

Penerapan Ruang Interaksi Digital Melalui Linktree Untuk Meningkatkan Keterlibatan Konsumen di Terasa Java Coffee Colomadu Karanganyar

Devino Miliandy¹, Suprayitno², Reza Bagus Pamungkas³, Novera Andri Budiono⁴
Yosep Dwi Cristian⁵, Yuni Wulansari⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Kristen Teknologi Solo, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Devino Miliandy

E-mail: devino0105@gmail.com

Abstrak

Program pengabdian kepada mitra Terasa Java Coffee di Colomadu, Karanganyar, bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mitra dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola dan meningkatkan kualitas layanan. Melalui program Semester Berkarya, mahasiswa didampingi oleh dosen pembimbing melaksanakan kegiatan berupa pelatihan penggunaan Linktree sebagai platform interaksi digital dan pembuatan email bisnis untuk keperluan komunikasi profesional. Proyek ini diawali dengan analisis kebutuhan mitra melalui wawancara yang mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam memanfaatkan media sosial, seperti Instagram dan TikTok. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan keterampilan mitra dalam menggunakan Linktree untuk menyusun menu digital, reservasi, dan informasi layanan, yang secara langsung membantu meningkatkan keterlibatan konsumen. Penggunaan teknologi ini memberikan nilai tambah dalam pengelolaan media sosial dan strategi pemasaran digital Terasa Java Coffee.

Kata Kunci - Linktree, Media Digital, Pengabdian Masyarakat, Media Sosial, Interaksi Konsumen

Abstract

The service program for Terasa Java Coffee partners in Colomadu, Karanganyar, aims to improve partners skills and knowledge in utilizing digital technology to manage and improve service quality. Through the Work Semester program, students accompanied by supervisors carry out activities in the form of training on using Linktree as a digital interaction platform and creating business emails for professional communication purposes. This project began with an analysis of partner needs through interviews that identified barriers and opportunities in utilizing social media, such as Instagram and TikTok. The results showed partners increased skills in using Linktree to create digital menus, reservations and service information, which directly helped increase consumer engagement. The use of this technology provides added value in managing social media and digital marketing strategies for Terasa Java Coffee.

Keywords - Linktree, Digital Media, Community Service, Social Media, Consumer Interaction

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara pelaku bisnis berinteraksi dengan pelanggan. Media sosial menjadi salah satu alat penting bagi usaha kecil dan menengah (UMKM) untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan keterlibatan konsumen, dan membangun brand awareness. Namun, tidak semua UMKM memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memanfaatkan teknologi ini secara optimal.

Terasa Java Coffee, yang berlokasi di Tohudan, Colomadu, merupakan salah satu UMKM baru yang dimulai sejak tanggal 03 Juli 2024. Bergerak di sektor kuliner dengan fokus pada minuman berbasis kopi dan non-kopi. Meskipun telah memanfaatkan platform media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk promosi, masih terdapat kendala dalam mengelola interaksi digital yang terstruktur dan efisien. Hal ini terlihat dari keterbatasan dalam menyediakan informasi yang terintegrasi, seperti menu digital, layanan reservasi, dan pemesanan online, yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan.

Melalui program Kuliah Semester Berkarya, tim mahasiswa bersama dengan dosen pembimbing melaksanakan kegiatan pengabdian untuk membantu mitra mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu solusi yang ditawarkan adalah penerapan Linktree sebagai platform interaksi digital yang dapat menghubungkan berbagai informasi penting dalam satu tautan. Selain itu, dilakukan juga pelatihan pembuatan email bisnis untuk meningkatkan profesionalisme dalam komunikasi mitra dengan pelanggan.

Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan digital mitra, tetapi juga sebagai bentuk implementasi nyata dari pembelajaran mahasiswa dalam memberikan solusi bagi permasalahan di dunia usaha. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi mitra dalam mengoptimalkan potensi media sosial sebagai alat pemasaran dan peningkatan layanan.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi digital di kalangan usaha kecil dan menengah (UMKM) mengalami peningkatan yang signifikan. Salah satu platform yang banyak digunakan oleh UMKM adalah media sosial, yang memungkinkan pelaku usaha untuk berinteraksi langsung dengan konsumen, mempromosikan produk, serta meningkatkan brand awareness. Namun, banyak pelaku UMKM yang belum memanfaatkan sepenuhnya potensi media sosial, sehingga mereka belum bisa mengoptimalkan keterlibatan konsumen secara maksimal.

