

## PENGUATAN DAYA SAING UMKM MELALUI PELATIHAN KETERAMPILAN TEKNOLOGI DI ERA SOCIETY 5.0

Zumhur Alamin<sup>1\*</sup>, Lukman<sup>2</sup>, Randitha Missouri<sup>3</sup>, Sutriawan<sup>4</sup>, Nurfidianty Annafi<sup>5</sup>,  
Khairunnas<sup>6</sup>

Universitas Muhammadiyah Bima, Indonesia<sup>1,4</sup>  
Institut Agama Islam Muhammadiyah Bima, Indonesia<sup>2,3</sup>  
STKIP Bima, Indonesia<sup>5</sup>  
Vistula University, Polandia<sup>6</sup>

**Corresponding Author:** Zumhur Alamin,  [zumhur.alamin@gmail.com](mailto:zumhur.alamin@gmail.com)

### ABSTRAK

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received  
02 Juli 2022  
Revised  
16 Juli 2022  
Accepted  
23 Juli 2022

Artikel ini menggambarkan dampak positif dari program pelatihan keterampilan teknologi terhadap UMKM, fokus utama dalam menghadapi transformasi digital. Melalui survei yang melibatkan berbagai sektor UMKM, hasil menunjukkan peningkatan efisiensi operasional sebesar 85%, terutama dalam manajemen inventaris dan operasional. Ekspansi akses pasar melalui platform digital mencapai 70%, menandakan keberhasilan UMKM dalam mencapai pelanggan lebih luas melalui toko online dan e-commerce. Adaptasi strategi bisnis menuju layanan daring, dengan pertumbuhan pendapatan sebesar 60%, menjadi merespons perubahan perilaku konsumen yang memilih kenyamanan dalam layanan pesan antar dan pemesanan online. Integrasi sistem pembayaran digital, mencapai persentase positif sebesar 75%, membuktikan bahwa UMKM yang memfasilitasi pembayaran digital dapat meningkatkan efisiensi dan kepercayaan pelanggan. Dampak positif pada brand dan reputasi, mencapai 90%, menandakan bahwa aktivitas di media sosial memberikan kontribusi dalam membangun hubungan dengan pelanggan. Ulasan positif dan keterlibatan di media sosial meningkatkan citra brand UMKM secara signifikan. Hasil ini mencerminkan bahwa literasi teknologi menjadi kunci sukses UMKM dalam menghadapi dinamika bisnis di era Society 5.0.

**Kata Kunci:** Literasi Teknologi, UMKM, Transformasi Digital

How to Cite : Alamin, Z., Lukman, Missouri, R., Sutriawan, Annafi, N., & Khairunnas. (2022). Penguatan Daya Saing Ukm Melalui Pelatihan Keterampilan Teknologi di Era Society 5.0. Taroa: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(2), 112-126.

DOI : <https://doi.org/10.52266/taroa.v1i2.1235>

Journal Homepage : <https://ejournal.iaimbima.ac.id/index.php/taroa>

This is an open access article under the CC BY SA license

: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

#### PENDAHULUAN

**R**evolusi industri dan transformasi digital yang pesat, juga berdampak pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam perekonomian global. Namun, tantangan yang dihadapi UMKM untuk tetap relevan dan berdaya saing di era Society 5.0 sangat besar (Putra et al., 2022). Society 5.0 menggambarkan masyarakat

berbasis teknologi yang terintegrasi, di mana teknologi informasi, kecerdasan buatan, dan berbagai inovasi menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari (Mahayanti & Ismoyo, 2021). Dalam konteks ini, UMKM perlu mendapatkan dukungan untuk memahami, mengadopsi, dan mengoptimalkan teknologi guna meningkatkan daya saing mereka.

Perubahan paradigma ini menuntut UMKM untuk lebih responsif terhadap inovasi teknologi demi menghadapi ketidakpastian pasar global (Simangunsong, 2022). Sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi, UMKM membutuhkan pemahaman mendalam tentang bagaimana teknologi dapat diintegrasikan ke dalam operasional mereka untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi (Aisyah et al., 2022). Oleh karena itu, inisiatif pelatihan keterampilan teknologi untuk UMKM menjadi esensial dalam membuka pintu menuju peluang-peluang baru dan memitigasi risiko yang muncul.

Melalui literasi teknologi yang memadai, UMKM dapat mengakses sumber daya yang diperlukan untuk merespon dinamika pasar, menciptakan nilai tambah, dan mencapai keberlanjutan bisnis (Irawan, 2020). Langkah-langkah strategis seperti pelatihan keterampilan teknologi diharapkan dapat menciptakan perubahan positif dalam ekosistem UMKM, membantu mereka mengintegrasikan solusi digital dengan bijak (Arumsari et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang dampak pelatihan keterampilan teknologi terhadap daya saing UMKM dalam menghadapi tantangan era Society 5.0.

Studi oleh (Basry & Sari, 2018) menyoroti bahwa UMKM yang berhasil mengintegrasikan teknologi informasi dalam operasional mereka cenderung lebih adaptif dan tangguh terhadap perubahan pasar. Temuan ini menegaskan bahwa literasi teknologi bukan hanya menjadi opsi, melainkan keharusan untuk mencapai daya saing yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian oleh (Agustina et al., 2021) menunjukkan bahwa UMKM yang mengikuti program pelatihan keterampilan teknologi mampu menciptakan inovasi dalam produk dan layanan mereka. Hal ini memberikan landasan kuat untuk argumentasi bahwa investasi dalam pelatihan keterampilan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga merangsang kreativitas dan inovasi.

