

**PENDAMPINGAN DIGITAL TERDIFERENSIASI BAGI UMKM PERDESAAN:
PROFIL KESIAPAN, KEBUTUHAN DUKUNGAN, DAN RESISTENSI ADOPSI
DI DESA PANDEAN, KECAMATAN REMBANG, KABUPATEN PASURUAN**Masgun Arifin^{1*}, Sherla Intania Maf'ula²¹⁻⁸Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

25-09-2026

Disetujui:

01-10-2026

Dipublikasi:

03-10-2026

Kata Kunci:*Kesiapan Digital;**Pendampingan**Terdiferensiasi; UMKM**Perdesaan; Kendala Adopsi**Digital***ABSTRAK**

Pendampingan digitalisasi UMKM perlu mempertimbangkan perbedaan kondisi dan kebutuhan masing-masing pelaku usaha. Kondisi tersebut terlihat pada enam UMKM dampingan Kelompok KKN 92 di Desa Pandean, Kecamatan Rembang, Kabupaten Pasuruan yang memiliki tingkat pemanfaatan teknologi digital yang beragam. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan profil kesiapan digital enam UMKM, mengidentifikasi variasi kebutuhan pendampingan, serta merumuskan implikasi bagi penyusunan model pendampingan yang lebih terdiferensiasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan KKN/pengabdian. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan kondisi awal, penggunaan media digital, kebutuhan pendampingan, serta kendala yang dihadapi masing-masing UMKM. Hasil menunjukkan bahwa keenam UMKM memiliki kondisi awal yang berbeda dalam pemanfaatan media sosial, QRIS, marketplace, dan Google Maps. Berdasarkan kebutuhan yang relatif serupa, UMKM dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu pengembangan dari tahap awal, pemulihan dan penguatan, serta penguatan keberlanjutan. Proses pendampingan juga menunjukkan bahwa penerimaan atau penundaan penggunaan teknologi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan akses, tetapi juga dengan pemahaman, pengalaman, pertimbangan biaya, risiko transaksi, waktu, dan pengelolaan aset digital. Berdasarkan temuan tersebut, artikel ini mengusulkan rancangan model pendampingan terdiferensiasi yang terdiri atas tiga tahap, yaitu asesmen kondisi dan kesiapan digital, pengelompokan UMKM berdasarkan kebutuhan pendampingan, dan pemberian pendampingan sesuai kebutuhan serta kendala yang ditemukan. Rancangan tersebut disusun berdasarkan kondisi enam UMKM yang didampingi sehingga penerapannya pada UMKM lain tetap perlu disesuaikan dengan kondisi masing-masing.

PENDAHULUAN

Transformasi ekonomi digital telah mengubah pola persaingan usaha dan mendorong Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk menyesuaikan kegiatan usahanya dengan perkembangan teknologi. Digitalisasi dapat mendukung perluasan pemasaran, pengelolaan usaha,

dan keberlanjutan UMKM, tetapi proses penerapannya tidak berlangsung pada kondisi yang sama. UMKM masih menghadapi keterbatasan sumber daya, kemampuan digital, dan akses terhadap teknologi yang berbeda-beda (Singh & Anees, 2025; Deshpande et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan digitalisasi UMKM tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan dan kondisi masing-masing pelaku usaha.

Kondisi yang beragam tersebut juga ditemukan pada enam UMKM dampingan Kelompok KKN 92 di Desa Pandean, Kecamatan Rembang, Kabupaten Pasuruan. Bu Riris masih mengandalkan pemasaran secara offline dan belum memiliki media sosial, sedangkan Ning Rif'ah telah memiliki akun media sosial khusus usaha, tetapi pemanfaatannya belum aktif karena masih membutuhkan kemampuan dalam mengedit video. Bu Sulfi juga telah membuat konten video ketika menerima pesanan kue atau *catering*, tetapi masih membutuhkan pendampingan dalam pengeditan konten dan penggunaan QRIS. Mamy Kitchen telah memiliki TikTok, Instagram, dan ShopeeFood, tetapi menghadapi keterbatasan waktu dan tenaga dalam mengelola konten secara konsisten. Bu Wanti telah menggunakan beberapa kanal digital, tetapi pengalaman akun yang diretas dan rendahnya kepercayaan diri menjadi kendala dalam melakukan promosi secara aktif. Sementara itu, Warung Belut Cak To telah memiliki beberapa fasilitas digital dan lebih membutuhkan dukungan dalam pengelolaan konten media sosial. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kondisi awal dan kebutuhan pendampingan setiap UMKM tidak sepenuhnya sama.