Terasa Java Coffee, sebagai salah satu UMKM baru di Tohudan, Colomadu, sudah memanfaatkan Instagram dan TikTok sebagai media promosi, tetapi belum memiliki sistem yang terintegrasi untuk mengelola dan menyediakan informasi layanan secara efisien. Pengelolaan menu, pemesanan, dan reservasi yang belum terstruktur dengan baik menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang optimal. Hal ini berdampak pada keterbatasan interaksi dengan pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat keterlibatan dan loyalitas pelanggan.

Linktree merupakan platform yang dapat membantu mengatasi masalah tersebut dengan menyediakan satu tautan yang menghubungkan berbagai informasi penting, seperti menu, pemesanan, dan kontak bisnis, dalam satu halaman yang mudah diakses. Penerapan teknologi ini diharapkan dapat membantu Terasa Java Coffee untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan menarik bagi pelanggan, sekaligus meningkatkan kualitas interaksi digital di media sosial mereka.

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan mitra Terasa Java Coffee dapat merasakan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan

Dengan menggunakan Linktree, mitra dapat menyajikan informasi secara terstruktur dan mudah diakses oleh konsumen melalui berbagai platform media sosial.

2. Efisiensi dalam manajemen digital

Pembuatan email bisnis memberikan kemudahan bagi mitra dalam mengelola komunikasi dengan pelanggan secara profesional.

3. Peningkatan keterlibatan konsumen

Dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tautan, pelanggan dapat lebih mudah melakukan pemesanan, melihat menu, dan melakukan reservasi secara online.

4. Peningkatan pemasaran digital

Melalui pelatihan dan penerapan teknologi, diharapkan terjadinya peningkatan dalam strategi pemasaran yang lebih terarah dan terukur.

Dengan tujuan dan manfaat yang jelas, diharapkan kegiatan ini dapat memberi dampak positif bagi perkembangan Terasa Java Coffee dan memberikan pengalaman belajar yang berharga bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan di dunia usaha.

Penting untuk memahami dasar teori yang mendasari penggunaan teknologi digital dalam konteks pengabdian ini, terutama dalam hal interaksi digital melalui media sosial dan platform seperti Linktree.

1. Pemasaran Digital dan Media Sosial

Pemasaran digital melalui media sosial menjadi strategi yang efektif untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Menurut Kotler & Keller (2016), pemasaran digital memungkinkan bisnis untuk terhubung langsung dengan pelanggan melalui berbagai platform, seperti Instagram, TikTok, dan Facebook. Media sosial memberikan peluang besar bagi bisnis untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan konsumen, meningkatkan interaksi, dan memperkuat brand awareness.

2. Penggunaan Linktree dalam Pemasaran Digital

Linktree adalah platform yang memungkinkan pengguna untuk menggabungkan berbagai tautan dalam satu halaman yang mudah diakses. Platform ini banyak digunakan oleh bisnis, influencer, dan kreator konten untuk mempermudah pengunjung dalam mengakses berbagai informasi penting dengan satu klik. Berdasarkan studi oleh Chaffey & Smith (2017), penggunaan Linktree dalam pemasaran digital dapat meningkatkan efisiensi dalam menyediakan berbagai informasi terkait produk dan layanan tanpa mengarahkan pelanggan ke berbagai halaman berbeda. Ini sangat penting bagi bisnis yang ingin meningkatkan konversi dan mempermudah proses pemesanan online.

3. Media Sosial dalam Pengelolaan UMKM

Penggunaan media sosial oleh UMKM telah terbukti efektif dalam meningkatkan visibilitas dan keterlibatan konsumen. Menurut Falah et al. (2024), UMKM yang aktif di media sosial mampu meningkatkan daya saing mereka, memperluas pasar, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Namun, banyak UMKM yang masih kesulitan dalam mengelola dan memanfaatkan potensi penuh dari media sosial tersebut. Dalam hal ini, penggunaan platform digital seperti Linktree dapat membantu UMKM mengatasi tantangan tersebut dengan menyajikan informasi secara lebih terorganisir dan mudah diakses.

