

## Penyuluhan Implementasi Konsep *Support and Operation* pada Karyawan UMKM di Tangerang

Dhaniel Hutagalung<sup>1</sup>, Dewiana Novitasari<sup>2</sup>, Sukriyah<sup>3</sup>, Yosua Novembrianto Simorangkir<sup>4</sup>, Hatoli Waruwu<sup>5</sup>, Adi widodo<sup>6</sup>, Annisa Ika<sup>7</sup>, Esra Silalahi<sup>8</sup>, Ima Nazmia<sup>9</sup>, Yunita<sup>10</sup>, Masduki Asbari<sup>11</sup>, Gusli Chidir<sup>12</sup>, Agus Purwanto<sup>13</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12</sup>Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

<sup>13</sup>Universitas Pramita Indonesia, Indonesia

\*Corresponding Author: [kanqmasduki.ssi@gmail.com](mailto:kanqmasduki.ssi@gmail.com)

ARTICLE INFO	ABSTRAK
<p><b>Article history</b></p> <p>.....</p> <p>Received : May 2023</p> <p>Revised : May 2023</p> <p>Accepted: May 2023</p> <p>Published: June 2023</p> <p><b>Keywords</b> Dukungan, Operasi, ISO 9001:2015, Kinerja Organisasi, Sistem Manajemen Mutu</p>	<p>Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran dukungan dan operasi para karyawan UMKM di Tangerang dalam implementasi standar ISO 9001:2015. Dalam konteks sistem manajemen mutu, dukungan yang meliputi sumber daya yang memadai, kompetensi karyawan, pemahaman kebijakan mutu, dan pengendalian operasional, serta operasi yang efektif seperti pengendalian proses dan pemantauan kinerja, menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan mutu dan keberhasilan sistem manajemen mutu. Melibatkan analisis dokumen terkait dukungan dan operasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan yang kuat dan operasi yang efektif memberikan dampak positif pada kinerja organisasi. Sumber daya yang memadai dan kompetensi karyawan berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pemenuhan persyaratan mutu. Pengendalian operasional yang baik membantu dalam menghasilkan produk dan layanan yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi ISO 9001:2015, seperti perluasan pemahaman dan kesadaran tentang kebijakan mutu serta perbaikan dalam pengendalian operasional. Oleh karena itu, rekomendasi diberikan untuk perbaikan dan peningkatan, termasuk peningkatan kompetensi karyawan, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan pemahaman tentang persyaratan ISO 9001:2015. Dukungan yang kuat dan operasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, pemenuhan persyaratan mutu, dan keberhasilan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Rekomendasi yang diberikan dapat membantu dalam meningkatkan dukungan dan operasi mereka sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015, sehingga dapat mencapai keunggulan dalam kinerja mutu dan mencapai tujuan organisasi. Metode penyampaian materi pada kegiatan ini adalah melalui Zoom Meeting dengan penyampaian ceramah dan diskusi. Hasil studi pengabdian masyarakat ini menunjukkan antusiasme positif masyarakat dengan indikasi tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan ini. secara efektif.</p>

## PENDAHULUAN

Industri mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia, termasuk di daerah Tangerang. UMKM memiliki potensi besar untuk mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi oleh UMKM, terutama di era digital yang semakin maju, seringkali kompleks dan memerlukan peningkatan keterampilan dan pengetahuan untuk menghadapinya (Johan et al., 2021; Nugroho et al., 2021; Pebrina et al., 2021).

Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan performa UMKM adalah implementasi konsep Support and Operation. Konsep ini mencakup berbagai hal, termasuk pengelolaan operasional, peningkatan produktivitas, pelatihan karyawan, dukungan teknologi, dan inovasi. Bagaimana karyawan UMKM memahami dan mengaplikasikan konsep Support and Operation secara efektif dapat mempengaruhi kinerja dan kesuksesan usaha mereka.

