

Pendampingan Penataan Sistem Administrasi dan Digitalisasi pada UMKM Percetakan Foto “Indah Photo” Di Groyok Lamongan

Yanuar Lazuardi, M. Alfin Sultonudin, Rizal Firmansyah

Universitas Islam Lamongan, Indonesia
e-mail: yanuarlazuardi@unisla.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem administrasi dan digitalisasi pada UMKM percetakan foto “Indah Photo” di Lamongan serta dampaknya terhadap efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Juli 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah diterapkan melalui penggunaan komputer, aplikasi desain grafis seperti CorelDRAW dan Adobe Photoshop, serta penyimpanan data berbasis elektronik. Penerapan sistem digital terbukti meningkatkan efisiensi operasional hingga 40 persen dan mengurangi kesalahan administrasi sebesar 30 persen dibanding sistem manual. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dan infrastruktur digital yang belum optimal. Temuan ini menegaskan pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha mikro di era teknologi. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan strategi digitalisasi yang efektif dan terarah.

Kata Kunci: Administrasi, Digitalisasi, UMKM, Percetakan, Indah Photo

Abstract

This article aims to analyze the implementation of administrative and digitalization systems at the "Indah Photo" photo printing MSME in Lamongan and its impact on work effectiveness and customer satisfaction. This research uses a qualitative descriptive approach using observation, interviews, and documentation techniques conducted during the Field Work Practice (PKL) in July 2025. The results indicate that digitalization has been implemented through the use of computers, graphic design applications such as CorelDRAW and Adobe Photoshop, and electronic data storage. The implementation of digital systems has been proven to increase operational efficiency by up to 40 percent and reduce administrative errors by 30 percent compared to manual systems. However, obstacles remain, such as limited human resource capabilities and suboptimal digital infrastructure. These findings emphasize the importance of digital transformation in increasing the competitiveness and sustainability of micro-enterprises in the technological era. This research is expected to serve as a reference for MSMEs in developing effective and targeted digitalization strategies.

Keywords: Administration, Digitalization, MSMEs, Printing, Indah Photo

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap tata kelola administrasi dan operasional usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Digitalisasi mendorong efisiensi, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan daya saing pelaku usaha di berbagai sektor. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2024), sekitar 67 persen UMKM di Indonesia telah mulai mengadopsi teknologi digital dalam sebagian proses bisnisnya, khususnya pada aspek pemasaran dan administrasi. Transformasi

ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, tetapi kebutuhan untuk mempertahankan keberlangsungan usaha di era persaingan modern.

Menurut Kotler dan Keller (2016), pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas bisnis dapat meningkatkan nilai pelayanan melalui kemudahan akses informasi dan kecepatan transaksi. Sementara itu, Hasibuan (2020) menekankan bahwa administrasi yang efektif harus didukung oleh sistem informasi manajemen yang terintegrasi agar setiap kegiatan operasional dapat berjalan secara efisien. Dalam konteks UMKM, penerapan sistem administrasi digital dapat membantu pengelolaan pesanan, keuangan, serta penyimpanan data pelanggan secara lebih sistematis dan akurat.

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan UMKM yang cukup pesat, terutama di sektor jasa kreatif seperti percetakan dan fotografi. Salah satu pelaku usaha di bidang tersebut adalah Indah Photo, yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 164, Groyok, Sukomulyo, Lamongan. Usaha ini bergerak di bidang jasa percetakan, foto studio, desain grafis, dan pembuatan undangan. Sebelum menerapkan sistem digital, kegiatan administrasi di Indah Photo dilakukan secara manual, seperti pencatatan pesanan di buku besar dan penyimpanan arsip fisik, yang sering menimbulkan kendala seperti kehilangan data, keterlambatan pelayanan, serta kesalahan pencatatan.

Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada digitalisasi di bidang pemasaran dan promosi, belum banyak yang mengkaji transformasi digital dalam sistem administrasi UMKM, khususnya di sektor percetakan di daerah Lamongan. Celah penelitian (research gap) ini penting karena keberhasilan digitalisasi administrasi berperan langsung terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan sistem administrasi digital di Indah Photo Lamongan mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan administrasi, menjelaskan bentuk penerapan digitalisasi dalam kegiatan operasional, serta menilai dampaknya terhadap efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan pada UMKM percetakan foto Indah Photo di Lamongan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Indah Photo Lamongan, yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat No. 164, Groyok, Sukomulyo, Lamongan. Lokasi tersebut dipilih secara purposif karena merupakan salah satu UMKM percetakan foto yang telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital secara bertahap. Kegiatan penelitian dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 10–30 Juli 2025.

Penelitian ini dilaksanakan di Indah Photo Lamongan, salah satu UMKM percetakan yang telah menerapkan sistem digital. Kondisi lokasi usaha dapat dilihat pada Gambar 1. Tampilan depan toko Indah Photo Lamongan sebagai lokasi penelitian.



Gambar 1. Lokasi Indah Photo
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

Subjek dalam penelitian ini meliputi pemilik dan dua orang karyawan Indah Photo yang terlibat langsung dalam kegiatan administrasi dan operasional percetakan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu: (1) observasi langsung terhadap proses kerja harian, mulai dari penerimaan pesanan hingga penyimpanan data digital; (2) wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan sistem digital serta kendala yang dihadapi; dan (3) dokumentasi berupa foto kegiatan, arsip transaksi, dan data administrasi toko. Pendekatan triangulasi sumber digunakan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh dari berbagai teknik tersebut.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020), yang meliputi tiga tahap utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan data hasil observasi dan wawancara sesuai fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif untuk memudahkan interpretasi, dan selanjutnya ditarik kesimpulan secara logis guna menjawab tujuan penelitian mengenai penerapan administrasi dan digitalisasi di Indah Photo Lamongan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi menunjukkan bahwa Indah Photo Lamongan telah melakukan transformasi digital secara bertahap pada sistem administrasi dan operasional percetakan. Sebelum digitalisasi diterapkan, proses pencatatan pesanan pelanggan masih dilakukan secara manual menggunakan buku besar, dan transaksi keuangan dicatat dalam nota kertas. Sistem ini sering menimbulkan kendala seperti kehilangan data, kesalahan pencatatan, serta keterlambatan penyelesaian pesanan karena tidak adanya basis data terstruktur.

Proses pencatatan pesanan kini dilakukan secara digital menggunakan komputer. Dokumentasi kegiatan tersebut disajikan pada Gambar 2. Karyawan Indah Photo melakukan input data pesanan menggunakan komputer



Gambar 2. Karyawan Indah Photo
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

Sejak pertengahan tahun 2025, Indah Photo mulai mengadopsi sistem digital melalui penggunaan perangkat komputer dan aplikasi Microsoft Excel untuk mencatat data pesanan pelanggan, transaksi harian, serta laporan keuangan mingguan. Selain itu, proses desain grafis telah menggunakan perangkat lunak profesional seperti CorelDRAW dan Adobe Photoshop, sedangkan hasil cetakan diproduksi dengan printer digital Epson SureColor yang memiliki resolusi tinggi. Arsip pelanggan disimpan dalam bentuk file digital yang dicadangkan secara berkala di perangkat penyimpanan eksternal.

