



Implementasi Program Digitalisasi UMKM melalui Pendampingan Aplikasi Keuangan Usaha Kelurahan Nyapah Kota Serang

Implementation of an MSME Digitalization Program Through Business Financial Management Application Assistance in Nyapah Village, Serang City

Rizqi Fitrianti^{1*}, Maulidatul Ambiya², Dhea Putri Nadinda³, Muhamad Nazril Hidayat⁴, Yosep Soehayat⁵, Farid Hidayat⁶, Mirna⁷, Renata Renjani⁸, Aulia Fitriani⁹, Anis Safitri¹⁰, Ivanka Rasendriya Ramadhan¹¹

^{1,3-4}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

^{2,5}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁶Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁷Program Studi Akuntansi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁸Program Studi Pendidikan Biologi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

⁹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

¹⁰Program Studi Ilmu Gizi, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

¹¹Program Studi Hukum, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

*Penulis Korespondensi: mataharisenja15@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 13 Juni 2026;

Revisi: 19 Juli 2026;

Diterima: 07 Agustus 2026;

Terbit: 14 Agustus 2026.

Keywords: Business Financial Management Application; Community Service; Digital Literacy; Mentoring; MSME Digitalization.

Abstract. The development of digital technology requires Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to adapt to digital-based public services and marketing systems. However, MSME actors in Nyapah Village, Walantaka District, Serang City, face limited digital literacy and have not optimally utilized digital platforms. This community service program aimed to improve the digital skills of MSME actors through socialization, training, and assistance in using the Business Finance application. The activity was conducted through collaboration between Universitas Bina Bangsa, Universitas Primagraha, and the Nyapah Village Government, beginning with the signing of an Implementation Agreement (IA) as a commitment to program sustainability. The methods included socialization, demonstrations, hands-on practice, assistance for three weeks, and evaluation of participants' abilities. The results showed that participants were able to understand the procedures for using the Business Finance application, register accounts, access digital administrative services, and begin utilizing digital media as a means of business promotion. Continuous assistance positively impacted the improvement of the local community's digital literacy and strengthened synergy between higher education institutions and the village government in supporting MSME digital transformation.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital menuntut pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) beradaptasi dengan sistem pelayanan publik dan pemasaran berbasis digital. Namun, sebagian besar pelaku UMKM di Kelurahan Nyapah, Kecamatan Walantaka, Kota Serang masih menghadapi keterbatasan literasi digital sehingga belum memanfaatkan platform digital secara optimal. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan digital pelaku UMKM melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan aplikasi Keuangan Usaha. Kegiatan dilaksanakan melalui kolaborasi Universitas Bina Bangsa, Universitas Primagraha, dan Pemerintah Kelurahan Nyapah, diawali penandatanganan Implementation Agreement (IA) sebagai bentuk komitmen keberlanjutan program. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, demonstrasi, praktik langsung, pendampingan intensif selama tiga minggu, serta evaluasi kemampuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peserta mampu memahami prosedur penggunaan aplikasi Keuangan Usaha, melakukan registrasi akun, mengakses layanan administrasi digital, serta mulai memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi usaha. Pendampingan berkelanjutan berdampak positif terhadap peningkatan literasi digital masyarakat setempat serta memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah kelurahan dalam mendukung transformasi digital UMKM.

Kata Kunci: Aplikasi Keuangan Usaha; Digitalisasi UMKM; Literasi Digital; Pendampingan; Pengabdian kepada Masyarakat.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda strategis pembangunan global yang mendorong perubahan fundamental dalam tata kelola pemerintahan, aktivitas ekonomi, serta pola interaksi masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi dipandang sebagai sekadar inovasi teknologi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, efisiensi proses bisnis, serta daya saing organisasi dan pelaku usaha. Pada sektor publik, transformasi digital diwujudkan melalui implementasi *electronic government (e-government)* yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan secara lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Mergel et al., 2019). Sementara itu, pada sektor ekonomi, digitalisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas, memperluas akses pasar, mempercepat inovasi, serta menciptakan model bisnis baru yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis (Verhoef et al., 2021).