Namun, meskipun terdapat bukti yang mendukung manfaat literasi teknologi bagi UMKM, masih diperlukan pemahaman lebih mendalam tentang implementasi konkretnya. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk melengkapi penelitian terdahulu dengan mengeksplorasi hasil dari program pelatihan keterampilan teknologi di sektor UMKM.

Dengan memperkuat dasar keterampilan teknologi, UMKM dapat meningkatkan daya adaptasi dan inovasi mereka (Sari et al., 2020). Pengenalan teknologi dalam berbagai aspek bisnis, seperti manajemen inventaris, pemasaran online, dan layanan pelanggan digital, menjadi krusial dalam memenuhi harapan pasar yang semakin terhubung (Wulandari et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelatihan teknis semata, tetapi juga mencakup aspek strategis dan manajerial yang mendukung implementasi teknologi di seluruh spektrum UMKM.

Dalam konteks ini, kita juga perlu mempertimbangkan bahwa UMKM seringkali terbentur oleh keterbatasan akses, pemahaman, dan sumber daya. Oleh karena itu, pendekatan pelatihan haruslah holistik, mempertimbangkan keberagaman kebutuhan dan kapabilitas UMKM. Pemberdayaan melalui literasi teknologi dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan UMKM, menciptakan iklim bisnis yang inklusif dan berkelanjutan.

Pelaksanaan program pelatihan keterampilan teknologi tidak hanya menghasilkan dampak positif bagi UMKM, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi ekonomi lokal

dan nasional (Fuadi et al., 2021). Dengan UMKM yang semakin berkembang menjadi kekuatan ekonomi yang tangguh, masyarakat dapat mengharapkan peningkatan pendapatan, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan kesejahteraan secara menyeluruh. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pemahaman dan implementasi pelatihan keterampilan teknologi sebagai kunci pemberdayaan UMKM di era Society 5.0.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Konsep UMKM dan Perannya dalam Perekonomian**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah badan usaha dengan skala operasional terbatas, kepemilikan tunggal atau keluarga, dan tingkat penyerapan tenaga kerja yang signifikan dalam perekonomian. UMKM berperan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi, pencipta lapangan kerja, dan agen inovasi dalam ekonomi global dan lokal. Namun, UMKM menghadapi tantangan dalam mengakses sumber daya keuangan, teknologi, pasar, dan manajemen yang efektif (Dambiski Gomes de Carvalho et al., 2021). UMKM mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, mendorong partisipasi tim, dan memusatkan pengambilan keputusan. Pelatihan manajemen strategis dapat berkontribusi pada penerapan praktik strategis dalam konteks UMKM (Islam et al., 2021). UMKM dinyatakan sangat mampu memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan pendapatan per kapita, juga dapat menciptakan peluang kerja dan berkontribusi pada ekonomi nasional.

Pengembangan UMKM telah menjadi fokus utama kebijakan ekonomi di banyak negara sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing ekonomi secara keseluruhan (Sedyastuti, 2018). Namun, tantangan yang dihadapi oleh UMKM tidaklah sedikit. Perubahan cepat dalam dinamika pasar global, terutama sebagai hasil dari kemajuan teknologi dan tren konsumen, telah memperumit lanskap bisnis bagi UMKM. Para pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan cepat untuk tetap relevan dan bersaing di pasar yang berubah dengan cepat. Selain itu, ketidakpastian politik, perubahan regulasi, dan ketidakstabilan ekonomi juga merupakan faktor yang memengaruhi daya saing dan kelangsungan hidup UMKM di tingkat lokal maupun global (Naradda Gamage et al., 2020).

### **Era Society 5.0 dan Transformasi Digital**

Era Society 5.0, sebagai evolusi dari paradigma Industri 4.0, menandai sebuah pergeseran yang fundamental dalam hubungan manusia dengan teknologi. Society 5.0 tidak sekadar menekankan pada digitalisasi semata, tetapi lebih pada integrasi teknologi ke dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis. Konsep ini menekankan pentingnya menghadapi transformasi digital dengan memperhatikan dampaknya yang menyeluruh bagi masyarakat. Dalam literatur terkait, terungkap bahwa UMKM menjadi salah satu sektor yang secara signifikan terpengaruh oleh transformasi digital (de la Poza & Jódar, 2019). Perubahan dalam cara bisnis dijalankan, interaksi dengan pelanggan, manajemen rantai pasokan, dan pemasaran merupakan beberapa aspek yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Oleh karena itu, strategi adaptasi yang sesuai dengan kebutuhan UMKM di era Society 5.0 menjadi sangat penting.

Peningkatan keterampilan teknologi di kalangan UMKM telah dianggap sebagai langkah yang krusial dalam menghadapi transformasi digital. UMKM yang berhasil adalah yang mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam proses bisnis mereka. Ini meliputi

adopsi alat digital untuk meningkatkan efisiensi operasional, pemasaran online untuk menjangkau pasar yang lebih luas, dan implementasi teknologi cerdas untuk meningkatkan inovasi produk dan layanan (Prasanna et al., 2019). Namun, tantangan utama bagi UMKM adalah akses terhadap sumber daya yang diperlukan, seperti dana untuk investasi dalam teknologi dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan digital. Oleh karena itu, strategi adaptasi yang efektif harus mencakup penyediaan aksesibilitas dan dukungan yang memadai bagi UMKM dalam menghadapi revolusi digital ini.