UMKM menjadi tulang punggung perekonomian di Indonesia dan diharapkan dapat memperkuat pilar ekonomi dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (Olabode & Abdaziz, 2020). Pada umumnya, penyuluhan dilakukan untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat dalam mengatasi masalah yang dihadapi dan meningkatkan kemampuan dalam mengambil keputusan. Sementara itu, konsep Support and Operation sendiri merupakan konsep yang digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan cara memberikan dukungan dan bantuan kepada para karyawan UMKM di Tangerang dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas para karyawan (Admiral et al., 2021; Asbari et al., 2002, 2021; Masduki Asbari et al., 2021; Suroso et al., 2021).

Sebagai bagian dari komitmen dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan UMKM di Tangerang, telah disadari bahwa karyawan UMKM memiliki peran kunci dalam menjalankan operasional dan menerapkan strategi bisnis. Namun, seringkali, karyawan UMKM mungkin belum sepenuhnya memahami dan mampu mengimplementasikan konsep Support and Operation dengan baik. Maka dari itu, diperlukan penyuluhan dan pelatihan yang berfokus pada aspek tersebut guna memberdayakan karyawan dan meningkatkan kinerja serta daya saing UMKM (Rahmawati et al., 2023).

Penyuluhan mengenai implementasi konsep Support and Operation akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada para karyawan mengenai bagaimana pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam era digital saat ini. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang konsep ini, karyawan UMKM di Tangerang akan dapat mengoptimalkan potensi dan kontribusi mereka terhadap pertumbuhan bisnis secara keseluruhan (Admiral et al., 2021; Amri et al., 2021; Nadeak et al., 2021; Novitasari et al., 2021; Suroso et al., 2021).

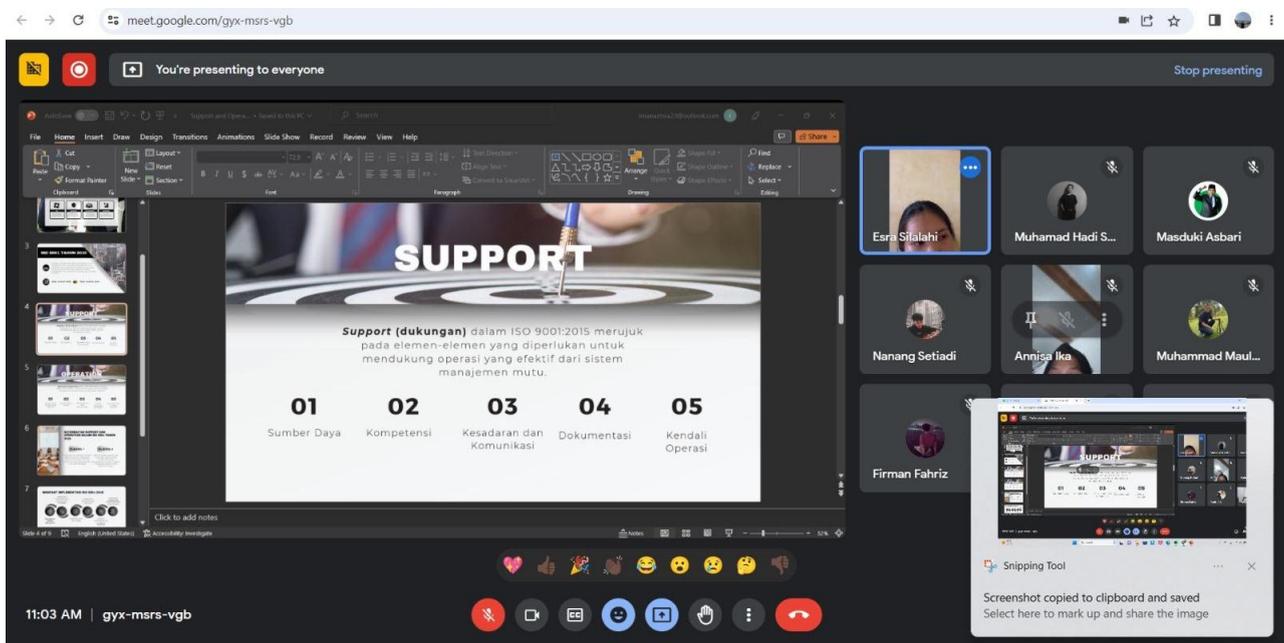
Tujuan dari penyuluhan ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan UMKM di Tangerang dengan memberdayakan karyawan melalui peningkatan pengetahuan tentang konsep Support and Operation serta memberikan panduan praktis dalam menerapkannya dalam situasi nyata. Dengan demikian, diharapkan UMKM dapat lebih adaptif dan inovatif dalam menghadapi tantangan bisnis masa kini dan masa depan