Di Indonesia, transformasi digital merupakan bagian dari kebijakan nasional yang diimplementasikan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan SPBE bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi sistem informasi pemerintahan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun demikian, implementasi transformasi digital di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta belum meratanya tingkat adopsi layanan digital. Kajian Nugraha et al. (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SPBE tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan organisasi, kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta program pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Transformasi digital juga menjadi kebutuhan mendesak bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sebagai penyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan penyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia, UMKM dituntut mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi agar tetap kompetitif di era ekonomi digital. Digitalisasi memungkinkan pelaku UMKM memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengelolaan keuangan, serta memperkuat hubungan dengan konsumen melalui pemanfaatan berbagai platform digital (OECD, 2021). Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi digital UMKM masih menghadapi berbagai hambatan, di antaranya rendahnya literasi digital, keterbatasan kompetensi teknologi informasi, minimnya kemampuan mengelola data digital, serta

kurangnya pendampingan dalam proses adopsi teknologi (Hamidah, 2023; Lokuge & Duan, 2021).

Keberhasilan transformasi digital pada UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam menerima perubahan (*technology readiness*) dan kemampuan pelaku usaha dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam aktivitas bisnis sehari-hari (Parasuraman & Colby, 2015). Selain itu, penerimaan masyarakat terhadap suatu inovasi digital juga dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat dari teknologi yang digunakan (Davis, 1989). Rogers (2003) menjelaskan bahwa proses adopsi inovasi akan berlangsung lebih efektif apabila didukung oleh komunikasi yang intensif, pendampingan, serta kesempatan bagi pengguna untuk mencoba inovasi tersebut secara langsung. Peningkatan literasi digital tidak cukup dilakukan melalui penyediaan teknologi, tetapi harus diikuti dengan proses edukasi, pelatihan, dan pendampingan secara berkelanjutan.

Literasi digital sendiri tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga mencakup kemampuan mengakses, mengevaluasi, mengelola, serta memanfaatkan informasi digital secara efektif dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan masyarakat (Laar et al., 2020). Rendahnya tingkat literasi digital menjadi salah satu faktor dominan yang menyebabkan pelaku UMKM masih mengandalkan metode pemasaran konvensional, pencatatan transaksi secara manual, serta belum memanfaatkan berbagai aplikasi digital yang dapat meningkatkan efisiensi usaha (Sasmito & Prestianto, 2021). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna teknologi.

Fenomena tersebut juga ditemukan di Kelurahan Nyapah, Kecamatan Walantaka, Kota Serang. Berdasarkan hasil observasi awal dan koordinasi dengan Pemerintah Kelurahan Nyapah, sebagian besar pelaku UMKM masih menjalankan aktivitas usaha secara konvensional, mulai dari pencatatan transaksi, pengelolaan keuangan, hingga pemasaran produk. Selain itu, masyarakat belum memahami secara optimal pemanfaatan Aplikasi Keuangan Usaha sebagai media pencatatan keuangan digital yang dapat membantu pengelolaan usaha secara lebih sistematis. Rendahnya kemampuan penggunaan telepon pintar (*smartphone*) untuk aktivitas produktif juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pemanfaatan aplikasi digital belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi digital dengan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi dan memanfaatkannya.

Hasil identifikasi kebutuhan mitra menunjukkan beberapa permasalahan utama, yaitu: (1) rendahnya literasi digital masyarakat; (2) terbatasnya pengetahuan mengenai manfaat dan penggunaan Aplikasi Keuangan Usaha; (3) rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan *smartphone* sebagai media pengelolaan usaha; (4) belum optimalnya pencatatan keuangan UMKM yang masih dilakukan secara manual; serta (5) belum adanya program pendampingan yang berkelanjutan setelah kegiatan sosialisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wijaya & Nailufaroh, (2023) yang menyatakan bahwa literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi UMKM di Kota Serang. Penelitian Alfianti et al. (2025) juga menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM di Kota Serang masih menghadapi kendala dalam pemanfaatan teknologi digital akibat rendahnya kompetensi digital dan keterbatasan kemampuan pengelolaan usaha berbasis teknologi.

Tim Kuliah Kerja Mahasiswa Universitas Bina Bangsa bekerja sama dengan Universitas Primagraha dan Pemerintah Kelurahan Nyapah menyelenggarakan program Sosialisasi Aplikasi Keuangan Usaha dan Pendampingan Digitalisasi UMKM. Program ini dirancang menggunakan pendekatan partisipatif dengan mengintegrasikan kegiatan sosialisasi, pelatihan, praktik langsung, serta pendampingan intensif selama tiga minggu. Sebelum kegiatan dilaksanakan, dilakukan penandatanganan *Implementation Agreement* (IA) sebagai bentuk komitmen bersama antara perguruan tinggi dan Pemerintah Kelurahan Nyapah untuk menjamin keberlanjutan program. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memperkuat sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam mendukung transformasi digital UMKM.