Sejumlah kegiatan pendampingan UMKM telah dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan langsung dengan materi seperti pemasaran digital, penggunaan marketplace, pengelolaan media sosial, dan literasi keuangan digital. Beberapa program menunjukkan adanya perkembangan dalam kemampuan digital peserta setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan. Misalnya, Mukhsinuddin dan Efendi (2025) melaksanakan pelatihan dan pendampingan digital pada UMKM di Aceh Barat dengan materi yang disesuaikan dengan karakteristik usaha peserta. Pendekatan serupa juga diterapkan dalam pendampingan digitalisasi UMKM melalui penggunaan marketplace dan literasi keuangan digital (Nasyiah & Nandiroh, 2025).

Meskipun demikian, bentuk pendampingan perlu disesuaikan dengan kondisi UMKM yang didampingi. Tinjauan mengenai program pelatihan UMKM menunjukkan bahwa kesesuaian program dengan kebutuhan peserta menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan dan keberlanjutan program. Dalam konteks digitalisasi, asesmen terhadap kondisi awal juga penting karena usaha mikro dapat memiliki tingkat kesiapan dan pola pemanfaatan teknologi yang berbeda. Kuusisto et al. (2021), misalnya, mengembangkan kerangka kematangan digital yang menempatkan penilaian kondisi awal sebagai bagian penting dalam memahami kesiapan usaha mikro terhadap digitalisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, pemetaan kesiapan digital dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan bentuk pendampingan yang lebih sesuai. UMKM yang belum memiliki infrastruktur digital dasar membutuhkan pendampingan yang berbeda dari UMKM yang telah memiliki berbagai kanal digital tetapi masih menghadapi kendala dalam pengelolaan dan keberlanjutannya. Selain aspek teknis, pengalaman pemilik usaha, kepercayaan diri, waktu yang tersedia, serta pertimbangan terhadap biaya dan risiko penggunaan teknologi juga perlu diperhatikan dalam proses pendampingan. Dengan demikian, pendampingan tidak hanya diarahkan pada penyediaan atau pembuatan fasilitas digital, tetapi juga pada kebutuhan dan kondisi pemilik usaha.

Berdasarkan permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk menggambarkan profil kesiapan digital enam UMKM dampingan Kelompok KKN 92 di Desa Pandean, mengidentifikasi perbedaan kebutuhan pendampingan berdasarkan kondisi tersebut, serta merumuskan implikasi

bagi penyusunan model pendampingan yang lebih terdiferensiasi. Model yang dimaksud merupakan rancangan yang disusun berdasarkan kondisi enam UMKM yang didampingi, sehingga penerapannya pada UMKM lain tetap perlu disesuaikan dengan kondisi masing-masing.

Untuk mencapai tujuan tersebut, kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan KKN/pengabdian. Analisis difokuskan pada kondisi awal penggunaan teknologi digital, kebutuhan pendampingan, serta kendala yang muncul selama proses pendampingan. Hasil analisis digunakan untuk mengelompokkan UMKM berdasarkan kebutuhan yang relatif serupa dan menjadi dasar dalam menyusun rancangan model pendampingan terdiferensiasi.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi awal, kebutuhan, serta proses pendampingan digitalisasi pada UMKM sasaran. Pendekatan ini digunakan karena kegiatan berfokus pada pemahaman kondisi masing-masing UMKM berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan KKN/pengabdian. Penggunaan studi kasus kualitatif juga sesuai untuk memahami suatu kegiatan berdasarkan kondisi dan konteks kasus yang diamati secara langsung (Al Qur'an, 2025). Data yang diperoleh digunakan untuk menggambarkan perbedaan kondisi dan kebutuhan pendampingan pada masing-masing UMKM.

Kerangka kegiatan mengacu pada konsep kesiapan digital (*digital readiness*) dan pendampingan digital (*digital mentoring*). Asesmen kesiapan digital dilakukan untuk mengetahui kondisi awal UMKM dalam memanfaatkan teknologi digital, antara lain penggunaan media sosial, layanan pembayaran digital, marketplace, dan Google Maps. Kesiapan digital tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman, keterampilan, kondisi operasional, serta kesiapan pemilik usaha dalam memanfaatkan teknologi digital (Duncan et al., 2022).