## Gambar 1. Spanduk UMKM Tangerang

### METODE

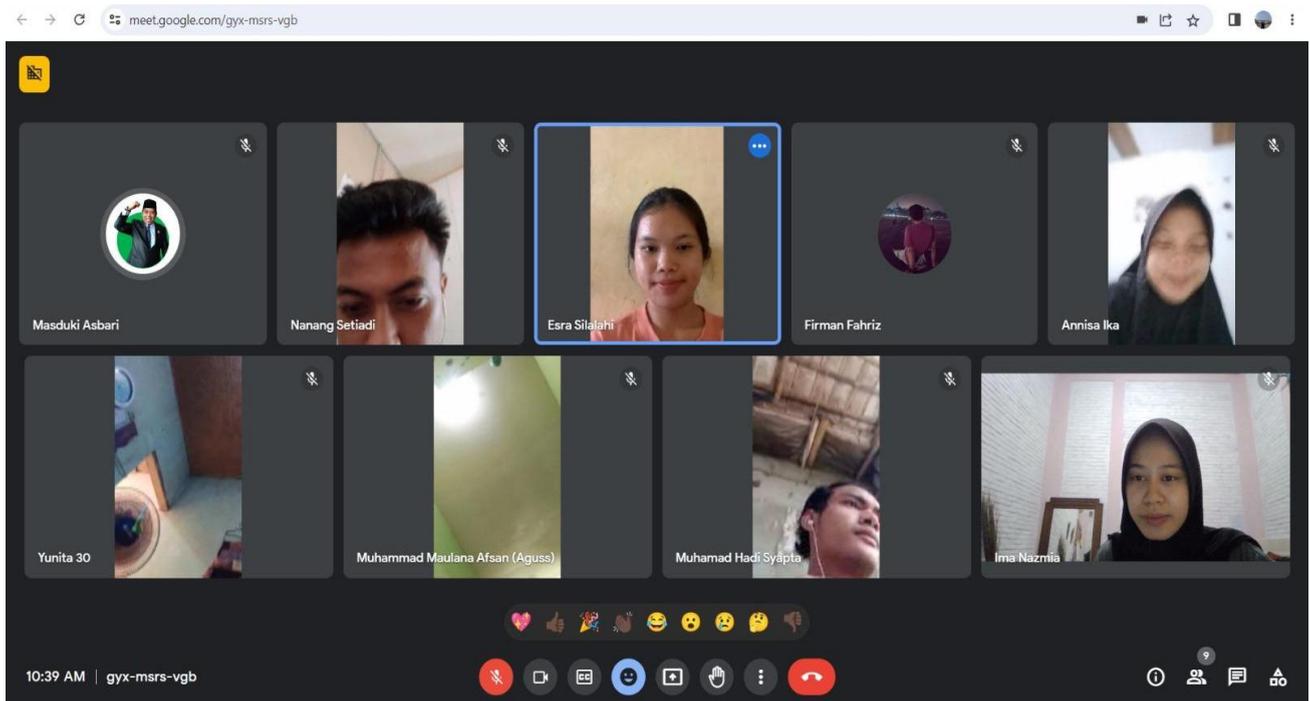
Kegiatan penyuluhan ini dilakukan dengan metode ceramah dan diskusi pada media zoom meeting (Google Meet). Jumlah peserta yang hadir  $\pm$  30 orang yang terdiri dari karyawan UMKM di Tangerang unsur mahasiswa/mahasiswi salah satu perguruan tinggi swasta di Tangerang. Materi tertulis seperti slide presentasi, brosur, atau leaflet juga dapat disediakan untuk membantu karyawan dalam memahami konsep secara lebih mendalam dan dapat dijadikan referensi di masa depan. Diskusi antara fasilitator dan peserta akan membuka kesempatan bagi karyawan untuk bertanya, berbagi pengalaman, dan mencari pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan konsep Support and Operation dalam konteks bisnis mereka masing-masing. Menggunakan studi kasus dari UMKM yang sukses dalam menerapkan konsep Support and Operation dapat menjadi contoh nyata bagi para karyawan. Studi kasus ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana konsep tersebut diterapkan dalam praktik dan bagaimana dampaknya terhadap keberhasilan usaha.



