

## Menyiasati Era Digital: Pelatihan Karyawan UMKM tentang Konsep Dukungan dan Operasional Berbasis ISO 9001:2015

Dewiana Novitasari<sup>1\*</sup>, Annisa Ika<sup>2</sup>, Esra Silalahi<sup>3</sup>, Ima Nazmia<sup>4</sup>, Yunita<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

\*Corresponding author email: [dewiananovitasariunipi@gmail.com](mailto:dewiananovitasariunipi@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini adalah untuk mendiseminasikan pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana karyawan UMKM di Tangerang mendukung dan menjalankan bisnis mereka untuk memenuhi standar ISO 9001:2015. Keberhasilan dan pencapaian tujuan sistem manajemen mutu sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai, keahlian karyawan, pemahaman kebijakan dan pengendalian operasional, serta operasi yang efisien seperti pengendalian proses dan pemantauan kinerja. Melibatkan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan dukungan dan operasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan yang kuat dan operasi yang efisien meningkatkan kinerja organisasi. Sumber daya yang memadai dan kemampuan karyawan meningkatkan efisiensi operasional dan pemenuhan persyaratan standar. Menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi standar mutu yang ditetapkan lebih mudah dengan pengendalian operasional yang baik. telah menemukan beberapa masalah dalam menerapkan ISO 9001:2015, seperti meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang kebijakan mutu dan meningkatkan pengendalian operasional. Oleh karena itu, ada beberapa saran untuk perbaikan. Ini termasuk meningkatkan keterampilan karyawan, meningkatkan infrastruktur, dan meningkatkan pemahaman tentang persyaratan ISO 9001:2015. Dengan dukungan dan operasi yang efektif, efisiensi operasional, pemenuhan persyaratan kualitas, dan keberhasilan sistem manajemen mutu secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Rekomendasi ini dapat membantu meningkatkan dukungan dan operasi mereka sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015, sehingga dapat mencapai kinerja mutu yang lebih baik dan mencapai tujuan organisasi. Pada kegiatan ini, materi dikirim melalui pertemuan Zoom dengan ceramah dan diskusi. Hasil studi pengabdian masyarakat ini menunjukkan antusiasme masyarakat yang baik dan tingkat partisipasi yang tinggi. secara efisien.

**Kata kunci:** Dukungan, Operasi, ISO 9001:2015, Kinerja Organisasi, Sistem Manajemen Mutu

### Abstract

*The purpose of this community service (PKM) is to disseminate knowledge and skills on how MSME employees in Tangerang support and run their business to meet the ISO 9001:2015 standard. The success and achievement of quality management system objectives depends largely on the availability of adequate resources, employee expertise, understanding of policies and operational controls, and efficient operations such as process control and performance monitoring. Involves analyzing documents related to support and operations. The results of the analysis show that strong support and efficient operations improve organizational performance. Adequate resources and employee capabilities improve operational efficiency and fulfillment of standard requirements. Producing goods and services that meet established quality standards is easier with good operational control. has found some issues in implementing ISO 9001:2015, such as improving understanding and knowledge of the quality policy and improving operational control. Therefore, there are several suggestions for improvement. These include enhancing employee skills, improving infrastructure, and improving understanding of ISO 9001:2015 requirements. With effective support and operations, operational efficiency, fulfillment of quality requirements, and overall success of the quality management system can be improved. These recommendations can help improve their support and operations in accordance with the requirements of ISO 9001:2015, so as to achieve better quality performance and achieve organizational goals. In this activity, the material was delivered through Zoom meetings with lectures and discussions. The results of this community service study showed good community enthusiasm and a high level of participation. efficiently.*

**Keywords:** *Support, Operations, ISO 9001:2015, Organizational Performance, Quality Management System*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Industri mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sangat penting bagi ekonomi Indonesia, termasuk Tangerang. Bisnis kecil dan menengah (UMKM) memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh UMKM, terutama di era digital yang semakin maju, diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan (Implementasi & Support, 2023; Johan et al., 2021; Nugroho et al., 2021, 2023; Pebrina et al., 2021).

