

PENINGKATAN INKLUSI DIGITAL UMKM MELALUI PENDAMPINGAN PEMBUATAN QRIS DAN GOOGLE MAPS DI SWK PANGGON MANGAN KELURAHAN KEBRAON

Mizan Sa'roni¹, Farikha Rachmawati², Berta Melati Awinda Cholis³, Arinda Kristiandari⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

¹22044010023@student.upnjatim.ac.id, ²farikha.r.ikom@upnjatim.ac.id,
³21042010284@student.upnjatim.ac.id, ⁴22012010119@student.upnjatim.ac.id

Abstract

This community service activity was motivated by the low utilization of digital technology among MSMEs in SWK Panggon Mangan, Kelurahan Kebraon, which hinders marketing potential and income growth. In the digital era, the presence of businesses on online platforms like Google Maps and the use of cashless payment methods such as QRIS are important factors to enhance competitiveness. The activity aims to increase digital inclusion among MSMEs through assistance in creating QRIS and registering their businesses on Google Maps. The approach involved socialization, field observation, structured data collection, and direct mentoring of 21 MSMEs with diverse business categories. The implementation stages included initial socialization and data collection, assistance in creating QRIS and Google Maps registration, and program evaluation. The socialization materials covered the function of QRIS to facilitate transactions and the benefits of Google Maps in increasing business visibility. The results showed an increase in the number of MSMEs with QRIS and registered on Google Maps compared to the initial condition. This change has the potential to promote digital-based marketing, expand customer reach, and enhance the professional image of businesses. This activity is expected to serve as a mentoring model that can be replicated in other areas with similar conditions, thereby broadening its benefits.

Keywords: MSMEs; digital inclusion; QRIS; Google Maps

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pemanfaatan teknologi digital oleh pelaku UMKM di SWK Panggon Mangan Kelurahan Kebraon, yang menghambat potensi pemasaran dan pertumbuhan pendapatan. Di era digital, keberadaan usaha pada platform daring seperti Google Maps serta penggunaan metode pembayaran nontunai seperti QRIS menjadi faktor penting untuk meningkatkan daya saing. Tujuan kegiatan adalah meningkatkan inklusi digital UMKM melalui pendampingan pembuatan QRIS dan pendaftaran usaha di Google Maps. Kegiatan dilakukan dengan pendekatan sosialisasi, observasi lapangan, pendataan terstruktur, dan pendampingan langsung kepada 21 UMKM dengan kategori usaha yang beragam. Tahapan pelaksanaan terdiri atas sosialisasi dan pendataan awal, pendampingan pembuatan QRIS dan pendaftaran Google Maps, serta evaluasi program. Materi sosialisasi mencakup fungsi QRIS untuk mempermudah transaksi dan manfaat Google Maps dalam meningkatkan visibilitas usaha. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan jumlah UMKM yang memiliki QRIS serta yang terdaftar di Google Maps dibandingkan kondisi awal. Perubahan ini berpotensi mendorong pemasaran berbasis digital, memperluas jangkauan pelanggan, dan meningkatkan citra profesional usaha. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model pendampingan yang dapat direplikasi di wilayah lain dengan kondisi serupa, sehingga manfaatnya dapat dirasakan lebih luas.

Kata Kunci: UMKM; inklusi digital; QRIS; Google Maps

Submitted: 2025-08-04

Revised: 2025-08-26

Accepted: 2025-09-08

Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Data dari Kementerian Koperasi dan UKM (2022) mencatat bahwa UMKM menyumbang sekitar 60,5% hingga 61,07% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap hampir 97% tenaga kerja di Indonesia (Komenko PMK, 2023). Pada tahun yang sama, jumlah UMKM mencapai 64,2 juta unit usaha dan terus bertambah. Namun, pesatnya perkembangan teknologi digital belum sepenuhnya diimbangi dengan tingkat adopsi teknologi oleh pelaku UMKM, khususnya dalam pemanfaatan platform visibilitas seperti Google Maps maupun sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS (Kemenkeu, 2024).

Kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi ini mencerminkan rendahnya inklusi digital di kalangan pelaku UMKM, yang pada akhirnya menghambat proses transformasi ekonomi digital di tingkat lokal (Millaningtyas, Amin, Hermawan, & Handayati, 2024). Kegiatan ini berlandaskan pada konsep inklusi digital, yaitu proses pemberdayaan individu dan kelompok agar mampu mengakses, menggunakan, serta memperoleh manfaat dari teknologi digital secara merata dan berkelanjutan (Helsper, 2012). Upaya ini sejalan dengan kebijakan strategis pemerintah dalam meningkatkan literasi dan transformasi digital nasional (Kominfo, 2021).

Salah satu wilayah yang mencerminkan permasalahan ini adalah Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya. Kawasan ini memiliki komunitas pelaku UMKM, terutama yang terpusat di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Panggon Mangan. Namun, potensi ekonomi dari komunitas tersebut belum diimbangi oleh kesiapan digital yang memadai. Kondisi ini terungkap dalam diskusi awal antara kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) 123 Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur dengan perangkat kelurahan. Lurah Kelurahan Kebraon menyampaikan bahwa: *"Untuk di Desa Kebraon ini memang ada sendiri komunitas yang berisi UMKM-UMKM yang ada di Kebraon. Untuk mengayomi komunitas UMKM tersebut, Kelurahan Kebraon menyediakan tempat yaitu SWK Panggon Mangan. Tapi untuk situasinya sekarang masih sepi, dan tidak seramai SWK lain yang ada di Surabaya."* (Bu Disty, Komunikasi Personal, 23 Juni 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia infrastruktur fisik untuk mendukung kegiatan UMKM, partisipasi pelaku usaha dan antusiasme konsumen masih rendah. Salah satu faktor penyebabnya adalah belum optimalnya eksistensi digital para pelaku usaha yang beraktivitas di lokasi tersebut. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, kelompok KKN 123 merancang program pendampingan digitalisasi yang berfokus pada dua aspek utama: (1) fasilitasi pendaftaran QRIS untuk mendukung sistem transaksi digital, serta (2) pendaftaran Google Maps untuk meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas lokasi usaha. Program tersebut diperkuat oleh masukan dari Kelompok Kerja (Pokja) 3 Kelurahan Kebraon yang menegaskan perlunya intervensi dalam aspek digitalisasi UMKM. Dalam diskusi lanjutan, Bu Lily, perwakilan Pokja 3, menyatakan: *"UMKM di Desa Kebraon ini perlu bimbingan dan pendampingan di bidang digitalisasi, karena UMKM di sini masih banyak yang tradisional dan belum melek teknologi."* (Bu Lily, Komunikasi Personal, 7 Juli 2025).

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa rendahnya literasi digital merupakan hambatan utama dalam pengembangan UMKM di wilayah tersebut. Oleh karena itu, pendampingan digital diharapkan dapat meningkatkan keterhubungan digital UMKM dan membuka peluang bagi mereka untuk bersaing di pasar yang lebih luas. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah meningkatkan inklusi digital pelaku UMKM di SWK Panggon Mangan melalui pendampingan pembuatan QRIS dan pendaftaran usaha di Google Maps. Dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi digital, diharapkan dapat memperluas jangkauan pasar, meningkatkan jumlah pengunjung, dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal yang berkelanjutan. Keberhasilan program ini juga diharapkan menjadi model bagi wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengembangan UMKM berbasis digital.