**Gambar 1: Paparan Narasumber Webinar**

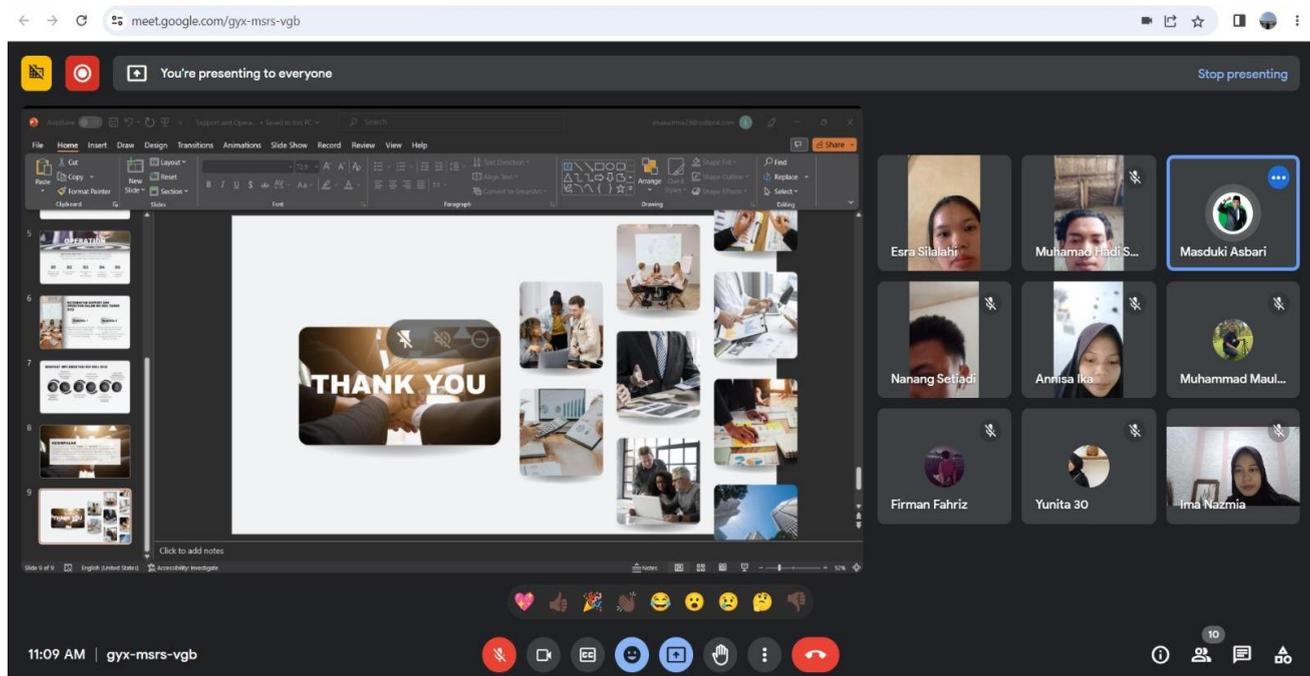
Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2023)