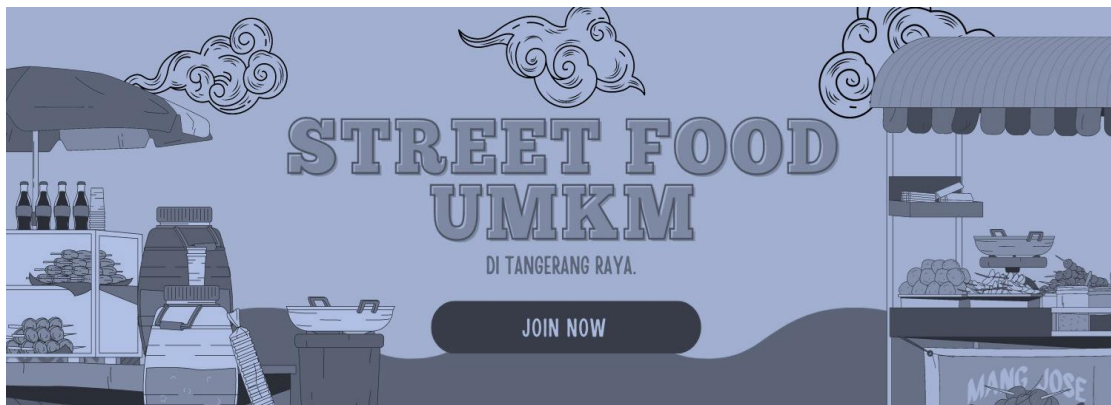
Implementasi konsep Support and Operation adalah komponen penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan performa UMKM. Konsep ini mencakup berbagai hal, seperti dukungan teknologi, inovasi, pelatihan karyawan, dan pengelolaan operasional untuk meningkatkan produktivitas. Bagaimana karyawan UMKM memahami dan mengaplikasikan konsep dukungan dan operasional secara efektif dapat berdampak pada kinerja dan kesuksesan bisnis mereka.

Menurut Olobade & Abdaziz (2020), UMKM berfungsi sebagai pilar ekonomi Indonesia dan diharapkan dapat memperkuat pilar ekonomi untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Penyuluhan biasanya diberikan untuk membantu masyarakat membuat keputusan lebih baik dan mengatasi masalah. Selain itu, ide Support and Operation digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan memberikan dukungan dan bantuan kepada karyawan UMKM di Tangerang dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Tujuan dari gagasan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas karyawan (Admiral et al., 2021; Asbari et al., 2002, 2021; Masduki Asbari et al., 2021; Suroso et al., 2021).

Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan UMKM di Tangerang, telah diketahui bahwa karyawan UMKM memainkan peran penting dalam menerapkan strategi bisnis dan menjalankan operasi. Karyawan UMKM, bagaimanapun, seringkali belum memahami sepenuhnya dan mampu menerapkan konsep Support and Operation dengan baik. Oleh karena itu, untuk memberdayakan karyawan, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan daya saing UMKM, pelatihan dan penyuluhan yang berfokus pada elemen ini diperlukan (Rahmawati et al., 2023).

Untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di era digital saat ini, para karyawan akan lebih memahami pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas. Pelatihan tentang cara menerapkan konsep dukungan dan operasional akan bermanfaat. Karyawan UMKM di Tangerang akan dapat mengoptimalkan potensi mereka dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis secara keseluruhan dengan pengetahuan yang lebih baik tentang konsep ini (Admiral et al., 2021; Amri et al., 2021; Nadeak et al., 2021; Novitasari et al., 2021; Suroso et al., 2021).

Untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan usaha kecil dan menengah (UMKM) di Tangerang, penyuluhan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang konsep dukungan dan operasional serta memberikan panduan praktis untuk menerapkannya dalam situasi nyata. Oleh karena itu, UMKM diharapkan dapat menjadi lebih fleksibel dan kreatif saat menghadapi tantangan bisnis saat ini dan di masa depan.