Metode

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Panggon Mangan, Kelurahan Kebraon, Kecamatan Karangpilang, Kota Surabaya. Khalayak sasaran adalah 21 pelaku UMKM yang tergabung dalam komunitas binaan Kelurahan Kebraon dengan kriteria memiliki usaha aktif, berdomisili di sekitar lokasi, dan bersedia mengikuti proses digitalisasi. Lokasi ini dipilih karena meskipun SWK Panggon Mangan memiliki fasilitas fisik yang memadai, tingkat kunjungan konsumen dan eksistensi digital pelaku usaha masih rendah. Berdasarkan hasil koordinasi dengan perangkat kelurahan dan Kelompok Kerja

(Pokja) 3, disepakati perlunya program pendampingan untuk meningkatkan literasi dan keterlibatan digital.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam tiga tahapan yang saling berkesinambungan. Tahap pertama adalah sosialisasi dan pendataan awal yang dilaksanakan pada 10 Juli 2025. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman kepada pelaku usaha mengenai manfaat sistem pembayaran non-tunai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan peran Google Maps sebagai media promosi lokasi usaha. Materi yang disampaikan meliputi penjelasan fungsi QRIS dalam mempermudah transaksi, mengurangi risiko kesalahan pembayaran, dan menarik konsumen digital. Selain itu, peserta diperkenalkan dengan manfaat Google Maps untuk meningkatkan visibilitas usaha serta memudahkan calon pelanggan menemukan lokasi mereka.

Tahap kedua adalah pendampingan digitalisasi UMKM yang dilaksanakan pada 15–18 Juli 2025. Kegiatan ini dilakukan dengan kunjungan langsung ke setiap stan usaha guna memfasilitasi pendaftaran QRIS dan pembuatan titik lokasi di Google Maps. Proses pendampingan disesuaikan dengan tingkat literasi digital masing-masing peserta sehingga materi dapat disampaikan secara tepat sasaran. Pada tahap ini juga dilakukan simulasi penggunaan QRIS untuk transaksi dan panduan pembaruan informasi usaha di Google Maps. Pendekatan personal diterapkan agar peserta lebih percaya diri dan terampil dalam mengoperasikan layanan digital secara mandiri. Tahap ketiga adalah evaluasi pasca-pendampingan yang dilaksanakan pada 22–25 Juli 2025. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung di lokasi usaha untuk memastikan layanan QRIS dan Google Maps telah aktif digunakan. Selain itu, dilakukan wawancara singkat dengan pelaku usaha guna mengetahui pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Pengecekan status pendaftaran secara daring juga dilaksanakan sebagai bentuk verifikasi kelengkapan dan validitas data. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk menentukan tindak lanjut dan perbaikan program di masa mendatang. Materi kegiatan yang digunakan meliputi modul panduan pendaftaran QRIS, panduan pembuatan lokasi di Google Maps, serta lembar pengecekan implementasi layanan digital. Materi disusun oleh tim pelaksana berdasarkan hasil observasi awal dan kebutuhan spesifik peserta di lapangan. Bahan kegiatan meliputi perangkat laptop, ponsel pintar, koneksi internet, serta dokumen pendukung pendaftaran QRIS yang disediakan langsung oleh masing-masing pelaku usaha. Alat ukur keberhasilan yang digunakan mencakup persentase peserta yang berhasil mendaftarkan QRIS dan terverifikasi di Google Maps, tingkat pemahaman peserta terhadap materi, dan keterampilan mereka dalam menggunakan layanan digital secara mandiri.