4. Manfaat Email Bisnis untuk UMKM

Email bisnis adalah alat penting dalam membangun komunikasi yang lebih profesional dan efektif antara bisnis dan pelanggan. Menurut Putri & Rahmawati (2023), memiliki email bisnis yang terpisah dari akun pribadi memungkinkan UMKM untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan pelanggan. Email bisnis juga memudahkan pengelolaan komunikasi terkait pemesanan, pertanyaan pelanggan, dan promosi produk.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan bisnis Terasa Java Coffee, khususnya dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Beberapa tujuan spesifik yang ingin dicapai dalam pengabdian ini antara lain:

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan mitra dalam menggunakan platform Linktree sebagai sarana untuk mengorganisir informasi produk dan layanan secara digital.
2. Membantu mitra dalam membuat email bisnis yang dapat digunakan untuk komunikasi profesional dan mengelola promosi.
3. Meningkatkan keterlibatan konsumen dengan cara menyediakan akses yang lebih mudah dan efisien melalui link yang terintegrasi di media sosial.
4. Memberikan pelatihan mengenai cara penggunaan media sosial secara efektif untuk meningkatkan visibilitas dan promosi bisnis.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini terdiri dari beberapa tahapan yang dilaksanakan secara terstruktur untuk memastikan penerapan yang efektif dan hasil yang optimal. Proses pengabdian dibagi menjadi lima tahapan utama, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap awal, dilakukan wawancara dengan pihak mitra Terasa Java Coffee untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam pengelolaan media sosial dan interaksi dengan konsumen. Wawancara ini bertujuan untuk memahami kebutuhan mitra serta kendala yang dihadapi dalam penyediaan informasi produk dan layanan, serta dalam proses pemesanan online.

2. Analisis Kebutuhan dan Perencanaan Solusi

Berdasarkan hasil wawancara, tim pengabdian melakukan analisis kebutuhan dan merancang solusi berupa implementasi Linktree sebagai alat untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan berbagai informasi yang dibutuhkan pelanggan. Selain itu, dibuatkan perencanaan untuk pembuatan email bisnis yang akan mendukung komunikasi yang lebih profesional antara mitra dan pelanggan.

3. Pelatihan Penggunaan Linktree dan Pembuatan Email Bisnis

Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pelatihan kepada mitra tentang cara membuat dan mengelola akun Linktree, serta cara mengintegrasikan tautan tersebut dengan media sosial yang sudah digunakan oleh Terasa Java Coffee, seperti Instagram dan TikTok. Pelatihan ini juga mencakup cara membuat email bisnis, memverifikasi akun email, dan memanfaatkannya untuk keperluan promosi dan komunikasi dengan pelanggan.

4. Implementasi dan Pengawasan

Setelah pelatihan selesai, tim pengabdian membantu mitra dalam mengimplementasikan Linktree di akun media sosial mereka. Tim juga mengawasi dan memberikan pendampingan selama proses implementasi untuk memastikan mitra dapat mengoperasikan Linktree dengan lancar. Selain itu, tim memberikan panduan tentang bagaimana cara memperbarui tautan di Linktree, sehingga mitra dapat menyesuaikan informasi secara berkala.

5. Evaluasi dan Monitoring

Setelah implementasi selesai, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas penggunaan Linktree dan email bisnis. Tim pengabdian mengumpulkan umpan balik dari mitra mengenai kemudahan penggunaan platform tersebut serta dampaknya terhadap interaksi dengan pelanggan. Monitoring dilakukan selama beberapa minggu untuk memastikan bahwa mitra dapat terus memanfaatkan teknologi ini dan meningkatkan keterlibatan konsumen melalui media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah tahap implementasi, sejumlah perubahan signifikan dapat diamati pada pengelolaan media sosial Terasa Java Coffee. Penggunaan Linktree mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai informasi yang sebelumnya tersebar di beberapa halaman. Menu lengkap, informasi lokasi,

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



dan opsi pemesanan online kini dapat diakses dengan mudah melalui satu tautan yang tersedia di Instagram dan TikTok. Hal ini terbukti meningkatkan efisiensi dan memperbaiki pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan Terasa Java Coffee. Berikut merupakan gambaran pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Terasa Java Coffee.



Gambar 1.

Wawancara dan diskusi bersama Mitra Terasa Java Coffee

Pada gambar 1, tim pengabdian masyarakat menggali informasi mengenai kendala yang dihadapi oleh mitra dan memberikan pengarahan kepada mitra Terasa Java Cofee terkait manajemen sosial media.



Gambar 2.