Berbeda dengan sebagian besar kegiatan pengabdian yang hanya berfokus pada seminar atau pelatihan satu kali, program ini mengintegrasikan pendampingan berkelanjutan selama tiga minggu dengan model kolaborasi kelembagaan melalui *Implementation Agreement* (IA). Pendekatan ini menjadi nilai kebaruan (*novelty*) kegiatan karena tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat, tetapi juga membangun komitmen kelembagaan dan memastikan proses adopsi teknologi berlangsung secara bertahap hingga masyarakat mampu menggunakan aplikasi secara mandiri. Model tersebut sejalan dengan konsep *Triple Helix* yang menekankan pentingnya kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat dalam menghasilkan inovasi yang berkelanjutan (Etzkowitz & Zhou, 2017).

Melalui kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan literasi digital masyarakat, meningkatnya kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan Aplikasi Keuangan Usaha sebagai media pencatatan keuangan digital, meningkatnya pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan usaha, serta terbentuknya model kemitraan berkelanjutan antara perguruan tinggi

dan pemerintah daerah sebagai upaya mendukung transformasi digital UMKM di tingkat kelurahan.

2. METODE

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Kelurahan Nyapah, Kecamatan Walantaka, Kota Serang, Provinsi Banten. Lokasi ini dipilih berdasarkan hasil koordinasi awal dengan pemerintah kelurahan yang menunjukkan masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dalam memanfaatkan layanan pemerintahan berbasis digital maupun teknologi digital sebagai sarana pengembangan usaha. Selain itu, Kelurahan Nyapah merupakan salah satu wilayah yang telah menjadi sasaran implementasi aplikasi Keuangan Usaha sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

Kegiatan dilaksanakan selama tiga minggu, dimulai dari tahap identifikasi kebutuhan masyarakat hingga pendampingan penggunaan aplikasi secara langsung. Pelaksanaan kegiatan melibatkan dosen Universitas Bina Bangsa, dosen Universitas Primagraha, mahasiswa KKM kel 07 Universitas Bina Bangsa, mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Primagraha, Pemerintah Kelurahan Nyapah, serta masyarakat dan pelaku UMKM sebagai mitra utama kegiatan.

Sasaran Kegiatan

Sasaran utama kegiatan pengabdian adalah masyarakat Kelurahan Nyapah yang terdiri atas: pelaku UMKM yang belum memanfaatkan teknologi digital dalam pengembangan usaha; masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi Keuangan Usaha sebagai media pelayanan publik; perangkat Kelurahan Nyapah sebagai mitra dalam mendukung implementasi pelayanan publik berbasis digital. Keterlibatan berbagai unsur tersebut diharapkan mampu membangun ekosistem digital yang berkelanjutan melalui sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Tahapan Pelaksanaan

Program pengabdian menggunakan pendekatan partisipatif yang dipadukan dengan metode *learning by doing* dalam menggunakan aplikasi Keuangan Usaha. Model ini dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan literasi digital dibandingkan metode ceramah semata karena peserta dapat mencoba setiap fitur aplikasi dengan pendampingan dari tim pelaksana. Pelaksanaan program dilakukan secara bertahap selama tiga minggu agar proses transfer pengetahuan dan pendampingan dapat berlangsung secara optimal.

Tahap I: Identifikasi Kebutuhan dan Penguatan Kemitraan

Tahap pertama diawali dengan kegiatan observasi lapangan untuk mengidentifikasi kondisi masyarakat, tingkat literasi digital, karakteristik pelaku UMKM, serta kebutuhan mitra terkait pelayanan publik berbasis digital. Observasi dilakukan melalui diskusi bersama perangkat kelurahan, wawancara singkat dengan masyarakat, serta identifikasi permasalahan yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi digital. Selanjutnya dilakukan koordinasi antara tim pengabdian dengan Pemerintah Kelurahan Nyapah guna menyusun rencana pelaksanaan kegiatan, pembagian peran masing-masing pihak, serta penentuan jadwal pelaksanaan program. Sebagai bentuk komitmen keberlanjutan program, kegiatan dilanjutkan dengan penandatanganan *Implementation Agreement* (IA) antara Universitas Bina Bangsa, Universitas Primagraha, dan Pemerintah Kelurahan Nyapah. *Implementation Agreement* ini menjadi dasar kerja sama dalam pelaksanaan pelatihan dan pendampingan digitalisasi masyarakat secara berkelanjutan.