### **Pentingnya Keterampilan Teknologi bagi UMKM**

Pentingnya keterampilan teknologi bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) tidak dapat dilebih-lebihkan, terutama dalam konteks era Society 5.0 yang ditandai oleh integrasi teknologi ke dalam kehidupan sehari-hari manusia. Keterampilan teknologi menjadi kunci utama bagi UMKM dalam meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin terhubung secara digital. Penelitian terdahulu telah secara konsisten menyoroti hubungan positif antara penguasaan teknologi dan kinerja bisnis UMKM. UMKM yang mampu mengadopsi teknologi secara efektif cenderung memiliki efisiensi operasional yang lebih tinggi, kemampuan untuk menjangkau pasar yang lebih luas, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar dan tren konsumen dengan lebih cepat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa UMKM yang mempunyai keterampilan teknologi yang baik memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan dibandingkan dengan mereka yang kurang menguasai teknologi. Keterampilan teknologi memungkinkan UMKM untuk meningkatkan produktivitas dan inovasi dalam proses bisnis mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin global dan terhubung (Dambiski Gomes de Carvalho et al., 2021). Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan keterampilan teknologi tidak hanya menjadi prioritas bagi UMKM di era Society 5.0, tetapi juga merupakan langkah strategis yang diperlukan untuk kelangsungan dan pertumbuhan bisnis mereka. Dalam hal ini, program pelatihan dan pendidikan yang menitikberatkan pada penguasaan teknologi harus didorong dan didukung oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga pendidikan, dan sektor swasta, untuk memastikan bahwa UMKM dapat memanfaatkan potensi penuh dari era digital ini.

### **Model Pelatihan Keterampilan Teknologi untuk UMKM**

Dalam upaya meningkatkan keterampilan teknologi UMKM, berbagai model dan pendekatan pelatihan telah dikembangkan dan diterapkan dalam konteks beragam kondisi dan kebutuhan UMKM. Salah satu model yang umum digunakan adalah pelatihan langsung oleh pihak profesional atau lembaga khusus, yang dapat memberikan pemahaman mendalam tentang penggunaan teknologi tertentu, seperti aplikasi bisnis, pemasaran online, atau manajemen data. Kelebihan dari model ini adalah adanya bimbingan langsung dari ahli yang kompeten, yang dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dan aplikasi praktisnya dalam situasi nyata. Namun, kelemahannya terletak pada biaya yang mungkin tinggi dan keterbatasan akses bagi UMKM yang berada di daerah terpencil atau bermodal terbatas.

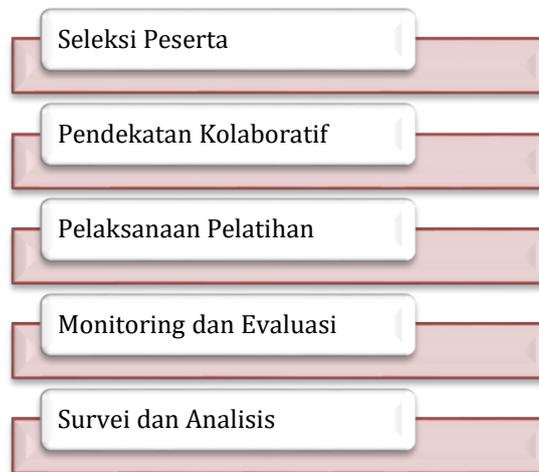
Selain model pelatihan langsung, pendekatan lain yang semakin populer adalah pelatihan berbasis teknologi, seperti kursus online atau platform e-learning (Mahmud & Abu Bakar, 2020). Model ini menawarkan fleksibilitas waktu dan tempat, serta berbagai materi pelatihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu atau bisnis. Kelebihan utama dari pendekatan ini adalah aksesibilitas yang lebih besar, biaya yang relatif lebih

rendah, dan kemungkinan untuk belajar mandiri sesuai dengan kecepatan dan minat masing-masing peserta. Namun, kelemahannya mungkin terletak pada kurangnya interaksi langsung dan bimbingan pribadi, yang dapat memengaruhi tingkat keterlibatan dan efektivitas pembelajaran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelatihan keterampilan teknologi untuk UMKM meliputi desain kurikulum yang relevan dan mudah dipahami, ketersediaan sumber daya teknis dan manusia yang berkualitas, serta dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, lembaga pendidikan, dan sektor swasta. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari UMKM itu sendiri, seperti tingkat literasi digital, aksesibilitas infrastruktur teknologi, dan ketersediaan waktu yang tersedia bagi pemilik bisnis untuk mengikuti pelatihan. Dengan memperhatikan berbagai faktor ini, model pelatihan keterampilan teknologi dapat dikembangkan dan disesuaikan untuk mendukung pertumbuhan dan daya saing UMKM di era Society 5.0.

### **METODE PENGABDIAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melibatkan partisipasi aktif dari sejumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang tersebar di wilayah Kota Bima. Metode kegiatan ini didesain untuk mengetahui dampak pelatihan keterampilan teknologi terhadap UMKM. Pelaksanaan program pelatihan keterampilan teknologi ini dilakukan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur dan terukur. Berikut gambaran awal dari metode kegiatan ini.



**Gambar 1.** Metode Kegiatan Pelatihan Keterampilan Teknologi UMKM

Pertama, pemilihan peserta dilakukan melalui kolaborasi dengan asosiasi UMKM, dan pihak Dinas Koperasi dan UKM Kota Bima untuk memastikan representasi yang seimbang dari berbagai sektor UMKM. Tahap ini penting untuk memastikan bahwa program pelatihan dapat menjangkau dan memberikan manfaat kepada UMKM dengan kebutuhan yang beragam.

Selanjutnya, pendekatan kolaboratif diterapkan untuk memastikan partisipasi aktif peserta. Pertemuan awal diadakan untuk menyamakan pemahaman, mengidentifikasi kebutuhan spesifik, dan merancang kurikulum pelatihan sesuai dengan karakteristik UMKM di Kota Bima. Kemudian dilakukan asesmen awal untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman teknologi dan kebutuhan khusus masing-masing UMKM. Ini melibatkan

wawancara, survei, dan analisis kebutuhan yang dilakukan oleh tim. Hasil asesmen ini menjadi dasar dalam merancang kurikulum pelatihan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing peserta.