Pengarahan pembuatan Email Bisnis dan Akun Linktree

Pada gambar 2, tim pengabdian masyarakat memberikan pengarahan awal dengan membuatkan akun email bisnis dan website berupa linktree untuk tautan di media sosial setelah mengetahui kedala dalam pengelolaan sosial media mitra.

Selama monitoring, mitra melaporkan bahwa mereka merasa terbantu dan lebih mudah dalam mengelola promosi dan layanan pelanggan. Email bisnis yang telah dibuat juga membantu mereka untuk berkomunikasi dengan pelanggan secara lebih profesional dan terorganisir.

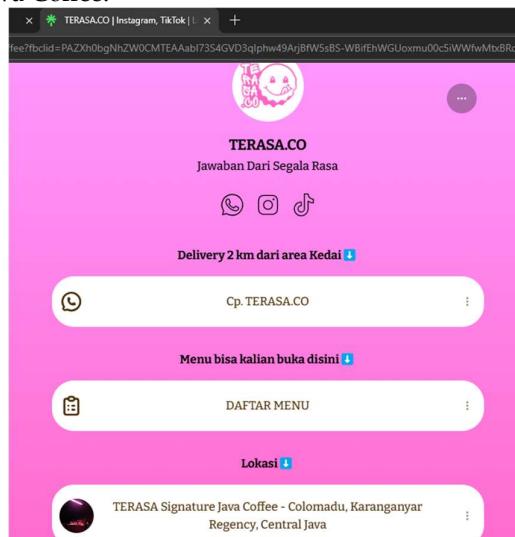


Gambar 3.

Monitoring pelatihan penggunaan website linktree

Pada gambar 3, tim pengabdian masyarakat memonitoring penyerahan data aktivasi Akun E-mail dan akun Linktree kepada mitra agar bisa diakses melalui laptop dan perangkat seluler. Setelah itu pemberian pelatihan penggunaan website linktree sampai pada penerapannya.

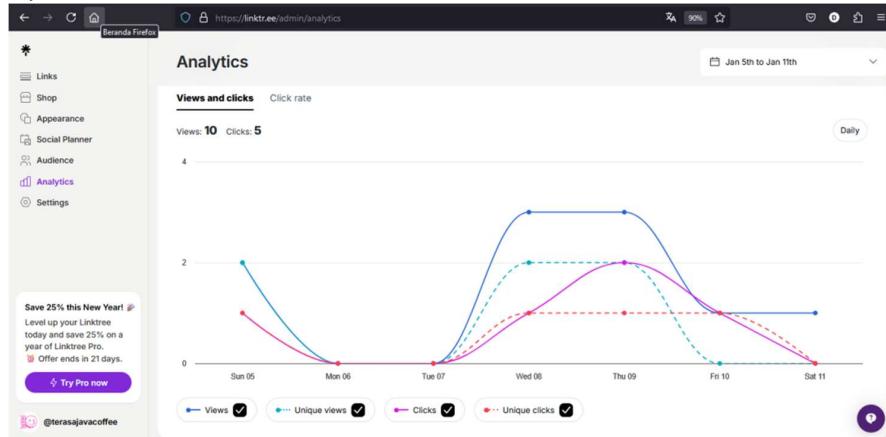
Penerapan Linktree juga terbukti memberikan dampak positif terhadap tingkat keterlibatan pelanggan. Pelanggan yang sebelumnya kesulitan dalam mencari informasi, sekarang dapat dengan mudah mengaksesnya melalui satu halaman terintegrasi. Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan mengoptimalkan proses bisnis bagi UMKM seperti Terasa Java Coffee. Berikut merupakan hasil akhir tampilan linktree Terasa Java Coffee.



Gambar 4.

Tampilan website Linktree Terasa Java Coffee

Dari segi keterlibatan konsumen, analisis terhadap interaksi di media sosial menunjukkan adanya peningkatan respons dari pelanggan. Terasa Java Coffee mulai menerima lebih banyak pesan langsung dan komentar mengenai pemesanan, serta meningkatnya jumlah followers Instagram dan kunjungan ke halaman Linktree yang berisi informasi terkait produk dan layanan. Salah satu hal yang mencolok adalah peningkatan dalam jumlah pemesanan dan klik yang tercatat melalui tautan yang telah disediakan di akun media sosial mereka. Berikut merupakan diagram analisis dari website Linktree Terasa Java Coffee