Berdasarkan kondisi awal tersebut, pendampingan dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan masing-masing UMKM. Pendampingan diarahkan pada pembelajaran praktis melalui interaksi langsung antara mahasiswa KKN dan pemilik atau pengelola usaha. Pendekatan ini memungkinkan materi dan bentuk pendampingan disesuaikan dengan kondisi yang ditemukan selama kegiatan. Konsep *digital mentoring* juga menekankan pentingnya lingkungan belajar yang mendukung dan interaksi antara pendamping dengan peserta dalam proses peningkatan kemampuan digital (Marshall et al., 2026).

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut.

1. Asesmen Kebutuhan dan Pemetaan Kondisi Digital
Tahap awal dilakukan untuk memperoleh gambaran kondisi digital masing-masing UMKM sasaran. Pemetaan mencakup penggunaan media sosial, QRIS, marketplace, dan Google Maps, serta pengalaman dan kendala pemilik usaha dalam menggunakan teknologi digital. Hasil pemetaan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebutuhan pendampingan.
2. Sosialisasi dan Pendampingan Praktis Digitalisasi
Kegiatan dilakukan melalui penjelasan, demonstrasi, dan pendampingan secara langsung sesuai kebutuhan masing-masing UMKM. Materi meliputi pembuatan dan pengelolaan konten media sosial, pendaftaran QRIS, pembuatan atau pengelolaan akun marketplace, serta pendaftaran dan pembaruan informasi usaha pada Google Maps. Tidak seluruh materi diberikan kepada semua UMKM karena bentuk pendampingan disesuaikan dengan kondisi masing-masing usaha.



3. Pendampingan dan Pemantauan Perkembangan

Pendampingan dilakukan secara langsung selama kegiatan dengan melibatkan pemilik atau pengelola UMKM. Kegiatan mencakup praktik pembuatan konten, pengelolaan akun digital, pemberian penjelasan mengenai layanan digital, serta bantuan teknis sesuai kebutuhan. Beberapa UMKM memerlukan pendampingan dari tahap awal, sedangkan lainnya membutuhkan penguatan atau pengelolaan media digital yang telah dimiliki. Perkembangan selama kegiatan dicatat berdasarkan respons dan kondisi masing-masing UMKM. Apabila terdapat penolakan atau penundaan terhadap penggunaan layanan digital, kondisi tersebut dicatat beserta alasan yang disampaikan pemilik usaha untuk menjadi pertimbangan dalam menentukan pendampingan selanjutnya.

4. Evaluasi dan Umpan Balik

Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil pendampingan dan tanggapan pemilik atau pengelola UMKM selama kegiatan. Evaluasi digunakan untuk melihat perkembangan kegiatan, mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi, serta menentukan kebutuhan pendampingan lanjutan. Evaluasi tidak dimaksudkan untuk mengukur efektivitas intervensi secara eksperimental, tetapi untuk memperoleh gambaran mengenai perkembangan dan kebutuhan UMKM selama proses pendampingan.

Metode ini memastikan keterlibatan aktif masyarakat dan pelaku UMKM dalam setiap tahap, sehingga mereka mampu mengelola dan mengembangkan ekosistem digital usaha mereka secara mandiri setelah program berakhir. Untuk mencapai tujuan kegiatan dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh UMKM serta masyarakat, kegiatan ini dilakukan dalam beberapa tahap, dengan pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif yang komprehensif. Proses pengumpulan dan analisis data dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi Partisipatif

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi usaha sasaran selama pelaksanaan program KKN/pengabdian. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi usaha, pemanfaatan media digital, serta kendala yang dihadapi pelaku UMKM dalam menggunakan teknologi digital. Hasil observasi menjadi salah satu dasar dalam menentukan kebutuhan pendampingan.

2. Wawancara Mendalam dan Terstruktur

Wawancara dilakukan kepada pemilik atau pengelola UMKM dengan menggunakan pertanyaan yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing usaha. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai profil usaha, pengalaman menggunakan teknologi digital, kebutuhan pendampingan, serta alasan atau pertimbangan pemilik ketika menerima, menunda, atau belum menggunakan layanan digital tertentu. Wawancara dilakukan secara langsung selama kegiatan pendampingan. Informasi yang diperoleh digunakan bersama hasil observasi dan dokumentasi untuk menggambarkan kondisi awal serta kebutuhan masing-masing UMKM.

