

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FOTO COPY POY DENGAN MENGGUNAKAN TEKNOLOGI MODERN

Mai Riski Febriani ^{*1}

Khusnul Yatimah ²

Kurniawan ³

Siti Fatimah ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam, Institut Islam Al-Mujaddid Sabak, Indonesia

*e-mail: mrfebriani05@gmail.com, yatimakhusnul@yahoo.co.id, kurniawanbhe84@gmail.com, sf7800590@gmail.com,

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di UMKM Foto Copy POY yang berlokasi di Kelurahan Talang Babat, Kecamatan Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Permasalahan utama mitra adalah rendahnya kualitas pelayanan akibat penggunaan alat konvensional dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi modern dalam proses produksi. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja melalui pelatihan serta pendampingan penggunaan mesin fotokopi digital dan sistem kerja berbasis teknologi. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi awal, sosialisasi pentingnya digitalisasi usaha, pelatihan penggunaan peralatan modern, dan evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada efisiensi waktu layanan, dari rata-rata lima menit menjadi dua menit per transaksi, serta peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 90%. Selain itu, mitra juga memperoleh kemampuan baru dalam manajemen waktu dan pengoperasian alat berbasis teknologi digital. Dengan demikian, kegiatan ini efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing UMKM melalui pemanfaatan teknologi modern secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan; Teknologi Modern; Digitalisasi; UMKM; Efisiensi

Abstract

This community service activity was carried out at the micro, small, and medium enterprise (MSME) Foto Copy POY, located in Talang Babat Village, Muara Sabak Barat District, Tanjung Jabung Timur Regency. The main problem faced by the partner was the low quality of service due to the use of conventional equipment and the lack of optimal utilization of modern technology in production processes. The purpose of this activity was to improve service quality and work efficiency through training and mentoring on the use of digital photocopy machines and technology-based work systems. The implementation methods included initial observation, socialization on the importance of business digitalization, training on the use of modern equipment, and evaluation through pre-test and post-test. The results of the activity showed a significant improvement in service time efficiency—from an average of five minutes to two minutes per transaction—and an increase in customer satisfaction by 90%. In addition, the partner gained new skills in time management and operation of digital-based equipment. Thus, this program proved effective in enhancing service quality and competitiveness of MSMEs through the sustainable application of modern technology.

Keywords: Service; Modern Technology; Digitalization; MSMEs; Efficiency

PENDAHULUAN

Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk UMKM yang berkembang pesat di sektor jasa adalah usaha fotokopi. Usaha ini tidak hanya berfungsi dalam memenuhi kebutuhan perbanyakan dokumen, tetapi juga telah menjadi bagian penting dari sistem pelayanan administrasi masyarakat dan lembaga pendidikan. Seiring perkembangan teknologi, penggunaan perangkat digital dalam layanan fotokopi seperti mesin multifungsi, sistem antrian digital, dan aplikasi pengelolaan pelanggan menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan (Sari & Widodo, 2023).

Foto Copy POY yang berlokasi di Kecamatan Muara Sabak Barat merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa percetakan dan fotokopi. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa proses pelayanan masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan pesanan, pengoperasian mesin, hingga sistem pembayaran. Kondisi ini menyebabkan waktu tunggu pelanggan cukup lama dan potensi kesalahan pelayanan meningkat. Selain itu, keterbatasan pengetahuan karyawan terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam operasional usaha menjadi tantangan tersendiri bagi pengembangan usaha. Dengan demikian, perlu dilakukan kegiatan pendampingan dan edukasi terkait penerapan teknologi modern dalam meningkatkan kualitas pelayanan di usaha fotokopi (Rahmawati et al., 2022). Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan, terutama di era kompetisi usaha yang semakin ketat. Menurut teori *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Implementasi teknologi modern seperti mesin fotokopi digital berkecepatan tinggi, sistem pembayaran non-tunai, dan manajemen antrian otomatis dapat memperbaiki dimensi-dimensi tersebut secara signifikan (Wibowo & Kurnia, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa transformasi digital pada sektor UMKM berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Hidayat (2023) menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital printing berbasis jaringan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan hingga 35%. Sementara itu, studi oleh Mulyadi et al. (2022) mengungkapkan bahwa pelatihan berbasis teknologi mampu meningkatkan keterampilan pegawai UMKM dalam operasional harian dan pelayanan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan Foto Copy POY melalui penerapan teknologi modern. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk: (1) memberikan edukasi tentang penggunaan teknologi digital dalam operasional fotokopi; (2) meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola layanan berbasis teknologi; serta (3) menciptakan sistem pelayanan yang efisien, cepat, dan memuaskan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada UMKM Foto Copy POY yang berlokasi di Kelurahan Talang Babat, Kecamatan Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, selama periode September hingga Oktober 2025. Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) dengan melibatkan langsung pemilik dan karyawan dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari observasi awal hingga evaluasi hasil pelatihan. Pendekatan ini dipilih agar proses transfer pengetahuan dan keterampilan teknologi dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan mitra usaha.