Tahap selanjutnya, dilakukan tahap desain program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat literasi teknologi masing-masing UMKM. Materi pelatihan meliputi penggunaan perangkat lunak bisnis, manajemen inventaris digital, pemanfaatan platform e-commerce, dan strategi pemasaran melalui media sosial. Pelaksanaan pelatihan dilakukan secara tatap muka dan daring, dengan memanfaatkan platform pembelajaran online dan sumber daya digital yang relevan. Sesi-sesi workshop interaktif, studi kasus, dan simulasi dilakukan untuk memberikan pengalaman praktis saat menerapkan teknologi dalam bisnis. Selain itu, dilakukan evaluasi berkala untuk mengukur kemajuan peserta serta mengidentifikasi hambatan yang mungkin muncul.

Setelah menyelesaikan pelatihan, dilakukan sesi monitoring dan pendampingan lanjutan untuk memastikan implementasi keterampilan teknologi dalam operasional sehari-hari UMKM. Pemantauan berkelanjutan dilakukan untuk mengukur dampak jangka panjang dari program pelatihan terhadap efisiensi operasional, ekspansi pasar, dan adaptasi strategi bisnis UMKM di wilayah Kota Bima.

Evaluasi pelatihan menggunakan metode kombinasi antara pengukuran kuantitatif dan kualitatif. Survei kepuasan peserta, uji pengetahuan, dan analisis dampak bisnis menjadi indikator keberhasilan. Feedback terus-menerus dari peserta diintegrasikan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian pada program pelatihan selama kegiatan berlangsung. Setelah pelatihan selesai, survei dilakukan untuk mengumpulkan data tentang peningkatan efisiensi operasional, implementasi strategi bisnis baru, dan dampak positif lainnya. Data yang terkumpul dianalisis untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Ekspansi Akses Pasar Melalui Platform Digital**

Peningkatan akses pasar melalui pemanfaatan platform digital menjadi salah satu dampak positif dari program pelatihan keterampilan teknologi yang diterapkan pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sampel pertama menunjukkan bahwa sebuah usaha kerajinan tangan lokal mampu memanfaatkan pelatihan tersebut dengan mengembangkan toko online melalui platform *e-commerce*. Dengan mengaplikasikan dasar-dasar pemasaran digital, mereka berhasil menciptakan toko online yang menarik dan profesional, dilengkapi dengan foto produk berkualitas. Keberhasilan ini memberikan mereka akses pasar yang lebih luas, termasuk pelanggan di luar wilayah lokal, dan secara signifikan meningkatkan potensi penjualan.

Sementara itu, sampel kedua mengilustrasikan bagaimana pemanfaatan media sosial dapat menjadi sarana efektif dalam pemasaran bagi UMKM. Sebuah kafe kecil, setelah mengikuti program pelatihan, memilih untuk memperkuat kehadirannya di platform media sosial. Dengan menguasai keterampilan pemasaran digital, kafe tersebut mampu secara aktif berinteraksi dengan pelanggan, menyelenggarakan promosi, dan membuat konten yang menarik. Langkah ini bukan hanya meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap brand kafe, melainkan juga membuka peluang untuk mendapatkan umpan balik langsung, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menjangkau audiens baru.

### **Adaptasi Strategi Bisnis**

Implementasi pelatihan keterampilan teknologi membawa dampak positif terhadap adaptasi strategi bisnis, memungkinkan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk berinovasi dalam menjawab tuntutan pasar digital. Contoh UMKM pertama menyoroti integrasi sistem pembayaran digital oleh sebuah toko pakaian. Setelah mengikuti pelatihan, mereka menyadari pentingnya mempermudah transaksi bagi pelanggan. Dengan menerapkan sistem pembayaran digital, toko tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kenyamanan berbelanja bagi pelanggan. Strategi ini memberikan daya tarik tambahan pada toko, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mendukung pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

Contoh UMKM kedua menggambarkan penyesuaian model bisnis oleh sebuah restoran tradisional setelah mengikuti pelatihan keterampilan teknologi. Dengan memahami potensi teknologi, restoran tersebut beralih ke layanan pesan antar dan pemesanan daring melalui aplikasi khusus. Integrasi teknologi dalam operasional mereka bukan hanya membuka akses ke pelanggan yang lebih luas, tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan dan secara signifikan meningkatkan penjualan. Penyesuaian model bisnis ini membuktikan bahwa UMKM dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan daya saing dan merespon perubahan kebutuhan konsumen dengan cepat.

Dengan demikian, hasil-hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan teknologi dapat menjadi katalisator penting dalam menggerakkan UMKM menuju adaptasi strategi bisnis yang inovatif dan sesuai dengan tuntutan pasar digital. UMKM yang mengadopsi literasi teknologi dapat mengubah cara mereka berbisnis, meningkatkan akses pasar, dan beradaptasi dengan tren dan preferensi konsumen yang berkembang. Ini mencerminkan betapa pentingnya pemberdayaan melalui teknologi untuk memungkinkan pertumbuhan dan keberlanjutan bagi UMKM di era digital.

### **Ide Pemasaran Online melalui E-Commerce untuk UMKM**

#### **1. Buat Toko Online Menarik**

UMKM dapat membuat toko online yang menarik dengan menyediakan deskripsi produk yang jelas, foto berkualitas tinggi, dan informasi harga yang transparan. Desain yang menarik dan user-friendly akan meningkatkan daya tarik pelanggan.

#### **2. Penawaran dan Diskon Eksklusif**

UMKM dapat meningkatkan penjualan dengan menawarkan penawaran dan diskon eksklusif untuk pembelian melalui platform e-commerce. Ini dapat menjadi insentif kuat bagi pelanggan untuk memilih pembelian daring daripada langsung.