Tahap II: Sosialisasi Transformasi Digital dan Pelatihan Aplikasi Keuangan Usaha

Tahap kedua merupakan kegiatan inti berupa seminar dan pelatihan yang diikuti oleh masyarakat, pelaku UMKM, perangkat kelurahan, serta mahasiswa KKM dan KKN. Materi yang disampaikan meliputi: konsep transformasi digital dalam pelayanan publik; pentingnya digitalisasi bagi pengembangan UMKM; pengenalan fitur-fitur aplikasi Keuangan Usaha; praktik penggunaan layanan administrasi digital; pemanfaatan teknologi digital sebagai media promosi usaha. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif yang dipadukan dengan demonstrasi penggunaan aplikasi menggunakan perangkat proyektor sehingga peserta dapat memahami alur penggunaan aplikasi secara bertahap.

Tahap III: Pendampingan Intensif Penggunaan Aplikasi

Tahap ketiga dilaksanakan selama minggu terakhir melalui pendampingan langsung kepada masyarakat secara individual maupun kelompok kecil. Pendampingan dilakukan oleh dosen dan mahasiswa dengan memberikan bimbingan kepada peserta dalam mengoperasikan aplikasi Keuangan Usaha menggunakan telepon pintar masing-masing. Aktivitas pendampingan meliputi: membantu proses registrasi akun pengguna; praktik login dan verifikasi akun; simulasi penggunaan berbagai fitur pelayanan publik; pendampingan penggunaan *smartphone* bagi peserta yang mengalami kesulitan; konsultasi secara individual mengenai kendala yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Pendampingan dilakukan secara langsung (*hands-on assistance*) sehingga setiap peserta memperoleh kesempatan untuk mencoba seluruh tahapan penggunaan aplikasi dengan didampingi oleh tim pelaksana. Pendekatan ini memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih efektif

karena setiap permasalahan dapat diselesaikan secara langsung di lokasi kegiatan. Dokumentasi yang ditampilkan pada artikel: Foto pendampingan penggunaan aplikasi kepada masyarakat.

Metode dan Teknik Evaluasi Pelaksanaan

Program pengabdian dilaksanakan menggunakan kombinasi beberapa metode pembelajaran agar proses transfer pengetahuan berlangsung secara efektif.

Ceramah

digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai transformasi digital, digitalisasi UMKM, dan pelayanan publik berbasis elektronik.

Demonstrasi

dilakukan dengan memperagakan secara langsung penggunaan aplikasi Keuangan Usaha sehingga peserta dapat memahami langkah operasional setiap fitur aplikasi.

Praktik langsung

yaitu peserta menggunakan aplikasi melalui perangkat telepon pintar masing-masing dengan mengikuti instruksi dari narasumber.

Pendampingan

dilakukan secara individual maupun kelompok kecil untuk membantu peserta menyelesaikan berbagai kendala teknis selama proses penggunaan aplikasi.

Evaluasi

dilakukan melalui observasi terhadap kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi, diskusi, sesi tanya jawab, serta identifikasi perubahan tingkat pemahaman peserta setelah mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.

Sementara evaluasi dilakukan secara formatif selama kegiatan berlangsung dan secara sumatif pada akhir program pendampingan. Evaluasi difokuskan pada empat indikator, yaitu: kemampuan peserta melakukan registrasi akun pada aplikasi Keuangan Usaha; kemampuan mengoperasikan fitur-fitur pelayanan publik secara mandiri; tingkat pemahaman peserta mengenai manfaat digitalisasi bagi pelayanan publik dan pengembangan UMKM; tingkat partisipasi masyarakat selama kegiatan pendampingan berlangsung.

Keberhasilan program diukur berdasarkan ketercapaian indikator tersebut melalui observasi langsung, dokumentasi kegiatan, diskusi bersama peserta, serta umpan balik dari Pemerintah Kelurahan Nyapah sebagai mitra pengabdian.



Gambar 1. Diagram Alir Metode Pelaksanaan.