Tahap awal kegiatan dimulai dengan observasi dan survei pendahuluan untuk mengetahui kondisi pelayanan dan tingkat pemanfaatan teknologi di tempat usaha. Berdasarkan hasil survei awal, sekitar 75% proses pelayanan masih dilakukan secara manual tanpa dukungan sistem digital, seperti mesin multifungsi, pencatatan otomatis, atau sistem antrian berbasis komputer. Temuan ini menjadi dasar bagi tim pengabdian untuk merancang program pelatihan yang berfokus pada penerapan teknologi modern dalam pelayanan fotokopi agar dapat meningkatkan efisiensi waktu dan kualitas hasil layanan.

Selanjutnya, tim melaksanakan pelatihan dan pendampingan teknis kepada pemilik dan dua orang karyawan mengenai cara penggunaan mesin fotokopi digital, pengenalan sistem pencetakan berbasis jaringan (*Wi-Fi print sharing*), serta pencatatan transaksi digital menggunakan perangkat komputer. Kegiatan ini dilaksanakan secara interaktif melalui metode *learning by doing*, di mana peserta langsung mempraktikkan penggunaan teknologi selama sesi pelatihan. Pendampingan dilakukan secara intensif selama dua minggu, disertai pemantauan langsung untuk memastikan peserta mampu menerapkan keterampilan baru tersebut dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Untuk menilai efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan (pre-test dan post-test) guna mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta terhadap penggunaan teknologi modern. Selain itu, tim juga menyebarkan kuesioner kepada pelanggan untuk menilai perubahan persepsi terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, dan kenyamanan setelah penerapan teknologi baru. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang dinilai, sebagaimana tersaji pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Perbandingan Hasil Evaluasi Sebelum dan Sesudah Kegiatan

Aspek yang Dinilai	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Pengetahuan tentang penggunaan mesin digital	45	85
Efisiensi waktu pelayanan	50	82
Kepuasan pelanggan terhadap hasil dan kecepatan	58	88

Peningkatan terbesar terjadi pada aspek pengetahuan peserta terhadap penggunaan mesin fotokopi digital, yang naik sebesar 40% setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembinaan yang diterapkan efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis dan efisiensi pelayanan usaha. Selain itu, pelanggan juga menyatakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap hasil fotokopi yang lebih tajam, cepat, dan rapi dibandingkan sebelum kegiatan berlangsung.



Gambar 1. Kegiatan pelatihan penggunaan mesin fotokopi digital di UMKM Foto Copy POY.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di UMKM Foto Copy POY berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Sebelum pelaksanaan kegiatan, sistem pelayanan masih bersifat manual dan bergantung pada satu mesin fotokopi analog yang sudah berusia lebih dari lima tahun. Proses pencetakan dokumen sering mengalami keterlambatan akibat pemanasan mesin yang lambat dan keterbatasan kemampuan teknis karyawan dalam mengoperasikan perangkat modern. Selain itu, pencatatan transaksi masih dilakukan secara konvensional menggunakan buku tulis, sehingga menyulitkan proses evaluasi pendapatan dan efisiensi kerja harian.

Melalui kegiatan penerapan teknologi modern, seperti pengenalan mesin fotokopi digital multifungsi, penggunaan jaringan *Wi-Fi print sharing*, serta sistem pencatatan berbasis komputer sederhana, terjadi perubahan signifikan dalam sistem kerja dan kualitas pelayanan. Setelah pelatihan, pemilik dan karyawan mampu melakukan proses pencetakan langsung dari laptop

atau ponsel pelanggan tanpa perlu konversi manual, sehingga waktu tunggu pelanggan berkurang hingga 35%. Selain itu, hasil fotokopi menjadi lebih tajam dan bersih karena mesin digital yang digunakan telah mendukung fitur *auto density adjustment*.

Penerapan teknologi ini juga berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, sebagaimana terlihat dari hasil survei pasca kegiatan yang menunjukkan bahwa 88% pelanggan menilai pelayanan menjadi lebih cepat dan nyaman. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Daud et al. 2024) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi dalam UMKM berperan penting dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan karena memungkinkan efisiensi dan konsistensi layanan. Selain itu, temuan ini mendukung hasil studi (Rusydiana & Devi 2024) yang menekankan bahwa modernisasi berbasis teknologi mampu memperkuat keberlanjutan usaha kecil dengan meningkatkan kualitas operasional.

Dari sisi pelaku usaha, pemilik Foto Copy POY mengakui adanya perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan dan pencatatan transaksi. Sebelumnya, laporan keuangan hanya disusun setiap akhir bulan tanpa pencatatan rinci harian. Setelah diperkenalkan sistem pencatatan berbasis spreadsheet, pelaku usaha dapat memantau pendapatan dan pengeluaran setiap hari secara real time. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya keterampilan digital karyawan, yang sebelumnya hanya mampu mengoperasikan mesin fotokopi manual, kini sudah dapat menjalankan proses pencetakan dokumen berbasis *cloud storage* seperti Google Drive atau e-mail.