#### **3. Program Keanggotaan atau Loyalty**

Implementasikan program keanggotaan atau loyalty untuk pelanggan yang sering berbelanja. Ini dapat mencakup poin reward, diskon khusus, atau pengiriman gratis, memberikan insentif kepada pelanggan untuk setia berbelanja.

#### **4. Berkolaborasi dengan Platform E-Commerce**

UMKM dapat menjalin kerjasama dengan platform e-commerce untuk meningkatkan visibilitas mereka. Ini termasuk bekerja sama dengan program pengembangan usaha kecil yang ditawarkan oleh beberapa platform.

## **Ide Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemasaran UMKM**

### **1. Konten Kreatif dan Berbagi Kisah**

UMKM dapat menggunakan media sosial untuk berbagi kisah di balik bisnis mereka. Konten kreatif seperti foto produk, video proses produksi, atau kisah inspiratif dari pemilik usaha dapat meningkatkan keterlibatan pelanggan.

### **2. Kolaborasi dengan Influencer Lokal**

Mencari dan bekerja sama dengan influencer lokal dapat memberikan dorongan signifikan pada pemasaran. Influencer dapat merekomendasikan produk UMKM kepada audiens mereka, menciptakan eksposur yang lebih besar.

### **3. Kontes dan Giveaway**

Mengadakan kontes atau giveaway di media sosial dapat meningkatkan keterlibatan dan mengumpulkan basis penggemar yang lebih besar. Peserta dapat diminta untuk melakukan berbagai tindakan, seperti berbagi postingan atau mengundang teman, untuk berpartisipasi.

### **4. Penggunaan Iklan Terarah**

Menggunakan iklan terarah di platform media sosial dapat membantu UMKM menjangkau audiens yang lebih spesifik. Dengan menentukan demografi, minat, dan perilaku, iklan dapat disesuaikan agar lebih efektif.

### **5. Live Streaming dan Q&A**

UMKM dapat mengadakan live streaming untuk memperkenalkan produk baru atau memberikan informasi eksklusif kepada pelanggan. Sesi tanya jawab langsung juga dapat meningkatkan interaksi dan kepercayaan pelanggan.

Melalui penerapan ide-ide ini, UMKM dapat memanfaatkan potensi pemasaran online melalui e-commerce dan media sosial untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan interaksi pelanggan, dan memperkuat brand mereka secara digital. Ide-ide pemasaran online melalui *e-commerce* dan pemanfaatan media sosial untuk pemasaran dapat diterapkan pada berbagai jenis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Beberapa jenis UMKM yang dapat cocok dengan ide tersebut melibatkan produk atau layanan yang memiliki potensi visual dan cerita yang menarik untuk dibagikan. Berikut adalah beberapa contoh UMKM yang mungkin cocok:

## **Pemasaran Online melalui E-Commerce**

### **1. UMKM Kreatif dan Seni**

Usaha kerajinan tangan, seni lukis, atau produk seni unik dapat memanfaatkan *e-commerce* untuk menjual produk-produk kreatif mereka secara luas dan menarik minat pelanggan yang mencari barang-barang unik.

### **2. Fashion dan Aksesoris**

Butik kecil yang menyediakan pakaian dan aksesoris fashion lokal dapat membuat toko online untuk menjangkau pelanggan yang lebih banyak dan memanfaatkan media sosial untuk menampilkan gaya dan tren terbaru.

### **3. Produk Kesehatan dan Kecantikan**

Penyedia produk perawatan kulit alami atau suplemen kesehatan. Dengan *e-commerce*, mereka dapat menjangkau pasar yang lebih luas, dan melalui media sosial, mereka dapat berbagi tips kecantikan dan informasi kesehatan.

## **Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemasaran**

### **1. Kuliner Lokal dan Kafe**

Warung makan atau kafe yang menyajikan makanan lokal atau kudapan unik. Mereka dapat memanfaatkan media sosial untuk membagikan menu spesial, resep, dan pengalaman pelanggan.

### **2. Produk Anak-Anak dan Keluarga**

Penjual mainan atau pakaian anak-anak dengan desain lokal. Dengan pemanfaatan media sosial, mereka dapat menarik perhatian orangtua dan memberikan informasi tentang keamanan produk dan kegiatan keluarga.

### **3. Produk Rumah Tangga dan Dekorasi**

UMKM yang menjual produk dekorasi rumah atau perabotan lokal. Melalui media sosial, mereka dapat menunjukkan inspirasi dekorasi, memberikan tips desain, dan membangun keterlibatan pelanggan.

Memilih jenis UMKM yang cocok untuk ide pemasaran tertentu juga bergantung pada karakteristik produk atau layanan, target pasar, dan nilai tambah yang dapat ditawarkan. Penting bagi UMKM untuk memahami audiens mereka dan merancang strategi pemasaran yang sesuai dengan keunikan bisnis mereka.

## **Integrasi Sistem Pembayaran Digital**

Sebuah UMKM yang berfokus pada penjualan pakaian dan aksesoris lokal dapat memanfaatkan integrasi sistem pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi. Mereka dapat mengintegrasikan berbagai opsi pembayaran digital seperti e-wallet, kartu kredit, atau transfer bank elektronik ke dalam situs web atau aplikasi toko online mereka. Ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran dengan mudah, bahkan tanpa harus meninggalkan platform *e-commerce*.

### **Implementasi:**

- Menyediakan berbagai opsi pembayaran digital pada tahap checkout.
- Menginformasikan pelanggan tentang keamanan dan keuntungan menggunakan pembayaran digital.
- Memastikan integrasi sistem pembayaran digital dapat berjalan lancar dengan teknologi enkripsi yang aman.