Gambar 1. Spanduk UMKM Tangerang



Gambar 2: Papan Narasumber Webinar

## METODE PELAKSANAAN

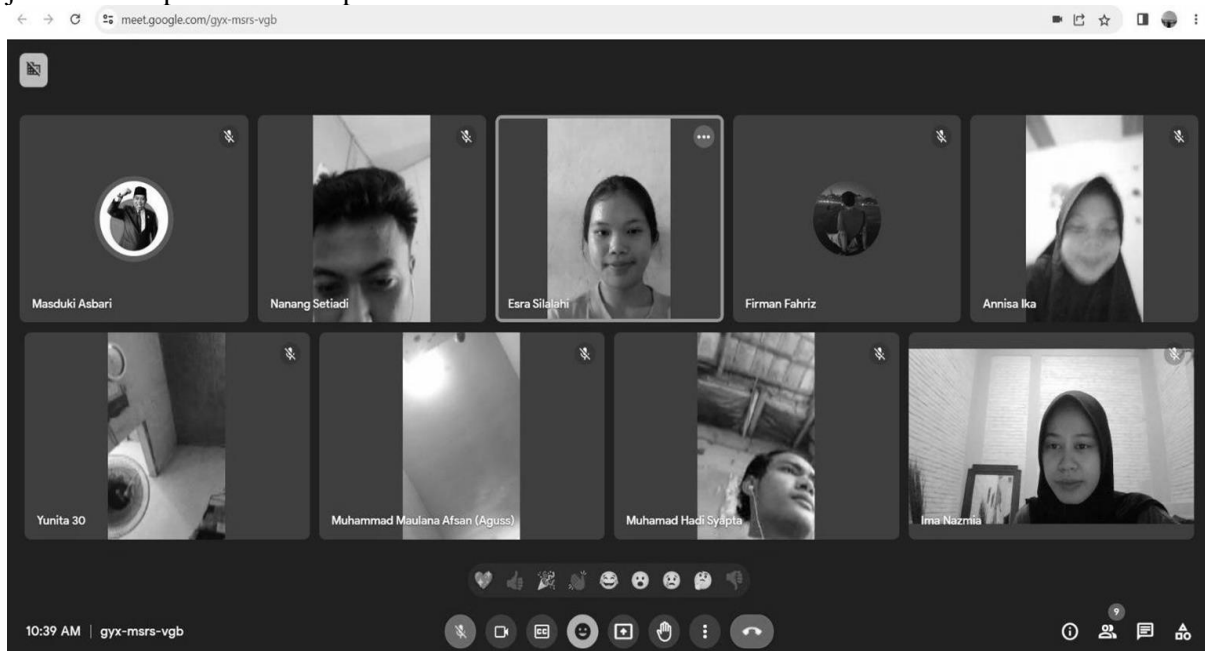
Industri mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sangat penting bagi ekonomi Indonesia, termasuk Tangerang. Bisnis kecil dan menengah (UMKM) memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh UMKM, terutama di era digital yang semakin maju, diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan (Johan et al., 2021; Nugroho et al., 2021; Pebrina et al., 2021). Implementasi konsep Support and Operation adalah komponen penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan performa UMKM. Konsep ini mencakup berbagai hal, seperti dukungan teknologi, inovasi, pelatihan karyawan, dan pengelolaan operasional untuk meningkatkan produktivitas. Bagaimana karyawan UMKM memahami dan mengaplikasikan konsep dukungan dan operasional secara efektif dapat berdampak pada kinerja dan kesuksesan bisnis mereka.

Menurut Olobade & Abdaziz (2020), UMKM berfungsi sebagai pilar ekonomi Indonesia dan diharapkan dapat memperkuat pilar ekonomi untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Penyuluhan biasanya diberikan untuk membantu masyarakat membuat keputusan lebih baik dan mengatasi masalah. Selain itu, ide Support and Operation digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan memberikan dukungan dan bantuan kepada karyawan UMKM di Tangerang dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Tujuan dari gagasan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas karyawan (Admiral et al., 2021; Asbari et al., 2002, 2021; Masduki Asbari et al., 2021;

Suroso et al., 2021).

Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan UMKM di Tangerang, telah diketahui bahwa karyawan UMKM memainkan peran penting dalam menerapkan strategi bisnis dan menjalankan operasi. Karyawan UMKM, bagaimanapun, seringkali belum memahami sepenuhnya dan mampu menerapkan konsep Support and Operation dengan baik. Oleh karena itu, untuk memberdayakan karyawan, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan daya saing UMKM, pelatihan dan penyuluhan yang berfokus pada elemen ini diperlukan (Rahmawati et al., 2023). Untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di era digital saat ini, para karyawan akan lebih memahami pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas. Pelatihan tentang cara menerapkan konsep dukungan dan operasional akan bermanfaat. Karyawan UMKM di Tangerang akan dapat mengoptimalkan potensi mereka dan berkontribusi pada pertumbuhan bisnis secara keseluruhan dengan pengetahuan yang lebih baik tentang konsep ini (Admiral et al., 2021; Amri et al., 2021; Nadeak et al., 2021; Novitasari et al., 2021; Suroso et al., 2021).

Untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan usaha kecil dan menengah (UMKM) di Tangerang, penyuluhan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang konsep dukungan dan operasional serta memberikan panduan praktis untuk menerapkannya dalam situasi nyata. Oleh karena itu, UMKM diharapkan dapat menjadi lebih fleksibel dan kreatif saat menghadapi tantangan bisnis saat ini dan di masa depan. Selain itu, media Zoom Meeting digunakan dalam kegiatan ini untuk menyampaikan materi melalui ceramah atau diskusi antara narasumber dan peserta. Kegiatan terbagi menjadi dua sesi: satu pembicara menyampaikan materi, dan sesi kedua adalah diskusi dan tanya jawab antara pembicara dan peserta.



**Gambar 3.** Partisipan Zoom Meeting

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karyawan UMKM di Tangerang memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas melalui pelatihan penerapan konsep Support and Operation. Ini terutama terjadi dalam era digital. Para pekerja memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana ide-ide ini dapat diterapkan dalam operasi bisnis mereka dan mendapatkan arahan tentang cara melakukannya dalam situasi kehidupan nyata. Berbagai metode digunakan dalam penyuluhan ini, termasuk presentasi, materi tertulis, diskusi interaktif, studi kasus, simulasi, pelatihan, kelompok diskusi, media visual, dan teknologi. Semua metode ini memastikan variasi dan interaktivitas dalam penyampaian informasi, sehingga karyawan lebih terlibat

dan memiliki peluang yang lebih baik untuk memahami dan menginternalisasi konsep Support and Operation. Ini meningkatkan pemahaman tentang bagaimana konsep dukungan dan operasional dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja bisnis.

Hal ini mendorong karyawan untuk menerapkan ide-ide ini dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai hasil yang nyata. Setelah penyuluhan, sesi evaluasi membantu mengetahui apakah karyawan memahami konsep yang diajarkan. Selain itu, sesi konsultasi atau mentoring setelah penyuluhan memastikan karyawan dapat terus mendapatkan dukungan sehingga mereka dapat menerapkan ide dengan lebih baik. Brosur UMKM Tangerang Raya adalah inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Tangerang yang memungkinkan masyarakat untuk berbisnis dan menjual barang dan jasa di wilayah tersebut. "Dengan adanya aplikasi UMKM Tangerang, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk berbisnis dan menjual barang dan jasa di Kabupaten Tangerang." Disampaikan oleh Nono Sudarno, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Tangerang.

Fitur dan Brosur yang tersedia pada Sosial Media UMKM Tangerang Raya :



**Gambar 4.** Brosur  
(sumber:<https://umkm.tangerang.go.id/>)

Pada gambar 4 menjelaskan bahwa brosur ini mempermudah masyarakat yang dapat mendaftarkan secara online. Fitur ini memberikan layanan :

1. Layanan Mandiri  
Layanan ini digunakan apabila masyarakat ingin mengajukan :
  - a. KTP Elektronik
  - b. Akta Kelahiran
  - c. Surat Keterangan datang WNI
  
2. Layanan Bapenda (Badan Pendapatan Daerah)  
Layanan ini digunakan apabila masyarakat ingin mengajukan :
  - a. Pelayanan PBB
  - b. Pelayanan PBB (KOLEKTIF)
  - c. Pengaktifan SPPT

Setiap pengajuan di fitur layanan mandiri, memiliki persyaratan yang harus dilakukan.



**Gambar 5.** iPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan)  
(sumber : <https://umkm.tangerang.go.id/>)

Pada gambar 5 menjelaskan tentang suatu inovasi yang membantu kelancaran proses pelayanan pajak bumi dan bangunan. Web iPBB dapat digunakan secara optimal oleh peserta wajib pajak untuk mendapat kemudahan dalam proses pelayanan PBB. Selama ini pelayanan wajib pajak memerlukan prosedur dengan waktu yang cukup lama dan proses pelayanan yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor Bapenda untuk mendapatkan informasi dalam pelayanan PBB.

