

Pelatihan Manajemen Usaha Aspek Pemasaran Melalui *E-Commerce* Pada Anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS)

| Diterima: 30 November 2021 |

Direview: 2 Januari 2022 |

Disetujui: 15 Februari 2022 |

* Jeni Andriani¹, Rissa Hanny², Cornelia Dumarya Manik³,
Rudy Bodewyn Mangasa Tua⁴, Amirudin⁵

Program Studi Manajemen^{1,2,3,4,5}, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan 15417

E-mail: dosen00436@unpam.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan judul Pelatihan Manajemen Bisnis (Aspek Pemasaran Melalui E-Commerce) bagi Anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) ini bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan bisnis khususnya aspek pemasaran, serta memberikan pengetahuan dan keterampilan secara online melalui e-commerce. Metode kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang digunakan adalah dengan memberikan pelatihan berupa penyampaian materi pengelolaan usaha (aspek pemasaran melalui e-commerce) dan praktik penggunaan fitur *WhatsApp (WA) Business* dan *Google Business*. Hasil dari kegiatan PKM ini adalah anggota komunitas UCTS dapat menguasai fitur *WhatsApp (WA) Bisnis* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan bisnis untuk mencapai kesejahteraan bagi pelaku UMKM dan masyarakat sekitar.

Kata kunci: Manajemen Usaha, Pemasaran, *E-Commerce*, UMKM

ABSTRACT

Community Service (PKM) with the title Business Management Training (Marketing Aspects Through E-Commerce) for MSME Members Catering South Tangerang (UCTS) aims to optimize business management, especially the marketing aspect, and provide knowledge and skills online through e-commerce. The Community Service (PKM) activity method used is to provide training in the form of presentation of business management materials (marketing aspects through e-commerce) and the practice of using WhatsApp (WA) Business and Google Business features. The result of this PKM activity is that members of the UCTS community can master WhatsApp (WA) Business and Google Business features to increase business sales to achieve prosperity for MSME actors and the surrounding community.

Keywords: : *Business Management, Marketing, E-Commerce, MSME*

PENDAHULUAN

Era globalisasi, informasi hingga era *industry 4.0* dari waktu ke waktu perkembangan teknologi yang semakin pesat Dunia akan mengalami perkembangan yang pesat oleh aspek teknologi informasi, dengan keberadaan *wide world web (WWW)* sebagai fungsi protokol sejak awal abad ke-19 (Dholakia & Uusitalo, 2002), teknologi ini dalam regenerasi versi 2.0

yang membuka peluang baru dalam pelaku bisnis dalam konteks *electronics commerce* (Saragih & Husain, 2012). Peluang ini menimbulkan persaingan di dunia bisnis menjadi kian ketat, keberhasilan dalam penggunaan teknologi informasi akan menjadi tantangan pertama bagi pengguna sebelum mereka untuk mendapatkan manfaatnya (Sani & Wiliani, 2019). Terdapat dua sisi yang ditimbulkan oleh persaingan, yaitu sisi kesuksesan karena mendorong perusahaan-perusahaan untuk lebih dinamis dan bersaing dalam menghasilkan produk serta memberikan layanan terbaik bagi pasarnya, sehingga persaingan dianggapnya sebagai peluang yang memotivasi. Di lain sisi adalah kegagalan karena akan memperlemah perusahaan-perusahaan yang bersifat statis, takut akan persaingan dan tidak mampu menghasilkan produk-produk yang berkualitas, sehingga persaingan merupakan ancaman bagi perusahaannya. Menurut (Muhardi, 2007, hal. 39), daya saing operasi merupakan fungsi operasi yang tidak saja berorientasi ke dalam (internal) tetapi juga keluar (eksternal), yakni merespon pasar sasaran usahanya dengan proaktif. Oleh karena itu perubahan di era globalisasi tersebut menuntut individu untuk berpikir kreatif, kerja cepat, dan tepat untuk mampu bersaing di pasar global. Langkah yang dapat ditempuh dengan berwirausaha yang kreatif yang bertujuan menghasilkan pendapatan sendiri dengan potensi terbaiknya tanpa bergantung pada sebuah perusahaan, dan harus bertujuan dalam mempunyai keuntungan usaha yang maksimal (Hanny, Nurhadi, Nurismalatri, Harsono, & Fitria, 2020). Setiap perusahaan tidak cukup hanya dengan mempunyai modal untuk mencapai tujuannya tetapi juga harus didukung oleh manajemen yang handal dalam mengelola perusahaan.