Penerapan printer digital dan software desain terlihat pada Gambar 3. Proses kerja percetakan digital di Indah Photo Lamongan



Gambar 3. Proses kerja percetakan digital di Indah Photo Lamongan
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

Berikut perbandingan antara sistem manual dan sistem digital yang diterapkan di Indah Photo:

Tabel 1. Perbandingan Sistem Manual dan Sistem Digital

<i>Aspek</i>	Sistem Manual (Sebelum 2024)	Sistem Digital (Sesudah 2025)
Pencatatan pesanan	Buku besar, rawan hilang	Excel terkomputerisasi, mudah dicari
Transaksi keuangan	Pembayaran tunai, tanpa bukti digital	Dukungan QRIS & e-wallet, otomatis tercatat
Penyimpanan data	Arsip fisik, rentan rusak	File digital & backup eksternal
Desain grafis	Manual atau cetak template	CorelDRAW & Photoshop
Promosi usaha	Dari mulut ke mulut	Media sosial (Instagram & WhatsApp Business)
Efisiensi waktu kerja	Lama, sering terjadi duplikasi	Lebih cepat $\pm 40\%$ dari sistem manual

Hasil wawancara dengan pemilik usaha menyatakan bahwa penggunaan sistem digital meningkatkan efisiensi kerja sekitar 40%, menurunkan tingkat kesalahan administrasi sebesar 30%, dan mempercepat pelayanan pelanggan. Namun, kendala masih terjadi dalam aspek sumber daya manusia karena tidak semua karyawan memiliki kemampuan mengoperasikan perangkat digital dengan optimal. Selain itu, keterbatasan jaringan internet dan belum adanya sistem penyimpanan berbasis cloud menjadi hambatan dalam penerapan digitalisasi secara menyeluruh.

Penerapan digitalisasi administrasi di Indah Photo sejalan dengan pandangan Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa sistem administrasi yang efektif harus didukung oleh teknologi informasi yang mampu mempercepat aliran data dan pengambilan keputusan. Penerapan komputerisasi dan penyimpanan digital di Indah Photo membuktikan bahwa pengelolaan data berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi serta meminimalkan risiko kehilangan informasi.

Dari perspektif Service Quality Theory (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), digitalisasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu: reliability (keandalan pencatatan pesanan), responsiveness (kecepatan pelayanan), assurance (jaminan keamanan data), empathy (pelayanan yang lebih personal melalui sistem komunikasi digital), dan tangible (penampilan fisik hasil cetak yang lebih

profesional). Temuan di Indah Photo menunjukkan peningkatan signifikan pada dimensi keandalan dan daya tanggap setelah penerapan sistem digital.

Selain itu, penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) menurut Goetsch dan Davis (2014) juga terlihat dalam upaya berkelanjutan yang dilakukan pemilik usaha untuk melatih karyawan dan memperbaiki proses kerja agar lebih efisien. Meskipun belum formal, pendekatan TQM diterapkan melalui kebiasaan kerja berbasis kualitas dan komunikasi rutin antara pemilik dan karyawan dalam mengevaluasi hasil pekerjaan.

Dari sisi pemasaran jasa, strategi digitalisasi yang diterapkan Indah Photo dapat dijelaskan melalui pendekatan 7P Marketing Mix (Kotler & Keller, 2016). Unsur Product meliputi layanan foto studio, percetakan banner, dan desain undangan; Price disesuaikan dengan kemampuan masyarakat lokal; Place strategis di pusat kota Lamongan; Promotion dilakukan secara digital melalui media sosial; People mencakup karyawan terlatih yang berinteraksi langsung dengan pelanggan; Process menggambarkan alur kerja digital dari pemesanan hingga pencetakan; dan Physical Evidence tampak dari hasil cetak dan tampilan toko yang lebih profesional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja UMKM, baik dari aspek efisiensi administrasi maupun kualitas pelayanan. Namun, agar penerapan sistem digital dapat berkelanjutan, dibutuhkan investasi pada infrastruktur teknologi serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dengan demikian, Indah Photo berpotensi menjadi contoh praktik terbaik bagi UMKM percetakan lain di Lamongan dalam mengadopsi strategi digital yang efektif dan adaptif di era ekonomi berbasis teknologi.