Langkah - langkah setelah login di web :

Memasukkan NOP (Nomor Objek Pajak) terdiri atas 18 angka di kolom yang terdapat dalam aplikasi. Bila data ditemukan, akan muncul informasi mengenai ketetapan dan tagihan PBB yang harus dibayarkan. Proses pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer Bank atau melalui supermarket yang terdapat di daerah masing-masing.

Fitur dan layanan pada web UMKM Tangerang Raya dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan alat teknologi berupa Smartphone Android, untuk pengguna lain bisa karena tersedianya di web Safari. Maka dapat dilakukan login bagi yang sudah memiliki akun pada aplikasi ini dan bagi yang belum memiliki akun dapat melakukan registrasi terlebih dahulu pada web tersebut.

Cara Login Web UMKM Tangerang Raya, sebagai berikut :

1. Mengisi email dan password (bila sudah mempunyai akun).  
jika anda belum memiliki akun :
1. Daftar akun
2. Pilih domisili sesuai Kartu Identitas (KTP), Dalam/Luar Kabupaten Tangerang
3. Mengisi NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Rt, Rw, Alamat, Jenis Kelamin, Agama, Status Pernikahan, Email, Nomor Handphone, Password.
4. Mengambil foto selfi dengan E-KTP
5. Mengambil foto E-KTP.

Kelebihan Aplikasi Tangerang Gemilang

1. Membantu masyarakat dalam proses berbisnis di publik.
2. Membantu pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintah berbasis digital.

Kekurangan Aplikasi Tangerang Gemilang

1. Informasi mengenai fitur dan layanan pada web ini susah didapatkan di internet (masyarakat harus membuat terlebih dahulu web ini untuk mengetahui tentang fitur dan layanan).
2. Dapat diakses oleh semua pengguna.

## KESIMPULAN

Langkah penting dalam memberdayakan karyawan dan meningkatkan performa bisnis UMKM di era digital adalah penyuluhan penerapan konsep Support and Operation pada karyawan UMKM di Tangerang. Karyawan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat melalui pelatihan dan simulasi, serta presentasi, diskusi interaktif, dan studi kasus. Hasil penyuluhan ini menunjukkan bahwa karyawan UMKM menjadi lebih terampil, cerdas, dan berdaya saing. Mereka dapat menerapkan konsep Support and Operation dalam aktivitas bisnis sehari-hari, meningkatkan kinerja operasional, dan mempengaruhi efisiensi, produktivitas, dan profitabilitas UMKM secara keseluruhan dengan cara yang positif. Dengan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan teknis, UMKM dapat memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif dan beradaptasi dengan perubahan di era digital.

Penyuluhan ini juga memungkinkan karyawan UMKM untuk berinovasi dan menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Ini akan membantu UMKM menjadi lebih mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis dan bersaing dengan lebih baik. Dengan demikian, peningkatan kualitas dan keberlanjutan usaha kecil dan menengah (UMKM) di Tangerang dapat dicapai melalui pelatihan implementasi konsep dukungan dan operasional. UMKM dapat menjadi kekuatan yang lebih berpengaruh dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan memperkuat kemampuan karyawan dalam menghadapi era digital dan memberdayakan mereka untuk berinovasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admiral, Chidir, G., Asbari, M., Supriatna, H., & Novitasari, D. (2021). Linking Employee Coaching, Team Commitment and Performance: Evidence from Indonesian MSMEs. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(04), 22–34. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/48>
- Asbari, M., Cahyono, Y., & Mufid, A. (2020). Leadership Style, Organizational Culture and Innovative Behavior on Public Health Center Performance During Pandemic Covid-19. *Journal Industrial Engineering & Management Research (Jiemar)*, 1(2), 2722–8878.
- Johan, M., Budiadnyana, G. N., Admiral, A., Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Kepemimpinan Karismatik dalam Perspektif Karyawan UMKM: dari Motivasi Intrinsik hingga Tacit Knowledge Sharing. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(1), 598–613. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1303>
- Nugroho, Y. A., Hutagalung, D., Asbari, M., Supriatna, H., & Novitasari, D. (2021). Mempertahankan Kinerja Karyawan UMKM: Analisis Pengaruh Managerial Coaching dan Motivasi Intrinsik. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 364–378. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i2.2016>
- Pebrina, E. T., Sasono, I., Hutagalung, D., Riyanto, R., & Asbari, M. (2021). Adopsi E-Commerce oleh Umkm di Banten: Analisis Pengaruh Theory Of Planned Behavior. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 4426–4438. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1484>