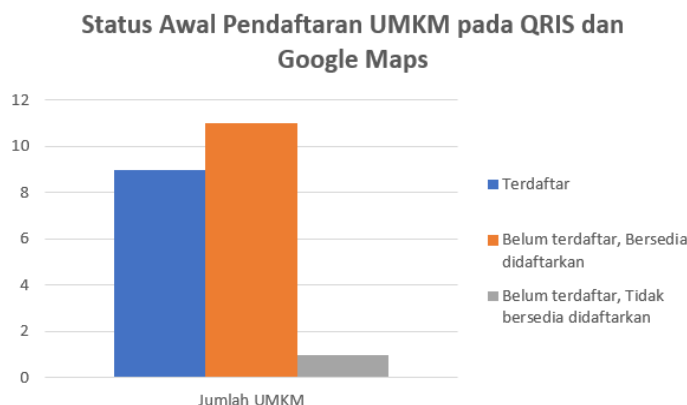
Hasil dan Pembahasan

Upaya digitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah menjadi agenda penting dalam memperkuat daya saing ekonomi lokal. Seiring berkembangnya teknologi digital dan kebiasaan konsumen yang semakin bergeser ke ranah daring, UMKM diharapkan mampu beradaptasi dengan platform digital, baik untuk promosi, visibilitas lokasi, hingga transaksi. Namun demikian, pelaku UMKM di wilayah urban pinggiran seperti Kelurahan Kebraon masih menghadapi berbagai tantangan dalam melakukan transformasi digital. Keterbatasan literasi digital, kurangnya pengetahuan teknis, dan belum adanya pendampingan yang berkelanjutan menjadi hambatan utama.

Program pendampingan yang dilakukan oleh Kelompok KKN 123 diarahkan untuk membantu UMKM di SWK Panggon Mangan, Kelurahan Kebraon, dalam mengatasi kendala tersebut. Fokus utama kegiatan adalah mengenalkan dan memfasilitasi penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital serta membantu pelaku usaha mendaftarkan titik lokasi usahanya di Google Maps. Sebelum memulai pendampingan, dilakukan pemetaan dan pendataan awal untuk mengetahui tingkat kesiapan digital para pelaku usaha.

Berdasarkan hasil pendataan awal terhadap 21 UMKM yang tergabung dalam komunitas binaan resmi Kelurahan Kebraon, ditemukan bahwa sebanyak 9 UMKM (42,8%) telah terdaftar

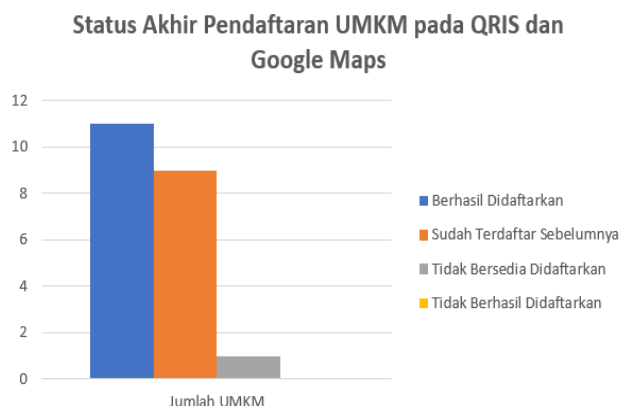
pada layanan QRIS dan Google Maps sebelum program dimulai. Sementara itu, 11 UMKM (52,4%) belum terdaftar dan menyatakan bersedia untuk didampingi, Serta terdapat 1 UMKM (4,8%) yang tidak bersedia didaftarkan karena alasan pribadi. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha masih berada pada tahap awal digitalisasi dan membutuhkan dukungan teknis serta motivasional untuk bergabung ke dalam ekosistem digital.



Gambar 1. Grafik Status Awal Pendaftaran UMKM pada QRIS dan Google Maps

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar UMKM yang belum terdaftar sebenarnya terbuka untuk menerima bantuan. Hal ini menandakan bahwa resistensi terhadap teknologi tidak menjadi penghambat utama, melainkan minimnya akses informasi dan pendampingan. Temuan ini sejalan dengan konsep inklusi digital yang dikemukakan oleh Helsper (2012), yang menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan kapasitas manusia untuk mengakses dan menggunakannya secara efektif (Helsper, 2012).