3. Dokumentasi dan Penyusunan Protokol

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara, berupa foto kegiatan, kondisi penggunaan media digital, serta catatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pendampingan. Dokumentasi digunakan sebagai pendukung dalam menggambarkan proses kegiatan dan kondisi UMKM.

4. Analisis Tematik, Pattern Matching, dan Analisis Kasus

Data kualitatif dianalisis menggunakan teknik analisis konten induktif (*inductive content analysis*) dan analisis tematik yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan melalui dua tahapan utama: 1) Within-Case Analysis: Menganalisis data dari setiap sasaran UMKM secara individual untuk memetakan profil

kesiapan digital, kebutuhan pendampingan, dan bentuk kendala/resistensi khusus yang dialami; dan 2) Cross-Case Analysis & Pattern Matching: Membandingkan pola antarkasus UMKM untuk mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, dan variabel pembeda. Pola tematik yang ditemukan di lapangan kemudian dicocokkan dengan kerangka teori kesiapan digital (pattern matching) untuk merumuskan model pendampingan yang terstruktur dan terdiferensiasi.



Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan UMKM Dampingan Kelompok KKN 92 di Desa Pandean

Data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan informasi berdasarkan kondisi awal, penggunaan media digital, kebutuhan pendampingan, serta kendala yang dihadapi masing-masing UMKM. Selanjutnya, kondisi antar UMKM dibandingkan untuk melihat persamaan dan perbedaannya, kemudian UMKM dikelompokkan berdasarkan kebutuhan pendampingan yang relatif serupa. Hasil pengelompokan tersebut digunakan sebagai dasar untuk menyusun gambaran model pendampingan terdiferensiasi berdasarkan kondisi enam UMKM yang didampingi. Model ini merupakan rancangan yang disusun sesuai temuan lapangan dan tidak dimaksudkan sebagai model yang berlaku secara umum, sehingga penerapannya pada konteks lain tetap memerlukan penyesuaian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kesiapan Digital Tiap UMKM

Data lapangan menunjukkan bahwa keenam UMKM yang didampingi oleh mahasiswa KKN UIN Sunan Ampel Surabaya Kelompok 92 di Desa Pandean memiliki tingkat kesiapan digital yang beragam. Perbedaan tersebut terlihat dari kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital, penggunaan media sosial, serta pemanfaatan layanan pembayaran digital. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan pendampingan pada masing-masing UMKM juga berbeda. Bu Riris menunjukkan kondisi dengan tingkat pemanfaatan teknologi digital yang masih terbatas. Usahanya masih beroperasi secara konvensional tanpa memiliki akun media sosial maupun kanal pemasaran digital. Meskipun demikian, dari sisi legalitas usaha, seperti NIB dan sertifikat halal, usahanya telah memiliki kelengkapan administrasi. Selain itu, produknya telah dilengkapi dengan barcode koperasi yang digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk memasarkan produk melalui koperasi pabrik di sekitar Desa Pandean. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemanfaatan teknologi digital dalam pemasaran masih terbatas, usaha kacang goreng Bu Riris telah memiliki kelengkapan administrasi dan akses pemasaran secara langsung yang mendukung kegiatan usahanya.

Sebaliknya, Warung Belut Cak To dan Mamy Kitchen telah memiliki sebagian besar infrastruktur digital dasar, seperti akun media sosial, pendaftaran marketplace, dan Google Maps. Namun, keduanya masih menghadapi kendala dalam menjaga keberlanjutan dan kualitas pengelolaan konten. Dengan demikian, kebutuhan keduanya lebih berkaitan dengan pemanfaatan dan pengelolaan media digital secara konsisten daripada penyediaan akses digital dasar. Adapun

Bu Wanti berada pada kondisi yang berbeda. Beliau sebelumnya telah memiliki jejak digital melalui Facebook dan Instagram, tetapi akun tersebut hilang akibat peretasan. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan pendampingannya tidak sepenuhnya dimulai dari awal, tetapi lebih berkaitan dengan membangun kembali media sosial dan meningkatkan kepercayaan diri untuk melakukan promosi secara aktif.