Pengelolaan manajemen usaha dibutuhkan dalam konteks internal perusahaan, agar perusahaan benar-benar memiliki arah dalam menjalankan usaha, terukur, dan terencana dengan baik (Malinda, Purnawati, & Nurjannah, 2019). Perencanaan usaha juga akan menjadi “*controlling tools*”, apakah dalam perjalanannya nanti, bisnis yang dijalankan berada dalam *line* yang benar atau tidak terutama dalam bisnis skala UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), Oleh karenanya, diperlukan pengelolaan manajemen usaha, meliputi aspek pemasaran, keuangan, produksi dan sumber daya manusia. Di samping itu, adopsi teknologi informasi dalam konteks pengembangan dan penggunaan sistem pada UMKM sehingga membutuhkan faktor kesiapan dan integrasi model (Sani, Subiyakto, & Rahman, 2018).

Pandemi Covid-19, juga memberikan dampak yang sangat signifikan bagi kelangsungan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang ada di Indonesia pada umumnya, serta

kota Tangerang Selatan pada khususnya. Pada sektor industri, UMKM yang gulung tikar atau bangkrut sebanyak 246 badan usaha, dan 816 UMKM telah mengajukan bantuan ke Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Adanya pemberlakuan PSBB, PPKM sampai dengan PPKM darurat, menyebabkan banyak UKM harus menutup usahanya sementara guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19 (Agustini, 2020). Asian Development Bank (ADB) melaporkan melalui <https://finance.detik.com>, dengan survei yang terkait kondisi UMKM Indonesia yang terkena dampak pandemi Covid-19. Hasil survei menyebutkan 48,6 persen dari 60 juta UMKM di Indonesia terpaksa menutup usahanya untuk sementara waktu karena pandemi (Lidyana, 2021). Sementara di kota Tangerang Selatan, data UMKM di tahun 2020 disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Jumlah Pelaku UMKM kota Tangerang Selatan Tahun 2020

No.	JENIS UKM	KECAMATAN						JUMLAH	
		PAMULANG	SETU	CIPUTAT	CIPUTAT TIMUR	SERPONG UTARA	SERPO PONDOK AREN		
1.	AKOMODASI	1,174	497	1,182	1,668	1,330	1,587	2,072	9,510
2.	AKSESORIS	71	17	45	36	81	23	43	316
3	EKSPEDISI	24	8	15	22	20	18	20	127
4.	ELEKTRONIK	246	75	174	164	133	99	213	1,104
5.	FARMASI	100	34	66	107	88	72	105	572
6.	FASHION	502	125	309	257	347	224	366	2,130
7.	FURNITURE	141	145	137	128	134	114	142	841
8.	JASA LAINNYA	1,362	348	871	978	690	559	1,303	6,111
9.	KONTER HP	559	172	354	332	380	191	432	2,420
10	KREATIF	19	7	7	10	10	3	15	71
11	KONVEKSI	-	-	-	63	22	36	561	682
12	KULINER	5,552	2,084	4,235	3,754	4,274	2,911	5,226	28,036
13	OTOMOTIF	861	238	522	502	541	350	684	3,698
14	PENDIDIKAN	-	-	-	199	209	145	271	824
15	PERAWATAN/KESEHATAN	478	129	335	298	328	241	505	2,314

16	PERIKAN AN	58						55	396
			22	83	36	92	50		
17	PERTANI AN	12	5					6	41
				6	3	7	2		
18	SAYURA N/BUAH	491						549	2,740
			163	510	367	404	256		
19	TOKO SEMBAK O	5,513						4,916	25,103
			1,553	4,204	3,263	3,221	2,433		
20	TRANSPOR TASI	756						460	3,092
			279	453	651	296	197		
J U M L A H		17,919	5,801	13,508	12,838	12,607	9,511	17,944	

Sumber: (Pemkot Tangerang Selatan, 2020)

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kontribusi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia mencapai 61,41%, dengan jumlah UMKM hampir mencapai 60 juta. Namun, baru sekitar 8% atau sebanyak 3,79 juta pelaku UMKM yang sudah memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau bertransaksi secara *online* atau *platform online* untuk memasarkan produk/barangnya. Bahkan roadmap pemerintah, pada 2020 transaksi *E-Commerce* diprediksi mencapai Rp. 1.300 Triliun. UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) merupakan komunitas gabungan pengusaha catering di Tangerang Selatan, yang berlokasi di Jalan Musyawarah Kavling B2 Parung Benying Serua Ciputat Tangerang Selatan, dibentuk untuk mengakomodasi kesamaan visi dan misi dari para pelaku UMKM di Tangerang Selatan dalam rangka mengoptimalkan peluang usaha catering untuk mencapai kesejahteraan bagi para UMKM dan masyarakat.