Gambar 5.
Analisis data harian Website Linktree Terasa Java Coffee

Selanjutnya, pembuatan email bisnis terbukti sangat membantu dalam memperbaiki komunikasi antara Terasa Java Coffee dengan pelanggan. Email bisnis yang terverifikasi memberikan kesan profesional, yang sebelumnya sulit didapatkan ketika komunikasi dilakukan menggunakan akun pribadi. Pengelolaan email yang lebih terstruktur juga memungkinkan mitra untuk lebih mudah melacak pesanan, pertanyaan pelanggan, dan kegiatan promosi secara efisien.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital, khususnya melalui Linktree dan email bisnis, memberikan dampak positif terhadap pengelolaan media sosial dan interaksi dengan konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan solusi sederhana seperti Linktree dapat mengoptimalkan potensi UMKM dalam menjangkau dan melayani pelanggan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh mahasiswa melalui program Kuliah Semester Berkarya ini berhasil memberikan solusi yang signifikan bagi Terasa Java Coffee. Penerapan Linktree dan pembuatan email bisnis telah berhasil meningkatkan keterlibatan konsumen dan efisiensi dalam pengelolaan media sosial. Terasa Java Coffee kini memiliki saluran komunikasi yang lebih terorganisir dan profesional, yang mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan. Dampak positif dari penggunaan teknologi digital ini diharapkan dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat jangka panjang bagi perkembangan usaha ini.

Saran untuk menjaga keberlanjutan dan keberhasilan penggunaan Linktree, disarankan agar Terasa Java Coffee secara rutin memperbarui tautan dan informasi yang tertera di halaman Linktree, seperti menu dan layanan terbaru. Penggunaan media sosial lebih lanjut dapat dimaksimalkan dengan melakukan promosi dan interaksi yang lebih aktif, serta mempertimbangkan penggunaan fitur-fitur tambahan pada platform media sosial seperti Instagram Stories dan TikTok Ads. Agar lebih efektif, disarankan juga untuk mempertimbangkan integrasi sistem pemesanan dengan platform lain yang lebih terhubung secara otomatis dengan media sosial dan website. Dengan adanya implementasi ini,

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



diharapkan Terasa Java Coffee dapat lebih berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanannya, serta dapat menjadi contoh bagi UMKM lainnya dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meraih keberhasilan dalam bisnis mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

1. Bpk Drs. Suprayitno, M.Si selaku dosen pembimbing dan Ibu Indah Handaruati, SE.MM sebagai ketua kaprodi Manajemen.
2. Sdr. Dio, Sdr. Fajar, dan Sdr. Fahri selaku pemilik "Terasa Java Coffee" yang telah memberikan izin untuk kegiatan pengabdian ini .
3. Seluruh pihak yang terkait pada "Terasa Java Coffee" yang memberikan respon positif kepada tim pengabdian masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2017). *Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing*. Pearson Education.
- Falah, I., Ariffin, Z. Z., & Purnomo, A. A. (2024). Social media and small-medium enterprises (SMEs): Opportunities and challenges. *Journal of Business and Social Science Review*, 12(3), 45-57.
- Gupta, R., & Bansal, S. (2018). Digital transformation for SMEs: Challenges and opportunities. *International Journal of Digital Business*, 4(2), 72-81.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Putri, D. P., & Rahmawati, R. (2023). The impact of email marketing on small businesses: A case study on Indonesian SMEs. *Journal of Business and Marketing Communication*, 5(2), 20-32.
- Subagyo, H., & Amalia, R. (2021). The role of social media in marketing communication of small businesses. *International Journal of Business Communication and Marketing*, 8(1), 1-12.
- Santoso, B., & Fauzi, A. (2023). Integrating digital tools into small business strategies: Evidence from Indonesia. *Journal of Digital Marketing*, 11(2), 88-101.
- Triyanto, T. (2021). Email marketing strategies for enhancing customer engagement in SMEs. *Journal of Marketing Research and Application*, 6(3), 112-124.
- Widianto, A. S. (2020). Developing effective digital marketing strategies for small business owners. *Journal of Marketing and Entrepreneurship*, 10(1), 12-25.
- Yulianto, D., & Lestari, P. (2022). Utilizing digital platforms for business growth: A case study on Indonesian SMEs. *Asian Journal of Business and Management*, 18(4), 36-49.