Gambar 2. Dokumentasi Diskusi Bersama UMKM Dampingan Kelompok KKN 92 di Desa Pandean

Pola tersebut sejalan dengan temuan Setianingsih et al. (2026) yang memandang kesiapan digital sebagai kondisi yang bersifat multidimensional. Kesiapan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan akses teknologi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman, kapasitas, kepercayaan diri pemilik usaha, serta kondisi operasional yang dihadapi.

Tabel 1. Profil Kesiapan Digital Tiap UMKM

No.	UMKM	Media Sosial	QRIS	Akun Marketplace	Google Maps
1	Bu Wanti (Ellyza)	Facebook dan Instagram pernah ada, tetapi hilang akibat akun diretas. TikTok baru dibuat dan belum aktif digunakan untuk promosi.	Belum pernah menggunakan; sempat menolak tawaran dari dinas.	Belum ada akun pemasaran khusus; TikTok dan Instagram perlu dibangun kembali.	Sudah terdaftar.
2	Bu Riris (Kacang Goreng)	Belum memiliki akun media sosial.	Belum ada; menjadi salah satu kebutuhan pendampingan.	Belum ada.	Belum ada.
3	Ning Rif'ah (Mamaca Catering)	Sudah memiliki akun TikTok, tetapi kurang aktif.	Tidak disebutkan sebagai kebutuhan.	Tidak dianggap relevan karena pesanan dilakukan secara langsung melalui WhatsApp.	Sudah ada dan perlu diperbarui.
4	Bu Sulfi (Kue & Catering)	Sering mengunggah konten, tetapi masih memiliki keterbatasan dalam pengeditan.	Belum ada dan diminta sendiri oleh pemilik.	Belum ada.	Belum ada.

No.	UMKM	Media Sosial	QRIS	Akun Marketplace	Google Maps
5	Cak To (Warung Belut)	Sudah memiliki konten dan membutuhkan penjadwalan/pengelolaan secara rutin.	Tidak diperlukan.	Sudah ada (ShopeeFood).	Sudah terdaftar.
6	Mamy Kitchen	Telah lama aktif di TikTok dan Instagram dengan basis pengikut yang besar, tetapi masih memiliki kendala dalam konsistensi dan pengeditan konten.	Belum ada.	ShopeeFood telah terdaftar tetapi mengalami kendala teknis; GoFood belum tersedia.	Sudah terdaftar.

Variasi Kebutuhan Pendampingan

Variasi profil kesiapan tersebut berkaitan dengan perbedaan kebutuhan pendampingan pada masing-masing UMKM. Bu Riris membutuhkan pendampingan yang dimulai dari tahap awal, seperti pembuatan akun media sosial, pendaftaran akun marketplace, penataan label kemasan, QRIS, hingga Google Maps. Kebutuhan tersebut relatif lebih banyak dibandingkan dengan beberapa UMKM lain yang telah memiliki sebagian infrastruktur digital. Di sisi lain, Warung Belut Cak To tidak memerlukan pendampingan secara menyeluruh dalam program yang dirancang oleh kelompok KKN. Berdasarkan hasil rapat internal kelompok KKN, pendampingan lebih difokuskan pada pembuatan dan pengelolaan konten media sosial secara rutin karena beberapa kebutuhan digital lainnya, termasuk ShopeeFood, telah tersedia.

Di antara kedua kondisi tersebut, Mamy Kitchen, Bu Sulfi, dan Bu Wanti memiliki kebutuhan yang relatif serupa dalam hal penguatan kualitas dan konsistensi konten, tetapi menghadapi kendala yang berbeda. Bu Wanti menghadapi kendala berupa kurangnya kepercayaan diri dalam mempromosikan produk, Bu Sulfi membutuhkan pendampingan untuk meningkatkan keterampilan pengeditan konten, sedangkan Mamy Kitchen menghadapi keterbatasan waktu dan tenaga untuk mengelola konten di tengah aktivitas operasional usaha. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pendampingan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kondisi dan pengalaman masing-masing pemilik usaha. Hal ini sejalan dengan pembahasan dalam penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya menyesuaikan pendampingan dengan kebutuhan kontekstual UMKM (Fadhilah et al., 2025).