Dalam pengelolaan manajemen usahanya, UCTS menitikberatkan pada aspek pemasaran untuk menangkap peluang di masa pandemi, yaitu pemasaran secara *online* atau *e-commerce*, yang menjadi tantangan tersendiri dalam menjual atau promosi usaha di bidang kuliner atau *catering*. Berdasarkan hasil survei pendahuluan oleh Tim dosen Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ke lokasi dan melakukan wawancara, observasi, *Focus Group Diskusi* (FGD) dengan pengurus UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS), terdapat permasalahan yang dihadapi para UMKM, sebagai berikut:

- Kurang optimalnya pengelolaan manajemen usaha, terutama aspek pemasaran
- Minimnya pengetahuan pemasaran online melalui *e-commerce*, seperti penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp* Bisnis dan optimasi mesin pencari (fitur Google) untuk meningkatkan penjualan

Target luaran yang dituju yaitu anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) dapat memperoleh manfaat, menambah pengalaman dan keterampilan yang dimiliki dalam konsep pengelolaan manajemen usaha, khususnya aspek pemasaran dan teknik pemasaran *online* melalui *e-commerce* dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan.

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah:

- Melatih pengelolaan manajemen usaha terutama aspek pemasaran
- Memberikan pengetahuan dan keterampilan pemasaran online melalui *e-commerce*, dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pelatihan diawali dengan tahapan awal oleh Tim Pengabdian Masyarakat dengan mengobservasi objek yang akan dipilih sebagai tempat pelatihan, setelah dilakukan observasi, diskusi dengan pengurus UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS), kemudian tim pengabdian masyarakat menentukan sasaran pengabdian masyarakat dan dilanjutkan dengan konsultasi kepada pengurus UCTS yang dituju. Kemudian, menyeleksi anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) dari 98 orang dengan kondisi aturan PPKM.

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa kegiatan pelatihan pemasaran melalui *e-commerce*, dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan. Realisasi Pemecahan masalah atau solusi yang diusulkan atau ditawarkan dalam kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Manajemen

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh mitra maka solusi untuk aspek manajemen adalah memberikan penyuluhan tentang manajemen pemasaran melalui *e-commerce*.

2. Aspek Usaha

Solusi yang ditawarkan untuk mitra adalah memberikan pelatihan *e-commerce* yaitu penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan. Beberapa anggota UCTS sudah memasarkan produknya secara online melalui media sosial, situs *marketplace*, dan lain-lain, akan tetapi dalam prakteknya

masih kurang maksimal sehingga hasil yang didapat pun kurang maksimal. Solusinya adalah memaksimalkan pemasaran *online*, hal utama yang harus dilakukan pengusaha UMKM adalah memilih saluran pemasaran *online* yang tepat, lalu fokus memasarkan di saluran tersebut, dan terus mengoptimasinya. Misalnya: seorang pengusaha kuliner sebaiknya memasarkan produknya melalui *WhatsApp Business*. Memang tidak ada salahnya memasarkan produk tersebut ke saluran lain, misalnya Facebook, Instagram atau situs *marketplace*. Namun, sebagai permulaan, sebaiknya fokus memasarkan di satu saluran saja. Lalu, lakukan optimasi secara berkala agar pemasaran di saluran tersebut menghasilkan peningkatan konversi. Setelah fokus di satu saluran, Anda bisa lanjut mengoptimasi saluran yang lain, sehingga penjualan produk Anda semakin meningkat. Membuka peluang *reseller/dropshipper* juga dapat dicoba. Dengan semakin banyaknya orang yang mempromosikan produk Anda, maka peluang terjadinya penjualan pun semakin besar.

Lokasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di wilayah Tangerang Selatan. Peserta yang menjadi sasaran dalam kegiatan pengabdian ini yaitu 20 anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS).