Kegiatan penyuluhan ini dengan tema “Penyuluhan Implementasi Konsep Support and Operation pada Para Karyawan UMKM di Tangerang “ sebagai solusi guna untuk mewujudkan kualitas pelayan publik agar mempermudah masyarakat melakukan kegiatan berjualan di Kabupaten Tangerang. Kegiatan penyuluhan ini dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2023 yang dimulai pukul 10:30 Wib sampai dengan pukul 12:00 Wib. Penggunaan kombinasi metode di atas akan memberikan pendekatan yang holistik dalam penyuluhan implementasi konsep Support and Operation pada karyawan UMKM di Tangerang. Hal ini diharapkan akan membantu mereka untuk lebih siap dan mampu menghadapi tantangan era digital dan meningkatkan daya saing usaha mereka di pasar yang semakin kompleks dan kompetitif.



**Gambar 2: Partisipan zoom meeting**

*Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2022)*



**Gambar 3: Pemaparan Fungsi dari Fitur Layanan Tangerang Gemilang**

*Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2022)*

Sedangkan terkait media yang digunakan pada kegiatan ini adalah media *zoom meeting* dengan metode penyampaian materi dengan metode ceramah atau diskusi antara narasumber dan peserta. Kegiatan ini terbagi atas dua sesi, sesi pertama adalah penyampaian materi oleh pembicara dan sesi kedua adalah diskusi dan tanya jawab antara peserta dan pembicara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyuluhan implementasi konsep Support and Operation pada para karyawan UMKM di Tangerang berhasil memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam era digital. Para karyawan menjadi lebih aware tentang bagaimana konsep tersebut dapat diaplikasikan dalam aktivitas bisnis mereka, dan mereka mendapatkan panduan praktis dalam menerapkannya dalam situasi nyata.

Dalam penyuluhan ini, digunakan berbagai metode seperti presentasi, materi tertulis, diskusi interaktif, studi kasus, pelatihan, simulasi, kelompok diskusi, media visual, dan teknologi. Penggunaan metode yang beragam 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.

Penggunaan studi kasus dari UMKM sukses menjadi contoh nyata yang dapat memberikan inspirasi dan wawasan langsung bagi para karyawan. Hal ini membantu dalam memahami bagaimana konsep Support and Operation dapat diimplementasikan dalam praktik dan mendukung perbaikan kinerja bisnis.

Hal ini membuat para karyawan lebih terdorong untuk menerapkan konsep tersebut dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai hasil yang nyata. Adanya sesi evaluasi di akhir penyuluhan membantu mengukur sejauh mana pemahaman para karyawan tentang konsep yang diajarkan. Selain itu, tindak lanjut berupa sesi konsultasi atau mentoring memastikan para karyawan dapat terus mendapatkan dukungan setelah penyuluhan berakhir, sehingga mereka dapat mengimplementasikan konsep dengan lebih sukses.

Brosur UMKM Tangerang Raya merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk memberikan kemudahan dalam berbisnis, dan berjualan. "Dengan adanya aplikasi UMKM Tangerang, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk berbisnis dan berjualan di Kabupaten Tangerang,". Ucap Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang, Nono Sudarno.