3. HASIL

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan melalui kolaborasi antara Universitas Bina Bangsa, Universitas Primagraha, dan Pemerintah Kelurahan Nyapah, Kecamatan Walantaka, Kota Serang. Kegiatan dirancang sebagai program pendampingan digitalisasi masyarakat yang berlangsung selama tiga minggu dengan pendekatan partisipatif. Seluruh rangkaian kegiatan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga pada pembentukan komitmen kelembagaan, peningkatan kapasitas masyarakat, serta pendampingan intensif dalam penggunaan aplikasi Keuangan Usaha sebagai media pelayanan publik berbasis digital.

Penandatanganan *Implementation Agreement* sebagai Komitmen Keberlanjutan Program

Tahapan awal kegiatan diawali dengan penandatanganan *Implementation Agreement* (IA) antara Universitas Bina Bangsa, dan Pemerintah Kelurahan Nyapah. Penandatanganan IA dilakukan sebagai bentuk komitmen bersama dalam mengembangkan program peningkatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan. Berbeda dengan kegiatan pengabdian yang umumnya hanya dilaksanakan dalam bentuk seminar satu hari, pelaksanaan IA menjadi landasan formal bagi penyelenggaraan pendampingan selama tiga minggu sekaligus membuka peluang kerja sama lanjutan pada bidang pengembangan UMKM dan pelayanan publik berbasis digital.



Gambar 2. Penandatanganan *Implementation Agreement* antara Universitas Bina Bangsa dan Pemerintah Kelurahan Nyapah.

Melalui IA tersebut, masing-masing pihak memiliki peran yang jelas. Perguruan tinggi bertanggung jawab dalam penyediaan narasumber, penyusunan materi pelatihan, pelaksanaan pendampingan, serta evaluasi program. Pemerintah Kelurahan Nyapah berperan sebagai mitra strategis yang memfasilitasi pelaksanaan kegiatan, mengoordinasikan peserta, serta mendukung implementasi hasil pelatihan di lingkungan masyarakat. Kolaborasi ini menunjukkan penerapan model *triple helix* yang menekankan sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat dalam mendukung inovasi serta pembangunan berbasis pengetahuan (Etzkowitz & Zhou, 2017). Selain memperkuat tata kelola pelaksanaan pengabdian, penandatanganan IA juga meningkatkan keberlanjutan (*program sustainability*) sehingga kegiatan tidak berhenti pada transfer pengetahuan, tetapi berlanjut pada proses pendampingan dan implementasi penggunaan aplikasi Keuangan Usaha oleh masyarakat.

Pelaksanaan Sosialisasi Transformasi Digital dan Digitalisasi UMKM

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan di SDN Nyapah 2 dengan melibatkan perangkat Kelurahan Nyapah, pelaku UMKM, tokoh masyarakat, mahasiswa Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) Universitas Bina Bangsa, serta mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Primagraha. Tingginya antusiasme peserta menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap peningkatan literasi digital masih cukup besar di tingkat masyarakat. Materi yang disampaikan terdiri atas empat pokok bahasan utama, yaitu transformasi digital dalam pelayanan publik, digitalisasi UMKM, pengenalan aplikasi Keuangan Usaha, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai media pelayanan administrasi dan pemasaran usaha. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif yang dipadukan dengan demonstrasi penggunaan aplikasi

sehingga peserta dapat memahami konsep sekaligus melihat secara langsung tahapan penggunaan aplikasi.



Gambar 3. Pelaksanaan seminar dan sosialisasi transformasi digital di Kelurahan Nyapah.

Selama sesi diskusi berlangsung, sebagian besar peserta mengungkapkan bahwa mereka belum pernah menggunakan aplikasi Keuangan Usaha sebelumnya. Masyarakat selama ini masih mengurus pelayanan administrasi secara langsung di kantor kelurahan, sedangkan pelaku UMKM masih mengandalkan pemasaran dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan media konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi digital dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hamidah (2023) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor utama yang menghambat pemanfaatan teknologi digital pada sektor UMKM. Kegiatan sosialisasi menjadi langkah awal yang penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat digitalisasi bagi pelayanan publik maupun pengembangan usaha.