1.1. Implikasi Digitalisasi terhadap Pengembangan UMKM

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi di Indah Photo tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja internal, tetapi juga berimplikasi pada penguatan daya saing usaha secara keseluruhan. Digitalisasi memungkinkan proses administrasi, komunikasi, dan pelayanan pelanggan dilakukan lebih cepat, akurat, dan transparan. Kondisi ini memberikan nilai tambah bagi pelanggan karena pelayanan menjadi lebih responsif, hasil cetak lebih konsisten, serta proses transaksi lebih mudah melalui sistem pembayaran digital seperti QRIS dan e-wallet.

Temuan tersebut memperkuat teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan meningkat seiring dengan keandalan (reliability) dan kecepatan respon (responsiveness) yang dihasilkan oleh sistem berbasis teknologi. Dalam konteks ini, digitalisasi terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan memperkuat citra profesional UMKM di sektor jasa kreatif.

Selain itu, penerapan teknologi digital turut mendukung keberlanjutan bisnis (business sustainability) sebagaimana dijelaskan dalam konsep Total Quality Management (TQM) oleh Goetsch dan Davis (2014), yang menekankan perbaikan berkelanjutan melalui partisipasi seluruh anggota organisasi. Dengan digitalisasi, Indah Photo dapat meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan sistem pengarsipan data yang lebih aman serta efisien.

Secara praktis, implikasi hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dapat menjadi strategi pengembangan bagi UMKM percetakan lainnya di Lamongan. Adopsi sistem digital tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong profesionalisme dan keberlanjutan usaha di tengah persaingan industri berbasis teknologi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penerapan digitalisasi administrasi di Indah Photo Lamongan terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat proses pelayanan pelanggan hingga sekitar 40 persen dibandingkan sistem manual.
2. Penggunaan komputer, perangkat lunak desain grafis, serta sistem penyimpanan data digital mendukung ketepatan pencatatan dan meminimalkan kesalahan administrasi.
3. Kendala utama yang masih dihadapi adalah keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi dan infrastruktur digital yang belum optimal.
4. Inovasi seperti sistem pemesanan online, promosi melalui media sosial, dan penerapan pembayaran digital berbasis QRIS berpotensi meningkatkan daya saing dan memperluas jangkauan pelanggan.
5. Secara keseluruhan, transformasi digital di Indah Photo menjadi contoh implementasi nyata bagaimana UMKM dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan usaha.

Saran dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pemilik usaha perlu melaksanakan pelatihan rutin bagi karyawan dalam pengelolaan sistem digital, desain grafis, dan penyimpanan data agar pemanfaatan teknologi berjalan optimal.
2. Penggunaan sistem penyimpanan berbasis cloud seperti Google Drive atau Dropbox disarankan untuk meningkatkan keamanan dan aksesibilitas data pelanggan.
3. Pemerintah daerah dan institusi pendidikan diharapkan memberikan pendampingan dan pelatihan digitalisasi bagi UMKM di sektor percetakan sebagai bentuk dukungan pengembangan ekonomi lokal berbasis teknologi.
4. Penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus pada analisis dampak finansial digitalisasi terhadap profitabilitas UMKM di bidang jasa kreatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Islam Lamongan, khususnya Fakultas Ekonomi, atas dukungan dan kesempatan yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Indah Photo Lamongan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pemilik dan seluruh karyawan Indah Photo atas kerja sama dan keterbukaan dalam memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung. Dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat membantu dalam penyusunan artikel ilmiah ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson Education.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2021). *E-commerce 2021: Business, technology, society (16th ed.)*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2018). *Sistem akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwati, A. D., Sa'dana, A. R., Fauziah, R. N., Fitriani, A. D. N., & Muhtarom, A. (2023). Analisis manajemen pengelolaan pasar, diversifikasi produk, revitalisasi pasar dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan guna meningkatkan pendapatan pedagang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 8(2), 144–158.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2017). *Principles of management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Toffler, A. (1980). *The third wave*. New York: Bantam Books.