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

**Gambar 1.1**  
**Brosur**



(sumber:<https://umkm.tangerang.go.id/>)

Pada gambar 1.1 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 1.2**  
**iPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan)**



(sumber : <https://umkm.tangerang.go.id/>)

Pada gambar 1.2 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

Penyuluhan implementasi konsep Support and Operation pada para karyawan UMKM di Tangerang merupakan langkah penting dalam memberdayakan karyawan dan meningkatkan performa bisnis UMKM di era digital. Melalui berbagai metode yang beragam, seperti presentasi, diskusi interaktif, studi kasus, pelatihan, dan simulasi, para karyawan berhasil memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya dukungan operasional yang solid, efisiensi, dan peningkatan kualitas dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Hasil penyuluhan ini menunjukkan bahwa karyawan UMKM menjadi lebih terampil, berpengetahuan, dan berdaya saing. Mereka dapat menerapkan konsep Support and Operation dalam aktivitas bisnis sehari-hari, meningkatkan kinerja operasional, dan memberikan dampak positif pada efisiensi, produktivitas, serta profitabilitas UMKM secara keseluruhan. Dengan adanya perbaikan dalam proses bisnis dan penerapan keterampilan teknis yang lebih baik, UMKM juga dapat memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif dan beradaptasi dengan perubahan di era digital.

Selain itu, penyuluhan ini juga memberdayakan karyawan UMKM untuk berinovasi dan beradaptasi dengan teknologi baru, yang akan membantu UMKM menjadi lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan dapat bersaing di tingkat yang lebih tinggi.

Kesimpulannya, penyuluhan implementasi konsep Support and Operation adalah langkah strategis yang dapat meningkatkan kualitas dan keberlanjutan UMKM di Tangerang. Dengan memperkuat kemampuan karyawan dalam menghadapi era digital dan memberdayakan mereka untuk berinovasi, UMKM dapat menjadi kekuatan yang lebih berpengaruh dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

## 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>
- Amri, W. A. A., Asbari, M., Gazali, Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). The Effect of Religiosity and Service Quality on Job Satisfaction: A Case Study of MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 01(01), 53–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.7>
- Asbari, M., Cahyono, Y., & Mufid, A. (2002). 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.
- Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Managing Performance and Work-Family Conflict through Social Support. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(05), 11–20. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/67>
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161837/pp-no-7-tahun-2021?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate>
- <https://qms-consulting.id/10-klausul-pada-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015/?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate>
- [https://www.academia.edu/35014732/Manajemen Koperasi dan Usaha Micro Kecil dan Menengah?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate](https://www.academia.edu/35014732/Manajemen_Koperasi_dan_Usaha_Micro_Kecil_dan_Menengah?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate)
- <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/2939/dukungan-pemerintah-bagi-umkm-agar-pulih-di-masa-pandemi?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate>
- <https://www.kompas.com/skola/read/2021/04/19/100000869/umkm--pengertian-tujuan-karakteristik-jenis-dan-contohnya?ssp=1&darkschemeovr=1&setlang=en-ID&safesearch=moderate>

- 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>
- Masduki Asbari, Dylmoon Hidayat, Agus Purwanto, Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). *Managing Employee Performance: From Leadership to Readiness for Change*. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(01), 74–85. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/12/12>
- Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). *Understanding the Links between Coaching, OCB, and Individual Performance among MSME Employees*. *International Journal of Social and Management Studies*, 01(04), 65–80. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/52>
- Novitasari, D., Haque, M. G., Supriatna, H., Asbari, M., & Purwanto, A. (2021). *Understanding the Links between Charismatic Leadership, Intrinsic Motivation and Tacit Knowledge Sharing among MSME Employees*. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(03), 1–13. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/29>
- 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>
- Olabode, A. J., & Abdaziz, A. (2020). *THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN SMEs*. *Journal of Department of Business Administration*, 3(1), 79–85. <https://doi.org/10.24818/imc/2020/03.19>
- 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>
- Rahmawati, A., Rosdiana, D., & Asbari, M. (2023). *Implementation of ISO 9001: 2015 at Indonesian Railways Company: A Narrative Literature Review*. *International Journal of Social and Management Studies*, 4(3), 72–77.
- Suroso, S., Novitasari, D., Nugroho, Y. A., Chidir, G., & Asbari, M. (2021). *Managing MSME Innovation Performance: Analysis of Knowledge-Oriented Leadership and Knowledge Management Capability*. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 4541–4555. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1506>