Pendampingan Penggunaan Aplikasi Keuangan Usaha

Tahapan selanjutnya adalah pendampingan intensif selama tiga minggu. Berbeda dengan metode pelatihan konvensional yang hanya memberikan penjelasan secara teoritis, pendampingan dilakukan melalui pendekatan *learning by doing*, yaitu peserta mempraktikkan langsung penggunaan aplikasi menggunakan telepon pintar masing-masing dengan bimbingan dari dosen dan mahasiswa. Kegiatan pendampingan meliputi registrasi akun pengguna, proses login, pengenalan menu layanan, simulasi pelayanan administrasi digital, serta konsultasi individual bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Pendampingan juga diberikan kepada peserta yang masih memiliki keterbatasan dalam

penggunaan perangkat telepon pintar, khususnya masyarakat lanjut usia dan pelaku UMKM yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.



Gambar 4. Pendampingan penggunaan aplikasi Keuangan Usaha kepada masyarakat.

Pendekatan individual memungkinkan setiap peserta memperoleh solusi sesuai dengan kendala yang dihadapi. Tim pengabdian mendampingi peserta hingga mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Pendekatan tersebut terbukti meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berhasil melakukan registrasi akun, memahami fungsi menu utama aplikasi, serta mampu mengakses layanan administrasi digital secara mandiri. Hasil ini memperkuat temuan Sasmito & Prestianto, (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital akan lebih efektif apabila dilakukan melalui kombinasi pelatihan, praktik langsung, dan pendampingan berkelanjutan dibandingkan hanya melalui penyampaian materi secara teoritis.

Dampak Program terhadap Literasi Digital Masyarakat

Evaluasi dilakukan melalui observasi selama proses pendampingan, diskusi dengan peserta, serta umpan balik dari Pemerintah Kelurahan Nyapah. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan perilaku dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi digital setelah dilakukan pendampingan.

Tabel 1. Perubahan Kondisi Mitra Setelah Program Pendampingan.

Indikator	Sebelum Program	Setelah Program
Pengetahuan mengenai aplikasi Keuangan Usaha	Sebagian besar peserta belum mengenal aplikasi	Seluruh peserta mengenal fungsi dan manfaat aplikasi
Kepemilikan akun	Belum memiliki akun	Sebagian besar peserta berhasil membuat akun

Kemampuan menggunakan aplikasi	Belum memahami fitur pelayanan	Mampu menggunakan fitur dasar secara mandiri
Pemanfaatan teknologi digital	Masih menggunakan cara konvensional	Mulai memanfaatkan layanan digital dan media digital untuk aktivitas usaha
Kerja sama kelembagaan	Belum terdapat program berkelanjutan	Terbentuk <i>Implementation Agreement</i> sebagai dasar pendampingan lanjutan

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan (*knowledge*), tetapi juga perubahan keterampilan (*skills*) dan perilaku (*behavior*) masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Hal tersebut sejalan dengan konsep pemberdayaan masyarakat yang menekankan peningkatan kapasitas individu melalui proses pembelajaran partisipatif sehingga masyarakat mampu memecahkan permasalahan secara mandiri (World Bank, 2021). Selain itu, pelaksanaan IA memberikan dampak kelembagaan berupa terbentuknya kemitraan yang lebih kuat antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah. Kemitraan tersebut memungkinkan program digitalisasi masyarakat dapat terus dikembangkan melalui kegiatan pelatihan lanjutan, pendampingan UMKM, maupun penelitian kolaboratif pada masa mendatang.

4. DISKUSI

Sebagai bagian dari diseminasi hasil pengabdian, kegiatan memperoleh publikasi pada media daring *Broadcast Banten* dengan judul "KKM 07 UNIBA dan KKN 13 UPG Dorong UMKM Naik Kelas Lewat Digitalisasi, Lurah Nyapah: Ini Kontribusi Nyata Mahasiswa". Publikasi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan memperoleh perhatian dari masyarakat serta menjadi media penyebaran informasi mengenai pentingnya digitalisasi UMKM dan pelayanan publik berbasis elektronik.



Gambar 5. Publikasi kegiatan pada media daring *Broadcast Banten*.

Publikasi media memiliki nilai strategis karena dapat meningkatkan visibilitas program pengabdian, memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat, serta memperkuat akuntabilitas perguruan tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu, dokumentasi kegiatan juga dipublikasikan melalui media sosial mahasiswa KKM dan KKN sebagai bentuk edukasi digital kepada masyarakat yang lebih luas.

5. KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat melalui Sosialisasi Keuangan Usaha dan Pendampingan Digitalisasi UMKM di Kelurahan Nyapah berhasil meningkatkan literasi digital masyarakat sekaligus memperkuat pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dan pengembangan UMKM. Program dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu penguatan kemitraan melalui penandatanganan *Implementation Agreement* (IA), pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan transformasi digital, serta pendampingan intensif selama tiga minggu.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Keuangan Usaha, meningkatnya kemampuan peserta dalam melakukan registrasi akun dan mengoperasikan fitur-fitur dasar aplikasi, serta mulai tumbuhnya kesadaran pelaku UMKM untuk memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung aktivitas usaha. Selain menghasilkan peningkatan kapasitas masyarakat, program ini juga memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan Pemerintah Kelurahan Nyapah melalui *Implementation Agreement* yang menjadi dasar keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat di bidang digitalisasi.

Model pengabdian yang mengintegrasikan penguatan kemitraan, sosialisasi, pelatihan, pendampingan intensif, dan evaluasi berkelanjutan dapat menjadi alternatif model pemberdayaan masyarakat dalam mendukung implementasi transformasi digital di tingkat kelurahan. Ke depan, program serupa perlu dikembangkan dengan cakupan peserta yang lebih luas, materi yang lebih spesifik sesuai kebutuhan UMKM, serta evaluasi kuantitatif terhadap peningkatan literasi digital agar dampak program dapat diukur secara lebih komprehensif.

PENGAKUAN

Apresiasi yang tinggi disampaikan kepada seluruh pelaku UMKM, tokoh masyarakat, dan warga Kelurahan Nyapah yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap rangkaian kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Ucapan terima kasih turut diberikan kepada mahasiswa KKM Universitas Bina Bangsa kelompok 07 atas kontribusi dan dedikasinya dalam

mendampingi peserta selama proses implementasi program. Semoga sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat ini dapat terus berlanjut sebagai upaya bersama dalam meningkatkan literasi digital serta mendorong transformasi digital UMKM yang berkelanjutan di Kota Serang.

DAFTAR REFERENSI

- Alfianti, S., Ardinata, A., Mujahid, A., Rohiyudin, D., & Karim, M. (2025). Strategi transformasi digital dalam mencapai keberlanjutan bisnis pasca pandemi: Studi kasus pada UMKM di Kota Serang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 5(1). <https://doi.org/10.30640/digital.v5i1.6308>
- Anthopoulos, L. (2017). Smart utopia? Smart city planning and conceptual debates. *Cities*, 69, 128–137. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2017.02.001>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Etzkowitz, H., & Zhou, C. (2017). *The triple helix: University-industry-government innovation and entrepreneurship*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315620183>
- Hamidah, D. A. (2023). Strategies for improving digital literacy through the use of digital technology by small and medium enterprises assisted by the Cooperative and SME Service Office of Yogyakarta Special Region. *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 2(6). <https://doi.org/10.63901/ijebam.v2i6.91>
- Lokuge, S., & Duan, S. (2021). Towards understanding enablers of digital transformation in small and medium-sized enterprises. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2111.05989>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nambisan, S. (2017). Digital entrepreneurship: Toward a digital technology perspective of entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 41(6), 1029–1055. <https://doi.org/10.1111/etap.12254>
- Nugraha, B., Andriwiguna, A., & Genedin, T. (2025). The extent of the maturity of the implementation of e-government at the local level in Indonesia: A literature review based on SPBE evaluation. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. <https://doi.org/10.33005/jdg.v15i4.5624>
- OECD. (2021). *The digital transformation of SMEs*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>
- Parasuraman, A., & Colby, C. L. (2015). An updated and streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0. *Journal of Service Research*, 18(1), 59–74. <https://doi.org/10.1177/1094670514539730>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

- Sasmito, W. D., & Prestianto, B. (2021). Analisis tingkat literasi digital dan penerapan e-commerce pada usaha mikro kecil dan menengah di Kota Semarang. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan*, 4(1), 145–162. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i1.3148>
- United Nations Development Programme. (2021). *Digital strategy 2022–2025*. UNDP.
- van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Wijaya, H., & Nailufaroh, L. (2023). Pengaruh ekonomi digital terhadap pendapatan UMKM Kota Serang dengan literasi digital sebagai variabel moderasi. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(4). <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i4.2580>
- World Bank. (2021). *World development report 2021: Data for better lives*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1600-0>