Tabel 2. Variasi Kebutuhan Pendampingan

No.	UMKM	Tingkat Kebutuhan	Fokus Pendampingan Utama
1	Bu Riris	Pengembangan dari tahap awal	Pembuatan akun media sosial, akun marketplace, label kemasan, QRIS, dan Google Maps.
2	Bu Wanti	Pemulihan dan penguatan	Membangun kembali akun media sosial (TikTok/Instagram), pendampingan QRIS, dan penguatan kepercayaan diri dalam promosi.
3	Bu Sulfi	Penguatan teknis	Pendampingan pengeditan konten dan pembuatan QRIS.
4	Ning Rif'ah	Reaktivasi	Pengeditan video TikTok agar lebih aktif serta pembaruan Google Maps.
5	Mamy Kitchen	Penguatan kualitas dan keberlanjutan	Konsistensi dan kualitas konten promosi serta penataan menu/banner. Pembuatan QRIS ditunda atas permintaan pemilik.

No.	UMKM	Tingkat Kebutuhan	Fokus Pendampingan Utama
6	Cak To	Pendampingan minimal	Bantuan pembuatan konten media sosial secara rutin, khususnya konten ulasan makanan.

Pola Penolakan/Penundaan

Data lapangan juga menunjukkan bahwa hambatan dalam pemanfaatan teknologi digital tidak selalu berkaitan dengan aspek teknis. Pada beberapa kasus, hambatan berkaitan dengan pemahaman, pengalaman sebelumnya, kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi, maupun kondisi operasional pemilik usaha.

Kasus Bu Wanti memperlihatkan adanya penolakan awal terhadap tawaran pembuatan QRIS dari dinas. Setelah mendapatkan penjelasan dan edukasi ulang dari tim KKN, Bu Wanti kemudian bersedia menggunakan QRIS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mengenai manfaat dan cara kerja teknologi dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pemilik UMKM dalam menerima suatu layanan digital. Temuan ini sejalan dengan Temkar dan Suma (2025) yang membahas pentingnya persepsi terhadap manfaat teknologi dalam proses adopsi.

Sementara itu, Mamy Kitchen menunjukkan kondisi yang berbeda. Pemilik menunda pembuatan QRIS karena mempertimbangkan potongan biaya administrasi dan kemungkinan terjadinya kendala dalam transaksi. Pertimbangan tersebut menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan pembayaran digital tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh pertimbangan biaya dan risiko yang dirasakan oleh pemilik usaha. Hal ini sejalan dengan pembahasan Khoiroh dan Agustianto (2025) mengenai berbagai hambatan yang dapat memengaruhi penerapan pembayaran digital.

Hambatan lainnya muncul dalam pengelolaan konten media sosial. Mamy Kitchen tidak langsung menyerahkan pengelolaan akun media sosial kepada pihak luar, meskipun terdapat keterbatasan waktu untuk membuat konten secara konsisten. Salah satu pertimbangannya adalah kekhawatiran terhadap keberlangsungan basis pengikut yang telah dibangun sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman dan kepemilikan atas akun media sosial juga perlu diperhatikan ketika merancang bentuk pendampingan.

Tabel 3. Pola Penolakan/Penundaan

No.	UMKM	Bentuk Penolakan dan Penundaan	Alasan yang Dikemukakan	Status Akhir
1	Bu Wanti	Menolak tawaran QRIS dari dinas.	Belum memahami manfaat dan cara kerja QRIS.	Bersedia setelah mendapatkan edukasi ulang dari mahasiswa KKN.
2	Mamy Kitchen	Menunda pembuatan QRIS.	Khawatir terhadap potongan biaya administrasi dan risiko transaksi gagal.	Tetap tertunda; diperlukan pendekatan edukatif dan penawaran kembali.

Implikasi: Model Pendampingan Terdiferensiasi

Temuan dari ketiga bagian sebelumnya menunjukkan bahwa kebutuhan pendampingan digitalisasi pada keenam UMKM tidak berada pada kondisi yang sama. Data KKN Kelompok 92 menunjukkan setidaknya tiga kelompok kebutuhan, yaitu kelompok pengembangan dari tahap awal yang mencakup UMKM Bu Riris, kelompok pemulihan dan penguatan kapasitas yang mencakup Ning Rif'ah, Bu Sulfi, dan Bu Wanti, serta kelompok penguatan keberlanjutan yang mencakup Mamy Kitchen dan Warung Belut Cak To. Setiap kelompok memiliki kebutuhan pendampingan yang berbeda, baik dari sisi bentuk kegiatan maupun intensitas dukungan yang diperlukan.



Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa penerapan program yang sama kepada seluruh UMKM belum tentu sesuai dengan kondisi masing-masing usaha. UMKM yang masih berada pada tahap awal, seperti Bu Riris, membutuhkan pendampingan pada beberapa aspek dasar digitalisasi. Sementara itu, UMKM yang telah memiliki sejumlah kanal digital, seperti Warung Belut Cak To dan Mamy Kitchen, lebih membutuhkan dukungan pada aspek pengelolaan dan keberlanjutan pemanfaatannya. Dengan demikian, pemetaan kondisi awal dapat membantu kelompok KKN menentukan prioritas pendampingan sesuai dengan kebutuhan masing-masing UMKM.

Temuan mengenai pola penolakan dan penundaan juga menunjukkan bahwa pengalaman serta kekhawatiran pemilik UMKM terhadap teknologi perlu diperhatikan dalam asesmen awal. Kasus Bu Wanti menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman dapat ditanggapi melalui edukasi ulang yang sesuai dengan kebutuhan pemilik usaha. Sementara itu, kasus Mamy Kitchen menunjukkan bahwa pertimbangan biaya, risiko teknis, dan kekhawatiran terhadap pengelolaan aset digital memerlukan pendekatan yang berbeda. Dalam kondisi tersebut, pendampingan dapat diarahkan pada pemberian informasi yang lebih spesifik, seperti penjelasan mengenai biaya dan mekanisme QRIS serta pendampingan pengelolaan konten yang tetap memberikan kendali akun kepada pemilik usaha.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan model pendampingan terdiferensiasi yang terdiri atas tiga tahap. Tahap pertama adalah asesmen kesiapan digital secara multidimensional. Asesmen tidak hanya mencakup ketersediaan perangkat dan akses digital, seperti akun media sosial, QRIS, marketplace, dan Google Maps, tetapi juga riwayat penggunaan teknologi, pengalaman sebelumnya, serta sikap dan kekhawatiran pemilik usaha terhadap penggunaan teknologi.

Tahap kedua adalah pengelompokan UMKM berdasarkan kebutuhan pendampingan. Melalui pendekatan ini, program tidak harus diberikan dalam bentuk paket yang sama kepada seluruh UMKM, tetapi dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing kelompok kebutuhan. UMKM yang masih berada pada tahap awal dapat memperoleh pendampingan yang lebih intensif, sedangkan UMKM yang telah memiliki infrastruktur digital dapat memperoleh pendampingan yang lebih terarah pada penguatan dan keberlanjutan pemanfaatannya.

Tahap ketiga adalah intervensi berdasarkan kebutuhan dan kekhawatiran spesifik (*concern-based intervention*). Pada tahap ini, strategi pendampingan disesuaikan dengan hambatan yang ditemukan dalam asesmen awal. Dengan demikian, penolakan atau penundaan tidak langsung dipandang sebagai ketidakmauan menggunakan teknologi, tetapi terlebih dahulu dipahami berdasarkan alasan yang dikemukakan oleh pemilik usaha.

Model tiga tahap tersebut dikembangkan berdasarkan temuan lapangan dan pembahasan mengenai perlunya menghubungkan kesiapan digital dengan tahapan pendampingan dalam PkM (Kuusisto et al., 2021). Model ini merupakan rancangan yang diusulkan berdasarkan kondisi enam UMKM yang diamati, sehingga penerapannya pada konteks UMKM lain masih memerlukan penyesuaian. Pendekatan tersebut juga sejalan dengan Herawati dkk. (2025) yang membahas pentingnya faktor psikososial dan kompetensi digital dalam pendampingan UMKM. Dengan demikian, pendampingan dapat diarahkan tidak hanya pada jumlah program yang diberikan, tetapi juga pada kesesuaiannya dengan kondisi, kebutuhan, dan kesiapan masing-masing UMKM.

KESIMPULAN

Pendampingan terhadap enam UMKM oleh Kelompok KKN 92 di Desa Pandean menunjukkan bahwa kondisi pemanfaatan teknologi digital pada masing-masing UMKM cukup beragam. Perbedaan tersebut terlihat dari penggunaan media sosial, QRIS, akun marketplace, dan

Google Maps, serta dari pengalaman dan kendala yang dihadapi oleh pemilik usaha. Berdasarkan kondisi tersebut, kebutuhan pendampingan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu pengembangan dari tahap awal pada Bu Riris, pemulihan dan penguatan pada Bu Wanti, Bu Sulfi, dan Ning Rif'ah, serta penguatan keberlanjutan pada Mamy Kitchen dan Warung Belut Cak To.