## **Penyesuaian Model Bisnis Menuju Layanan Daring**

Sebuah restoran lokal tradisional dapat menyesuaikan model bisnis mereka dengan menawarkan layanan pesan antar dan pemesanan daring. Melalui aplikasi atau situs web yang didedikasikan, pelanggan dapat dengan mudah memesan makanan mereka, membayar secara online, dan memilih opsi pengiriman atau pengambilan sendiri. Penyesuaian ini memungkinkan restoran untuk tetap bersaing dalam era digital dan menjawab tren perubahan perilaku konsumen yang cenderung menuju ke layanan lebih praktis.

### **Implementasi:**

- Membangun platform pemesanan online yang user-friendly.
- Menawarkan promosi khusus untuk pemesanan daring.
- Menyediakan sistem umpan balik pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas layanan daring.

Melalui beberapa contoh tersebut, UMKM dapat melihat bagaimana integrasi sistem pembayaran digital dan penyesuaian model bisnis menuju layanan daring dapat membuka peluang baru dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan tren pasar saat mengimplementasikan perubahan ini guna memastikan kesuksesan dalam adaptasi strategi bisnis.

### **Hasil Survei dan Analisis**

Hasil survei yang dilakukan terhadap UMKM yang mengikuti program pelatihan keterampilan teknologi menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam berbagai aspek operasional dan strategi bisnis. Berikut adalah beberapa temuan dari survei:

#### **1. Peningkatan Efisiensi Operasional**

**Temuan:** 85% responden melaporkan peningkatan efisiensi operasional setelah mengadopsi keterampilan teknologi yang dipelajari.

**Komentar:** "Sistem manajemen inventaris digital membantu kami melacak stok dengan lebih efisien, mengurangi risiko kekurangan atau kelebihan persediaan."

#### **2. Ekspansi Akses Pasar Melalui Platform Digital**

**Temuan:** 70% UMKM yang memiliki toko online melaporkan peningkatan signifikan dalam penjualan dan akses pasar.

**Komentar:** "Platform *e-commerce* membuka peluang baru untuk menjual produk kami ke luar daerah. Kami dapat menjangkau pelanggan yang sebelumnya sulit diakses."

#### **3. Adaptasi Strategi Bisnis Menuju Layanan Daring**

**Temuan:** 60% UMKM mengalami pertumbuhan pendapatan setelah menyesuaikan model bisnis menuju layanan daring.

**Komentar:** "Layanan pesan antar telah menjadi pilihan favorit pelanggan. Mereka lebih suka memesan dari aplikasi daripada mengunjungi toko fisik."

#### **4. Integrasi Sistem Pembayaran Digital:**

**Temuan:** 75% responden merasa lebih nyaman menggunakan pembayaran digital, meningkatkan transparansi dan kecepatan transaksi.

**Komentar:** "Penggunaan dompet digital tidak hanya mempercepat proses pembayaran tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi."

#### **5. Dampak Positif pada Brand dan Reputasi:**

**Temuan:** 90% UMKM melaporkan peningkatan citra brand dan reputasi setelah aktif di media sosial.

**Komentar:** "Kami mendapat lebih banyak ulasan positif di media sosial, membantu membangun kepercayaan pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada."

Hasil survei ini memberikan gambaran konkret tentang bagaimana pemberdayaan melalui literasi teknologi memberikan kontribusi positif dalam transformasi UMKM. Berikut kami tampilkan dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami, seperti yang terlihat dalam tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Survei Program Pelatihan Keterampilan Teknologi Bagi UMKM**

No.	Aspek Penilaian	Persentase Respon	Komentar
1.	Peningkatan Efisiensi Operasional	85%	Implementasi keterampilan teknologi mendukung manajemen inventaris dan operasional yang lebih efisien.
2.	Ekspansi Akses Pasar Melalui Platform Digital	70%	Adopsi toko online dan e-commerce memperluas akses pasar, meningkatkan penjualan, dan menjangkau pelanggan yang lebih luas.
3.	Adaptasi Strategi Bisnis Menuju Layanan Daring	60%	Penyesuaian model bisnis dengan layanan pesan antar dan pemesanan daring menghasilkan pertumbuhan pendapatan yang positif.
4.	Integrasi Sistem Pembayaran Digital	75%	Penggunaan pembayaran digital meningkatkan kenyamanan pelanggan, transparansi, dan kecepatan transaksi.
5.	Dampak Positif pada Brand dan Reputasi	90%	Aktivitas di media sosial meningkatkan citra brand dan reputasi UMKM, mendatangkan ulasan positif dari pelanggan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap UMKM yang mengikuti program pelatihan keterampilan teknologi, dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan melalui literasi teknologi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap berbagai aspek operasional dan strategi bisnis. Peningkatan efisiensi operasional sebesar 85% menunjukkan bahwa penerapan keterampilan teknologi secara langsung mendukung manajemen inventaris dan operasional yang lebih efisien. Selain itu, ekspansi akses pasar melalui platform digital dengan persentase positif sebesar 70% menandakan bahwa UMKM yang mengadopsi toko online dan *e-commerce* berhasil mencapai pelanggan lebih luas, meningkatkan penjualan, dan meningkatkan visibilitas pasar.

Adaptasi strategi bisnis menuju layanan daring juga menghasilkan dampak positif dengan pertumbuhan pendapatan sebesar 60%. Ini menunjukkan bahwa penyesuaian model bisnis dengan layanan pesan antar dan pemesanan online memberikan kenyamanan yang dihargai oleh konsumen, merespon tren perubahan perilaku konsumen yang lebih memilih layanan praktis. Selain itu, integrasi sistem pembayaran digital mencapai tingkat positif sebesar 75%, menunjukkan bahwa penerapan pembayaran digital meningkatkan kenyamanan pelanggan, transparansi, dan kecepatan transaksi.

