji Coba	Uraian Uji Coba	Keluaran yang Diharapkan	Keterangan
1	<i>QR code</i>	Scan <i>QR code</i>	Memindai kode QR yang telah disediakan dimeja	Menampilkan <i>dashboard customer</i>	Sukses
2	Katalog menu	Melihat menu	Melihat menu yang tersedia di rumah makan tersebut	Menampilkan nama gambar, dekripsi dan harga dari menu	Sukses
3	Order sekarang	Memesan pesanan	Mengisi <i>form</i> untuk melakukan pemesanan	Berhasil dan masuk ke admin agar di proses	Sukses
4	Cek pembayaran	Melakukan cek pembayaran	Memeriksa kode pesanan dan melakukan pembayaran transfer	Masuk ke admin dan segera di proses	Sukses
5	Kritik dan saran	Mengisi kritik dan saran	Mengisi kritik maupun saran pada <i>form</i> yang disediakan	Berhasil dan masuk ke admin	Sukses

Berdasarkan pengisian kuisioner oleh staf admin dan *customer* maka diperoleh hasil bahwa fitur-fitur pada sistem dapat berfungsi dengan semestinya. Adanya sistem informasi mampu membantu pihak UMKM dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. *Customer* juga terbantu ketika melakukan pemesanan makanan sehingga tidak perlu lagi mengantri. Selain itu, tampilan *interface* sistem menarik dan mudah digunakan. Namun terdapat masukan dari *customer* yaitu agar sistem memberi masukan agar ditambahkan fitur pembayaran agar dapat melakukan pembayaran *online*. Hal ini menjadi bahan pertimbangan untuk evaluasi keberlanjutan program pengabdian ke depannya.

KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan pada UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar berlangsung dengan lancar sesuai harapan. Berdasarkan hasil sosialisasi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: a)

Pihak UMKM lebih memahami pentingnya peran sistem informasi sebagai salah satu cara dalam meningkatkan layanan dan minat beli konsumen. b) Penggunaan *QR code* memungkinkan pelanggan untuk mengakses menu dan melakukan pemesanan hanya dengan memindai kode menggunakan *smartphone*. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk berinteraksi langsung dengan pegawai dan membuat proses pemesanan lebih cepat. c) Sistem informasi memungkinkan pemrosesan pesanan secara otomatis dan langsung, mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan pesanan. Hal ini juga mempercepat proses pemesanan dan pengolahan pesanan di dapur. d) Tampilan antarmuka *website* yang mudah digunakan membuat *customer* dapat dengan cepat menelusuri menu, memilih item, dan melakukan pemesanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan *customer*. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain: a) Penambahan fitur-fitur baru pada sistem informasi pemesanan makanan berbasis *website* dan *QR code* agar *customer* dapat lebih mudah menggunakannya, dan b) Penambahan fitur pembayaran pada sistem informasi sehingga *customer* dapat melakukan pembayaran *online* atau transfer.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian menyampaikan terima kasih kepada pihak kampus dan UMKM Ayam Bakar Gazebo Pematangsiantar yang memberi kepercayaan dan waktu dalam melaksanakan program pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ervanisari, Y. P., Koyimatu, M., & Simanjuntak, K. A. (2024). PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN MAKANAN DAN MINUMAN MENGGUNAKAN QR-CODE BERBASIS WEBSITE PADA CAFÉ SUDUT TEMU. *Jurnal Inovasi Kewirausahaan*, 1(3), 50–56. <https://doi.org/10.37817/jurnalinovasikewirausahaan.v1i3.38022>.
- Fadhlurrahman, M., & Capah, D. (2020). APLIKASI PENYEWAAN LAPANGAN FUTSAL BERBASIS WEB. *Jurnal Pendidikan Informatika*, 4(2), 30–39. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v4i2.2412>.
- Hidayat, R., Satriansyah, A., & Nurhayati, M. S. (2022). PENGGUNAAN METODE WATERFALL UNTUK RANCANGAN BANGUN APLIKASI PENYEWAAN LAPANGAN OLAHRAGA. *Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer (BIOS)*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37148/bios.v3i1.35>.
- Khan, K. K., & Reza, M. M. (2022). SOCIAL RESEARCH: DEFINITIONS, TYPES, NATURE, AND CHARACTERISTICS. *Singapore: Springer Nature Singapore*, 29–41. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2_3.
- Krisma, A. Y. A., Eron, F. A. A., Kardika, I. M. W. S., Emanuella, R. G., Atmaja, Y. C., & Palangan, Y. (2023). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN PADA USAHA PECEL LELE PAK MARNO. *Teknologi untuk Masyarakat (GIAT)*, 2(1), 57–68.
- Meisak, D. (2021). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KASIR PADA RESTORAN THE TEMPOA JELUTUNG JAMBI. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 15(1), 28–39. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2021.15.1.921>.
- Premana, A., Fitalisma, G., Yulianto, A., Zaman, M. B., & Wiryo, M. A. (2020). PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PERTUMBUHAN EKONOMI DALAM ERA DISRUPSI 4.0. *Jurnal Economic Management*, 1(1), 1–7.
- Rusito, R., & Putri, D. I. M. (2024). IMPLEMENTASI QR CODE UNTUK SISTEM INFORMASI PEMESANAN MENU PADA RESTORAN OMAH GEDHE PANDEAN KALIWUNGU BERBASIS WEB. *Journal of Artificial Intelligence and Multimedia in Informatics (LogicLink)*, 1(2), 91–105.
- Siregar, N. H., & Napela, A. (2025). PELATIHAN PENGOPERASIAN APLIKASI PENDAFTARAN DAN PENGAMBILAN NOMOR ANTRIAN BERBASIS ANDROID PADA KLINIK THS PEMATANGSIANTAR. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 194–200. <https://doi.org/10.59435/gjpm.v3i1.1313>.
- Tripangesti, P., Pangestu, A., & Annisa, L. H. (2025). PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN MAKANAN BERBASIS WEB UNTUK PENINGKATAN LAYANAN DI ANTRI CAFE. *Technology and Informatics Insight Journal*, 4(1), 22–38.