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada tanggal 8-9 Desember 2021 pada jam 13:00-17:00 WIB yang bertempat di Rumah Makan Bakmi Djowo Villa Dago Pamulang. Peserta dari kegiatan pengabdian ini adalah para anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) merupakan komunitas gabungan pengusaha *catering* di Tangerang Selatan, yang berlokasi di Jalan Musyawarah Kavling B2 Parung Benying Serua Ciputat Tangerang Selatan. Pada acara pengabdian ini dosen-dosen Program Studi Manajemen S-1 Universitas Pamulang dan komunitas UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS), dimana diawali dengan pemberian sambutan PKM ini oleh ketua PKM adalah Ibu Jeni Andriani, S.S., S.E., M.M., dan juga pemberian sambutan dari komunitas UMKM Catering Tangerang Selatan oleh Ketua UCTS, yaitu Bapak Daniel Erwanto. Kemudian, dilanjutkan dengan pelatihan manajemen Pemasaran melalui *E-Commerce* dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* oleh Ibu Rissa Hanny, S.Psi., S.Pd., M.M., dengan dipandu oleh Ibu Cornelia Dumarya Manik, SE.,M.M. dan Bapak Rudy Bodewyn Mangasa Tua, S.P., M.M.

Tahap pertama kegiatan pengabdian ini yakni tahap persiapan yang dilakukan meliputi: (i) informasi awal, pada tahap ini didapatkan informasi awal dari anggota UCTS; (ii) pemantapan dan penentuan lokasi dan sasaran peserta kegiatan pelatihan pemasaran melalui *e-commerce*, dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business*; dan (iii) penyusunan bahan/materi pelatihan pemasaran melalui *e-commerce* yang meliputi: slide dan makalah/materi untuk kegiatan pelatihan tersebut.

Tahap Kedua, yaitu tahap pelatihan dengan: (i) metode demonstrasi ini menunjukkan contoh kepada para peserta untuk penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business*; (ii) metode tanya jawab, dengan memberi kesempatan kepada peserta untuk menanyakan hal-hal yang masih kurang atau belum jelas untuk dipraktikkan; dan (iii) metode simulasi diberikan kepada para peserta pelatihan dalam memberikan kesempatan untuk penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business*.

Tahap akhir dengan pembuatan Laporan pelaksanaan PKM, luaran berita dan jurnal yang menjadi output dari kegiatan ini serta membangun jaringan mitra kerjasama yang bersinambungan dengan komunitas UCTS.

DAFTAR HADIR PESERTA
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (PKM)
TEMA " PELATIHAN MANAJEMEN USAHA ASPEK PEMASARAN MELALUI
ECOMMERCE PADA UMKM CATERING TANGERANG SELATAN UCTS
RABU-KAMIS, 8 - 9 DESEMBER 2021

NO	NAMA	HP / WA	ASAL UMKM	TANDA TANGAN
1	YOHANA	085745418297	PEPI	1
2	Dahyuningtyas	082218270004	PEPI	2
3	Endah	085739125676	UCTS	3
4	Iyan Supriyati	089896947701	PEPI	4
5	Mulyati	081210084538	PEPI	5
6	Sumarti	0812-1312-044	PEPI	6
7	Rosdiana Meitriwati	0812 8481 1771	PEPI	7
8	Dian Herdiani	081316882883	UCTS	8
9	DANIEL ERWAN70	0815170977577	UCTS	9
10	MAYA MARTHA	081930252541	UCTS	10
11	Respaty	085772778862	UCTS	11
12	Eobby Martha	0859 2506 8781	UCTS	12
13	Faiyich	085261030981	UCTS	13
14	XLOVIE ANDRIANI	08128258534	UCTS	14
15	Mi ceo	08158546171	UCTS	15
16	ENBANG SA'ATI	08122222222		16
17	Mita	0857 1940 7759	PEPI	17
18	Kartini	082124948156		18
19	Agi.S	0877820416	UCTS	19
20	Khudijah Hasan	081932280175		20
21	Dewi Mafasah	081807822686	UCTS	21
22	SRI SULISTIONATI.S	0812-8371183	PEPI	22

Gambar 1. Daftar Hadir Peserta Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 2. Pelatihan Manajemen Usaha (Aspek Pemasaran)