Setelah dilakukan pendampingan selama tiga hari secara intensif, yang dilanjutkan dengan monitoring dan evaluasi selama tiga hari pada minggu berikutnya, terjadi peningkatan signifikan dalam partisipasi digital UMKM. Seluruh 11 UMKM yang sebelumnya belum terdaftar pada layanan QRIS dan Google Maps, serta menyatakan bersedia mengikuti program, berhasil difasilitasi hingga proses pendaftaran selesai. Dengan demikian, dari total 21 pelaku usaha, sebanyak 20 UMKM (95,2%) kini telah terdaftar pada QRIS dan Google Maps, sementara 1 UMKM (4,8%) tetap tidak terdaftar karena sejak awal menolak mengikuti pendampingan.



Gambar 2. Grafik Status Akhir Pendaftaran UMKM pada QRIS dan Google Maps

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa program pendampingan ini berhasil mencapai tingkat keberhasilan 100% pada kelompok sasaran yang bersedia. Tidak terdapat kendala teknis maupun hambatan komunikasi yang berarti selama proses berlangsung. Penyesuaian waktu sempat dilakukan untuk menyesuaikan jadwal pelaku UMKM, namun hal

tersebut tidak menghambat pencapaian tujuan program. Capaian ini menunjukkan bahwa metode pendampingan langsung dan berbasis komunitas mampu menjawab kebutuhan pelaku UMKM secara efektif. Keberhasilan tersebut menjadi bukti bahwa pendekatan yang tepat sasaran dan disesuaikan dengan karakteristik lokal pelaku usaha dapat mendorong adopsi teknologi secara cepat dan tepat.

Tidak hanya mencatat capaian dari sisi pendaftaran digital, program ini juga berdampak pada peningkatan pemahaman dan penerimaan pelaku usaha terhadap teknologi. Selama proses pendampingan, pelaku UMKM dibimbing secara langsung dalam proses pembuatan akun QRIS dan Google Maps, termasuk saat melakukan aktivasi dan simulasi penggunaannya. Interaksi langsung ini memungkinkan pelaku usaha memahami manfaat konkret dari kehadiran digital dan metode pembayaran non-tunai.

Beberapa pelaku UMKM yang awalnya belum mengenal atau meragukan efektivitas QRIS mulai menunjukkan ketertarikan setelah melihat kemudahan transaksinya. Demikian pula dengan kehadiran di Google Maps, para pelaku usaha mengaku lebih mudah ditemukan oleh pelanggan. Bahkan, sebagian mulai mendapatkan pembeli dari luar lingkungan sekitar. Respons ini menjadi fondasi penting bagi kelanjutan program, terutama dalam membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan. Forum penyampaian hasil yang diadakan pada akhir kegiatan menjadi momentum penting untuk menyampaikan laporan pendampingan, hasil studi banding, serta rekomendasi tindak lanjut. Dalam forum ini, kelompok KKN 123 juga menekankan pentingnya keberlanjutan digitalisasi yang tidak berhenti pada pembuatan akun semata, tetapi perlu dilanjutkan dengan pengelolaan konten, pembaruan informasi usaha, dan eksplorasi platform digital lainnya seperti media sosial dan marketplace. Testimoni pelaku UMKM menjadi bukti nyata keberhasilan program. Salah satunya disampaikan oleh Bu Novis, pelaku usaha yang terlibat aktif dalam kegiatan pendampingan:

"Sebelumnya terima kasih banyak untuk anak-anakku yang dengan sabar mendampingi kami, para ibu-ibu dan bapak-bapak di sini dengan sangat baik. Dibimbing mulai dari pembuatan QRIS biar memudahkan pembayaran, dan daftarin titik Google Maps biar lokasi usaha kita kelihatan." (Bu Novis, Komunikasi Personal, 28 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hasil pendampingan tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga membangun hubungan sosial yang memperkuat keberlanjutan program. Pendekatan yang digunakan tidak hanya bersifat transfer pengetahuan, tetapi juga memperkuat rasa percaya diri pelaku usaha untuk memanfaatkan teknologi dalam mengembangkan usahanya.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa digitalisasi UMKM di tingkat mikro dapat dicapai secara efektif melalui pendekatan partisipatif dan adaptif. Intervensi berbasis komunitas yang memadukan edukasi langsung, pendampingan teknis, dan komunikasi interpersonal terbukti mampu meningkatkan keterlibatan pelaku usaha dalam ekosistem digital. Keberhasilan program ini menggarisbawahi bahwa faktor kunci dalam transformasi digital bukan semata-mata pada kecanggihan teknologi, melainkan pada cara teknologi diperkenalkan, dimaknai, dan diterapkan dalam konteks sosial yang sesuai. Temuan ini memberikan potensi untuk dijadikan model replikasi pada wilayah lain yang memiliki karakteristik UMKM serupa.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis seperti jaringan internet atau perangkat, tetapi lebih pada kesiapan sumber daya manusia dan keberadaan pendamping yang memahami konteks lokal. Keberhasilan program ini juga memberikan peluang bagi instansi terkait, seperti kelurahan atau dinas UMKM, untuk mereplikasi pendekatan serupa secara berkelanjutan. Keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses pendampingan membuktikan bahwa kolaborasi antara institusi pendidikan dan masyarakat dapat menjadi model sinergi yang efektif dalam mendukung transformasi digital di sektor informal.

Kesimpulan

Program pendampingan digitalisasi UMKM di SWK Panggon Mangan, Kelurahan Kebraon, yang difokuskan pada pendampingan penggunaan QRIS dan pendaftaran akun Google Maps, menunjukkan hasil yang positif. Dari 21 UMKM yang terlibat, 9 telah memiliki akses digital sebelumnya, 11 berhasil didaftarkan selama program, dan 1 UMKM tidak bersedia mengikuti pendampingan. Dengan demikian, seluruh pelaku usaha yang bersedia berhasil terdigitalisasi, menghasilkan tingkat keberhasilan 100% dari kelompok sasaran. Evaluasi lanjutan menunjukkan peningkatan pemahaman pelaku usaha terhadap manfaat eksistensi digital dan potensi transaksi non-tunai. Pendekatan langsung yang dilakukan oleh mahasiswa melalui kunjungan dan pendampingan personal terbukti mampu menjawab hambatan literasi digital dan membangun kepercayaan pelaku UMKM terhadap teknologi. Hasil ini mengindikasikan bahwa intervensi berbasis komunitas dapat memperluas inklusi digital secara efektif, khususnya pada sektor usaha mikro. Keberlanjutan program serupa perlu didukung oleh sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah lokal, dan pelaku usaha untuk membentuk ekosistem digital yang inklusif dan adaptif.

Daftar Pustaka

- Helsper, E. J. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. Retrieved from <https://www.dhi.ac.uk/san/waysofbeing/data/economy-crone-helsper-2012a.pdf>
- Kemenkeu. (2024). *Mendorong pertumbuhan ekonomi lewat KUR dan insentif UMKM*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan KPPN Watampone. Retrieved from <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/watampone/id/profil/309-artikel/3796-mendorong-pertumbuhan-ekonomi-lewat-kur-dan-insentif-umkm.html>
- Komenko PMK. (2023). *Pentingnya kewirausahaan perempuan dan pemuda untuk capai Indonesia maju 2045*. Retrieved from <https://www.kemenkopmk.go.id/index.php/pentingnya-kewirausahaan-perempuan-dan-pemuda-untuk-capai-indonesia-maju-2045>
- Kominfo. (2021). *Kembangkan ekonomi digital, Menkominfo: Pemerintah bangun ekosistem TIK di kawasan 3T*. Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.: <https://diskominfo.tasikmalayakota.go.id/kementerian/kembangkan-ekonomi-digital-menkominfo-pemerintah-bangun-ekosistem-tik-di-kawasan-3t/>
- Millaningtyas, R., Amin, M., Hermawan, A., & Handayati, P. (2024). Digital Transformation of Financial Literacy and Inclusion as a Support for Convenience for MSMEs. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences*, 3(5). Retrieved from <http://ijhess.com/index.php/ijhess/article/view/824>