Selain kondisi teknologi yang tersedia, proses pendampingan juga menunjukkan adanya pertimbangan pemilik usaha dalam menerima atau menunda penggunaan layanan digital. Kasus Bu Wanti menunjukkan bahwa penjelasan dan edukasi dapat membantu meningkatkan pemahaman terhadap penggunaan QRIS, sedangkan Mamy Kitchen mempertimbangkan biaya administrasi, kemungkinan kendala transaksi, serta pengelolaan akun media sosial yang telah dibangun sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pendampingan digital perlu mempertimbangkan kebutuhan, pengalaman, dan pertimbangan masing-masing pemilik UMKM.

Berdasarkan temuan tersebut, artikel ini mengusulkan model pendampingan terdiferensiasi yang terdiri atas tiga tahap, yaitu asesmen kondisi dan kesiapan digital, pengelompokan UMKM berdasarkan kebutuhan pendampingan, dan pemberian pendampingan sesuai kebutuhan serta kendala yang ditemukan. Model ini disusun berdasarkan kondisi enam UMKM yang didampingi sehingga penerapannya pada UMKM lain tetap perlu disesuaikan dengan kondisi masing-masing. Pendekatan tersebut diharapkan dapat membantu pelaksanaan pendampingan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi UMKM yang didampingi.

REFERENSI

- Al Qur'an, M. N. (2025). Conducting case study research in international entrepreneurship: A protocol for qualitative case study. *International Journal of Qualitative Methods*, 24, 1–10. <https://doi.org/10.1177/16094069251394934>
- Duncan, R., Eden, R., Woods, L., Wong, I., & Sullivan, C. (2022). Synthesizing dimensions of digital maturity in hospitals: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(3), e32994. <https://doi.org/10.2196/32994>
- Fadhilah, I., Maharani, A. F., Isnaeni, I. W., Amelia, R. P., & Achmad, A. W. (2025). Pendampingan UMKM berbasis kebutuhan melalui desain visual untuk meningkatkan daya saing ekonomi lokal. *SANDIMAS: Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 598–607. <https://doi.org/10.24176/sandimas.v2i2.1449>
- Herawati, T., Arafah, W., & Kristaung, R. (2025). The impact of mentoring on MSME performance: The mediating role of entrepreneurial orientation, participant satisfaction, digital competence, and product innovation. *International Journal of Business and Management Invention*, 14(8), 90–94.
- Khoiroh, S. F., & Agustianto, M. A. (2025). Tantangan dan peluang implementasi cashless society: Systematic literature review pada sektor UMKM. *Indonesian Journal of Management Science*, 4(2), 109–122. <https://doi.org/10.46821/ijms.v4i2.703>
- Kuusisto, O., Kääriäinen, J., Hänninen, K., & Saarela, M. (2021). Towards a micro-enterprise-focused digital maturity framework. *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, 12(1), 72–85. <https://doi.org/10.4018/IJIDE.2021010105>
- Marshall, A., Dezuanni, M., & Hourigan, A. (2026). Defining digital mentoring to advance adult digital inclusion. *Community Development Journal*, 61(3), 436–457. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsaf021>
- Mukhsinuddin, & Efendi, S. (2025). Membangun keterampilan SDM melalui program pengabdian untuk menghadapi era digital di UMKM Kecamatan Meureubo Aceh Barat. *Ibrah: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 13–24. <https://doi.org/10.47766/ibrah.v4i1.5959>



- Nasyiah, E. Z., & Nandiroh, U. (2025). Transformasi keuangan UMKM melalui digitalisasi: Pelatihan dan pendampingan aplikasi pencatatan keuangan pada komunitas Preman Super. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 6(3), 562–569. <https://doi.org/10.33394/jpu.v6i3.16016>
- Singh, N., & Anees, M. (2025). Digital transformation of micro, small and medium enterprises (MSMEs): Drivers, barriers, and strategic implications for sustainable growth. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 7(4). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i04.54817>
- Temkar, R. V. S., & Suma, D. (2025). Bridging the digital divide: Determinants of technology adoption among rural MSMEs. *Journal of Informatics Education and Research*, 5(3). <https://doi.org/10.52783/jier.v5i3.3268>