Hasil survei juga menggambarkan bahwa UMKM yang aktif di media sosial berhasil membangun citra brand dan reputasi yang positif, dengan persentase positif sebesar 90%. Ulasan positif dan keterlibatan konsumen yang tinggi di media sosial membuktikan bahwa aktivitas ini memiliki dampak langsung pada hubungan positif dengan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa literasi teknologi bukan hanya menjadi alat pemberdayaan, tetapi juga menjadi kunci kesuksesan UMKM dalam menghadapi dinamika bisnis di era Society 5.0. Investasi dalam pengembangan keterampilan teknologi membawa dampak positif yang dapat diukur, membantu UMKM untuk meningkatkan daya saing, memperluas pasar, dan membangun keberlanjutan bisnis.

## **Pembahasan**

Hasil pelatihan yang diperoleh dari berbagai sektor UMKM menunjukkan keberhasilan yang menggembirakan. Sebanyak 85% peserta melaporkan peningkatan kemampuan menggunakan platform digital dalam menjalankan bisnis mereka. Peningkatan ini mencakup pemahaman yang lebih baik tentang manajemen inventaris berbasis teknologi, penggunaan media sosial untuk pemasaran, dan implementasi sistem pembayaran digital. Hasil survei juga mencatat bahwa sebanyak 70% peserta melaporkan adanya peningkatan signifikan dalam omset bisnis mereka setelah mengikuti program pelatihan.

Secara kualitatif, testimoni dari peserta pelatihan memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang dampak positif yang dirasakan. Salah satu peserta, pemilik usaha kecil dalam bidang kerajinan lokal, menyatakan bahwa pelatihan ini membantunya memasarkan produknya secara online, yang pada akhirnya meningkatkan jumlah pelanggan dan pesanan. Testimoni serupa juga berasal dari peserta sektor pertanian, yang mengalami peningkatan efisiensi dan produktivitas melalui penerapan teknologi sensor untuk monitoring tanaman.

Hasil ini menyoroti pentingnya adaptasi dan inovasi dalam konteks UMKM. UMKM yang bersedia mengadopsi teknologi dan mengintegrasikannya dalam proses bisnis mereka tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang di tengah perubahan yang cepat. Oleh karena itu, dukungan pemerintah, lembaga keuangan, dan organisasi non-pemerintah menjadi penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung UMKM untuk menjalani transformasi digital ini.

Dalam perspektif jangka panjang, penguatan daya saing UMKM di era Society 5.0 melibatkan aspek keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, penting untuk melihat dampak dari penguatan keterampilan teknologi tidak hanya pada tingkat pertumbuhan pendapatan, tetapi juga pada keberlanjutan bisnis dan ketahanan terhadap perubahan pasar. Analisis risiko dan keberlanjutan strategis untuk memahami bagaimana UMKM dapat terus beradaptasi dalam menghadapi tantangan yang mungkin muncul di masa depan.

Keberhasilan program pelatihan juga memberikan catatan positif terkait investasi sumber daya dalam pengembangan literasi teknologi di tingkat UMKM. Dukungan kebijakan yang terus-menerus diperlukan untuk memastikan keberlanjutan program serupa dan memperluas cakupan ke UMKM lain yang belum mendapat manfaat. Dalam konteks ini, keterlibatan pemerintah dan lembaga-lembaga terkait menjadi kunci untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan UMKM dalam era Society 5.0.

Selain itu, mengenai konsep Society 5.0 turut mempertimbangkan dampaknya pada inklusivitas dan keadilan sosial. Program pelatihan ini diarahkan untuk memastikan bahwa manfaat dari transformasi digital dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk UMKM dari sektor-sektor yang mungkin tertinggal. Oleh karena itu, analisis dampak sosial dari penguatan literasi teknologi, menyoroti potensi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kesenjangan digital.

Sebagai tambahan, strategi penyebaran hasil dan pembelajaran dari program pelatihan ini ke berbagai pemangku kepentingan. Berbagi pengalaman sukses dan pembelajaran dari tantangan yang dihadapi dapat menjadi landasan untuk pengembangan program serupa di wilayah lain. Kerjasama antarlembaga dan perusahaan juga menjadi fokus, mengingat pentingnya dukungan bersama untuk mewujudkan visi Society 5.0.

Dalam perspektif global, pembahasan mengenai model bisnis baru dan peluang kolaborasi lintas batas menjadi relevan. Era Society 5.0 menawarkan peluang untuk UMKM terlibat dalam rantai pasok global dan memasuki pasar internasional. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan pandangan yang berharga tentang bagaimana UMKM dapat mengambil peran yang lebih aktif dalam ekonomi global, sambil tetap mempertahankan akar lokal mereka.