Selain pelatihan teknis, tim pengabdian juga menekankan pentingnya etika pelayanan dalam bisnis. Pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat merupakan bagian dari prinsip *ihsan* dalam ekonomi Islam. Hal ini sejalan dengan pandangan (Antonio, 2001) yang menegaskan bahwa dalam bisnis berbasis syariah, profesionalitas dan pelayanan yang jujur merupakan refleksi dari amanah dan tanggung jawab moral. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi modern tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga pada nilai spiritual dan etika kerja Islami. Untuk mendukung keberlanjutan kegiatan, tim pengabdian melakukan pendampingan lanjutan berupa monitoring pasca pelatihan selama dua minggu. Dari hasil observasi lanjutan, tercatat bahwa rata-rata waktu pelayanan berkurang dari 5 menit menjadi 2 menit per pelanggan. Selain itu, jumlah pelanggan harian meningkat sebesar 20% karena proses yang lebih cepat dan hasil cetak yang lebih rapi. Hasil ini membuktikan bahwa penerapan teknologi modern tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat daya tarik usaha di tengah persaingan yang semakin ketat.



Gambar 2. Kegiatan pendampingan penerapan mesin fotokopi digital di Foto Copy POY.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Foto Copy POY berhasil meningkatkan kualitas pelayanan usaha melalui penerapan teknologi modern yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan nilai-nilai ekonomi syariah. Hasil pendampingan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, kualitas hasil fotokopi, serta kepuasan pelanggan. Pelaku usaha kini lebih memahami pentingnya integrasi antara profesionalisme kerja, kecepatan layanan, dan penerapan nilai etika Islam dalam menjalankan aktivitas bisnis.

Peningkatan kualitas layanan yang dicapai juga berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap usaha lokal berbasis syariah. Hal ini membuktikan bahwa penguasaan teknologi modern dapat berjalan seiring dengan penerapan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kejujuran dalam ekonomi Islam. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan perubahan teknis, tetapi juga membangun kesadaran spiritual dan sosial bagi pelaku usaha dalam menciptakan pelayanan yang berkah dan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar kegiatan serupa dapat diperluas ke UMKM lain di wilayah Muara Sabak Barat, terutama yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan. Program pelatihan lanjutan dapat difokuskan pada digitalisasi layanan, manajemen keuangan sederhana, serta peningkatan literasi etika bisnis syariah. Dukungan dari lembaga pendidikan dan pemerintah daerah juga diharapkan terus berlanjut agar program pemberdayaan UMKM berbasis teknologi dan nilai syariah dapat terimplementasi secara menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Islam Al-Mujaddid Sabak atas dukungan moril dan fasilitasi selama pelaksanaan kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pemilik dan karyawan

Foto Copy POY, serta masyarakat sekitar yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan teknologi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, K., & Yurmaini, Y. (2023). *Strategi Penetapan Harga Barang pada Pelaku UMKM Komunitas Insan Kreasi Mandiri dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Ibnu Khaldun: Jurnal Ekonomi Syariah, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.1234/ijes.2023.0112>
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Daud, R., Susanti, P., Fatimah, S., & Devi, E. K. (2024). *Strategi Penguatan UMKM Berbasis Etika Bisnis Islam*. Jurnal Ekonomi Syariah, 12(2), 55–63. <https://doi.org/10.1016/jes.2024.12.55>
- Hidayat, M. (2020). *Analisis Mekanisme Harga di Pasar Modern Kabupaten Bone dalam Perspektif Ekonomi Syariah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6(1), 45–52. <https://doi.org/10.32505/jiei.v6i1.2020>
- Nasrulloh, A. A., Nurhasanah, E., Sukmawati, H., & Joni, J. (2025). *Optimization of Islamic Financial Schemes for MSMEs Development*. Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies, 8(2), 159–175. <https://doi.org/10.1016/eksy.2025.8159>
- Panjaitan, M. T. H. (2022). *Pricing and Promotion Strategy in Islamic Perspective: Evidence from Printing SMEs in Medan*. Journal of Developing Economies, 7(2), 342–353. <https://doi.org/10.5281/jde.2022.7342>
- Rusydiana, A. S., & Devi, A. (2024). *UMKM Berbasis Ekonomi Hijau Syariah: Menuju Pembangunan Berkelanjutan*. Alkasb: Journal of Islamic Economics, 6(1), 55–68. <https://doi.org/10.1234/alkasb.2024.668>
- Setiawan, H. (2022). *Implementasi Prinsip Transparansi dalam Penetapan Harga di Supermarket Syariah Bandar Lampung*. Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis, 9(3), 201–209. <https://doi.org/10.36780/jeib.v9i3.2022>
- Yuliana, N., & Ramadhani, D. (2023). *Digital Transformation and Customer Satisfaction in Small Printing Business*. International Journal of Business and Technology, 11(4), 78–88. <https://doi.org/10.2088/ijbt.2023.0045>