Gambar 3. Dokumentasi tentang Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan pada tanggal 8-9 Desember 2021 oleh dosen-dosen Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang bekerjasama dengan UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) telah berjalan dengan baik dan mendapatkan apresiasi dari para peserta pelatihan. Pelaksanaan PKM ini dilaksanakan di Villa Dago Pamulang. Selanjutnya, kegiatan pengabdian ini diakhiri dengan sesi penandatanganan Sertifikat yang diberikan oleh ketua UCTS, selaku wakil dari komunitas UMKM Catering Tangerang Selatan, dan masing-masing Pemateri Pengabdian Masyarakat mewakili dosen-dosen Program Studi Manajemen S1 Universitas Pamulang sebagai salah satu bentuk ucapan terimakasih dalam memberikan pelatihan manajemen usaha dalam aspek pemasaran melalui *e-commerce*, dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business*.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan manajemen usaha dalam aspek pemasaran melalui *e-commerce* dengan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* pada anggota UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS) yang telah dilaksanakan oleh dosen Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang pada 8-9 Desember 2021. Beberapa simpulan yang dihasilkan antara lain:

1. Program pelatihan dalam manajemen usaha pada aspek pemasaran dapat memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan pemasaran *online* melalui *e-commerce*, dengan pelatihan penggunaan fitur-fitur aplikasi *WhatsApp Business* dan *Google Business* untuk meningkatkan penjualan.
2. Manfaat dari PKM ini menambah wawasan dan ketrampilan anggota UCTS dalam mengelola manajemen usaha aspek pemasaran melalui *e-commerce* untuk mencapai kesejahteraan UMKM dan masyarakat sekitar.

Kegiatan ini diharapkan dapat terus bersinergi dengan agenda-agenda kegiatan lainnya yang saling memberikan manfaat baik bagi civitas Universitas Pamulang maupun bagi komunitas UMKM Catering Tangerang Selatan (UCTS), serta khalayak masyarakat khususnya di wilayah Tangerang Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, D. (2020, Agustus 5). *Pandemi Covid-19, 246 UMKM di Kota Tangsel Gulung Tikar*. Dipetik September 2021, dari Pikiran Rakyat Media Network: <https://kabarbanten.pikiran-rakyat.com/bisnis/pr-59652860/pandemi-covid-19-246-umkm-di-kota-tangsel-gulung-tikar>
- Dholakia, R. R., & Uusitalo, O. (2002). Switching to electronic stores: consumer characteristics and the perception of shopping benefits. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 30(1), 459-469. doi:10.1108/09590550210445335
- Hanny, R., Nurhadi, A., Nurismalatri, Harsono, Y., & Fitria, J. R. (2020). Pemberdayaan Usaha Kreatif dengan Manajemen Keuangan untuk Memaksimalkan Laba di Rumah Gemilang Indonesia Al Azhar, Sawangan Depok. *DEDIKASI PKM*, 1(1), 1-5. doi:10.32493/dedikasipkm.v1i1.6040
- Lidyana, V. (2021, April 06). *ADB Sebut 30 Juta UMKM RI 'Bangkrut'*, Kemenkop: *Warung-warung Masih Ramai*. Dipetik Oktober 2021, dari detikFinance:

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5522639/adb-sebut-30-juta-umkm-ri-bangkrut-kemenkop-warung-warung-masih-ramai>

- Malinda, W. R., Purnawati, N. E., & Nurjannah. (2019). Pelaksanaan Fungsi Manajemen dalam Pengembangan Usaha Pada Sentra Kerajinan Nentu mekar baru (BUMDES) di Desa Korihi Kecamatan. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1).
- Muhardi. (2007). *Strategi Operasi Untuk Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Pemkot Tangerang Selatan. (2020). *LAKIP: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Tangerang - Banten: Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah.
- Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor Kesiapan dan Adopsi Teknologi Informasi Dalam Konteks Teknologi Serta Lingkungan Pada UMKM di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49-56. doi:10.33480/jitk.v5i1.616
- Sani, A., Subiyakto, A., & Rahman, T. K. (2018). Integration of the Technology Readiness and Adoption Models for Assessing IT Use among SMEs in Indonesia. *International Conference on Recent Innovations in Informatics and Information Systems (ICRIIS)*, 27-28 September 2018. Indonesia: Jakarta Hall Convention Center.
- Saragih, H., & Husain, T. (2012). Pengaruh Fitur-Fitur Blog terhadap Continuance Intention to Visit Blogs pada Toko Online Multiply. *Journal of Computer Information*, 1(1), 5-18.