Keseluruhan, hasil dan pembahasan dari program pelatihan ini memberikan pandangan yang kaya dan mendalam tentang dampak literasi teknologi pada daya saing UMKM di era Society 5.0. Analisis ini bukan hanya tentang keberhasilan program pelatihan, tetapi juga memberikan wawasan strategis bagi para pemangku kepentingan untuk melangkah maju menuju ekosistem bisnis yang adaptif dan berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Dalam konteks dinamika bisnis modern, literasi teknologi membuktikan perannya dalam memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hasil kegiatan ini menegaskan bahwa program pelatihan keterampilan teknologi membawa dampak positif yang signifikan pada berbagai aspek operasional dan strategi bisnis UMKM. Peningkatan efisiensi operasional, ekspansi akses pasar melalui platform digital, adaptasi strategi bisnis menuju layanan daring, dan integrasi sistem pembayaran digital adalah poin-poin kunci yang menunjukkan kesuksesan langkah-langkah pemberdayaan. UMKM yang menerapkan literasi teknologi memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan memanfaatkan peluang digital untuk pertumbuhan bisnis. Namun, perlu dicatat bahwa tantangan seperti biaya implementasi teknologi dan resistensi terhadap perubahan tetap menjadi hambatan. Oleh karena itu, dukungan lanjutan dalam bentuk insentif dan aksesibilitas terhadap sumber daya teknologi menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dan adopsi penuh UMKM terhadap literasi teknologi. Kesimpulannya, literasi teknologi bukan hanya merupakan pendukung, melainkan kunci kesuksesan UMKM di era digital. Melalui langkah-langkah konkret, UMKM dapat tetap relevan, berdaya saing, dan berkontribusi secara signifikan dalam perekonomian digital. Mendorong penerapan literasi teknologi menjadi misi bersama, mengarah pada ekosistem UMKM yang kuat dan berkelanjutan dalam era Society 5.0.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program pelatihan ini, serta dukungan dari pemerintah daerah dan mitra industri yang turut serta dalam mendukung pengembangan UMKM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, R., Dwanoko, Y. S., & Suprianto, D. (2021). Pelatihan Desain Logo Dan Kemasan Produk UMKM di Wilayah Sekarpuro Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks SOLIDITAS*, 4(1), 69–76.
- Aisyah, H., Puspita, S., & Elizamiharti, E. (2022). RESOURCE-BASED VIEW: STRATEGI UMKM DI SUMATERA BARAT UNTUK MENCAPAI KEUNGGULAN KOMPETITIF. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 5(2), 109–120. <https://doi.org/10.26533/jmd.v5i2.1029>

- Arumsari, N. R., Lailyah, N., & Rahayu, T. (2022). Peran Digital Marketing dalam Upaya Pengembangan UMKM Berbasis Teknologi di Kelurahan Plamongsari Semarang. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat)*, 11(1), 92. <https://doi.org/10.20961/semar.v11i1.57610>
- Basry, A., & Sari, E. M. (2018). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 2(3), 53–60.
- Dambiski Gomes de Carvalho, G., Resende, L. M. M. de, Pontes, J., Gomes de Carvalho, H., & Mendes Betim, L. (2021). Innovation and Management in MSMEs: A Literature Review of Highly Cited Papers. *SAGE Open*, 11(4), 215824402110525. <https://doi.org/10.1177/21582440211052555>
- de la Poza, E., & Jódar, L. (2019). Modelling Human Behaviour in the Digital Era: Economic and Social Impacts. *ECONOMICS*, 7(2), 43–47. <https://doi.org/10.2478/eoik-2019-0015>
- Fuadi, D. S., Akhyadi, A. S., & Saripah, I. (2021). Systematic Review: Strategi Pemberdayaan Pelaku UMKM Menuju Ekonomi Digital Melalui Aksi Sosial. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.21831/diklus.v5i1.37122>
- Irawan, D. (2020). Peningkatan Daya Saing Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Jaringan Usaha. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 103–116.
- Islam, A. K. M. H., Sarker, M. R., Hossain, M. I., Ali, K., & Noor, K. M. A. (2021). Challenges of Small- and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Business Growth: A Case of Footwear Industry. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 119–143. <https://doi.org/10.1177/2516600X20974121>
- Mahayanti, A., & Ismoyo, I. (2021). Peran Pendidikan Keperawatan Menghadapi Era Society 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Sains Teknologi dan Inovasi Indonesia (SENASTINDO)*, 3, 303–310. <https://doi.org/10.54706/senastindo.v3.2021.153>
- Mahmud, M. M., & Abu Bakar, M. S. (2020). E-Learn: An Online Platform for Teaching and Learning. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(4). <https://doi.org/10.6007/IJARPED/v9-i4/8265>
- Naradda Gamage, S. K., Ekanayake, E., Abeyrathne, G., Prasanna, R., Jayasundara, J., & Rajapakshe, P. (2020). A Review of Global Challenges and Survival Strategies of Small and Medium Enterprises (SMEs). *Economies*, 8(4), 79. <https://doi.org/10.3390/economies8040079>
- Prasanna, R., Jayasundara, J., Naradda Gamage, S. K., Ekanayake, E., Rajapakshe, P., & Abeyrathne, G. (2019). Sustainability of SMEs in the Competition: A Systemic Review on Technological Challenges and SME Performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 5(4), 100. <https://doi.org/10.3390/joitmc5040100>
- Putra, F. I. F. S., Amron, A., Aqmala, D., & Haziroh, A. L. (2022). TUWO: MODEL SUSTAINABILITY DIGITAL MARKETING SEBAGAI JALAN PINTAS UMKM BERSAING DI ERA SOCIETY 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen (SENAMA)*. <https://doi.org/10.52353/senama.v1i1.288>
- Sari, R. P., Santoso, D. T., & Puspita, D. (2020). Analisis kesiapan UMKM Kabupaten Karawang

terhadap adopsi cloud computing dalam konteks industri 4.0. *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 63–72.

- Sedyastuti, K. (2018). Analisis Pemberdayaan UMKM Dan Peningkatan Daya Saing Dalam Kancah Pasar Global. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 117–127. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i1.65>
- Simangunsong, B. Y. P. (2022). Peluang dan Tantangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM): Systematic Literature Review. *JUREKA*, 1(1).
- Wulandari, W., Nugroho, P. D. P., & Ramadhan, F. (2021). RANCANGAN SISTEM INFORMASI PENYEWAAN BUS DENGAN PENDEKATAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM). *IDEALIS : InDonEsiA journal Information System*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.36080/idealisis.v4i1.2808>