

## Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Ukm) Untuk Menghadapi Era Digital

Aditya Pratama<sup>1</sup>, Siti Hapsah<sup>2</sup>, Sonya Agustin<sup>3</sup>, Syifa Qolbi Amalia<sup>4</sup>, Windi Nursandi Suhandi<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pamulang

E-mail : [pratama.aditya81@gmail.com](mailto:pratama.aditya81@gmail.com)<sup>1</sup>, [hapsah9861@gmail.com](mailto:hapsah9861@gmail.com)<sup>2</sup>, [sonyaagustin.sa@gmail.com](mailto:sonyaagustin.sa@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[syifaamalia.qolby@gmail.com](mailto:syifaamalia.qolby@gmail.com)<sup>4</sup>, [windi.n.suhandi@gmail.com](mailto:windi.n.suhandi@gmail.com)<sup>5</sup>

Diterima 15/Mei/2025 | Direvisi 20/Mei/2025 | Disetujui 27/Juni/2025

### Abstract

*This community service activity aimed to improve the digital literacy of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Gerai Lengkong, North Serpong, South Tangerang City. The main issue faced by MSMEs was the lack of understanding in utilizing digital technology for business operations and marketing. A total of 37 participants from culinary, handicraft, and service sectors joined a participatory training covering business social media accounts, WhatsApp Business, digital content management, and financial recording using BukuWarung. All participants successfully applied the materials, and evaluations showed improved competencies and positive responses. The activity proved that involving students as facilitators in a community-based approach is effective in supporting MSMEs' digital transformation.*

**Keywords:** MSMEs, Digital Literacy, Community Service, Participatory Training, Student Facilitation

### Abstrak

Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan literasi digital pelaku UMKM di Gerai Lengkong, Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan. Permasalahan utama adalah rendahnya pemahaman UMKM terhadap pemanfaatan teknologi digital dalam operasional dan pemasaran. Sebanyak 37 peserta dari sektor kuliner, kerajinan, dan jasa mengikuti pelatihan partisipatif dengan materi seperti pembuatan akun media sosial bisnis, WhatsApp Business, manajemen konten, dan pencatatan keuangan digital menggunakan BukuWarung. Seluruh peserta berhasil mengaplikasikan materi, dengan hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kompetensi dan respons positif. Kegiatan ini membuktikan bahwa pelibatan mahasiswa sebagai fasilitator dalam pendekatan komunitas efektif mendukung transformasi digital UMKM.

**Kata kunci:** UMKM, Literasi Digital, Pengabdian Masyarakat, Pelatihan Partisipatif, Mahasiswa Fasilitator

## 1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian nasional. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (2022), UMKM menyumbang lebih dari 60,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Dengan peran strategis tersebut, UMKM menjadi salah satu pilar utama dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. UMKM juga menjadi sektor yang tersebar merata secara geografis dan mampu menyerap tenaga kerja dari berbagai lapisan sosial. Namun, meskipun berkontribusi besar, UMKM menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital.

Di era transformasi digital yang semakin cepat, banyak pelaku UMKM yang belum mampu mengoptimalkan teknologi informasi dalam kegiatan operasional dan pemasaran usaha mereka. Ketertinggalan ini menyebabkan penurunan daya saing dan terbatasnya akses pasar yang lebih luas. Fenomena tersebut terlihat jelas di wilayah Gerai Lengkong, Kecamatan Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, yang merupakan salah satu kantong pelaku UMKM lokal. Berdasarkan observasi dan dialog langsung dengan pelaku usaha di wilayah tersebut, ditemukan sejumlah permasalahan utama, yaitu rendahnya literasi digital, keterbatasan akses pelatihan dan

pendampingan, dominasi sistem usaha konvensional, keterbatasan SDM dan sarana teknologi, serta kurangnya pemahaman tentang manajemen keuangan digital.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk respons terhadap permasalahan tersebut. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kapasitas digital pelaku UMKM melalui pelatihan yang aplikatif dan berorientasi pada pemberdayaan. Fokus pelatihan mencakup pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi, penggunaan marketplace untuk memperluas pasar, penerapan aplikasi pencatatan keuangan digital, serta edukasi tentang pemasaran digital dan keamanan data. Pelatihan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai ruang pemberdayaan agar pelaku UMKM lebih percaya diri dan adaptif dalam menghadapi tantangan pasar digital.

Pelaksanaan kegiatan ini tidak lepas dari kerangka regulasi dan klasifikasi UMKM yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Undang-undang ini menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan yang terstruktur dan berkelanjutan dalam pemberdayaan UMKM. Berdasarkan klasifikasi tersebut, pelaku usaha di Gerai Lengkong mayoritas masuk dalam kategori usaha mikro dan kecil, dengan kekayaan bersih di bawah Rp500 juta dan omzet tahunan di bawah Rp2,5 miliar. Karakteristik ini memperlihatkan pentingnya intervensi berbasis kebutuhan lokal agar mereka dapat berkembang secara mandiri.

Literatur mutakhir menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas dan efisiensi UMKM. Studi McKinsey (2020) menyebutkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional hingga 30%. Sementara itu, pemahaman strategi pemasaran digital memungkinkan UMKM melakukan segmentasi pasar yang lebih akurat dan meningkatkan keterlibatan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa digital marketing memungkinkan pelaku usaha menyusun strategi komunikasi yang bersifat personalisasi dan tepat sasaran. Temuan-temuan ini memperkuat argumen bahwa kegiatan pengabdian berbasis digitalisasi merupakan kebutuhan mendesak yang harus dijawab secara konkret.

Kegiatan ini dilaksanakan di Gerai Lengkong, Jalan SKKI, Kelurahan Pondok Jagung, Kecamatan Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, pada Minggu, 15 Desember 2024 pukul 15.00 WIB hingga selesai. Pemilihan lokasi dilakukan secara strategis karena Gerai Lengkong merupakan pusat aktivitas UMKM lokal yang mudah diakses dan memiliki fasilitas pendukung memadai untuk kegiatan pelatihan berbasis teknologi. Tempat ini dinilai relevan karena dekat dengan komunitas sasaran dan memiliki ekosistem sosial ekonomi yang siap untuk diberdayakan melalui pendekatan edukatif.

Peserta kegiatan terdiri atas pelaku UMKM yang tergabung dalam komunitas Gerai Lengkong dengan latar belakang usaha yang beragam. Karakteristik peserta mencerminkan profil pelaku usaha mikro dan kecil yang sebagian besar masih mengandalkan sistem konvensional. Dengan pendekatan yang partisipatif, kegiatan ini tidak hanya memberikan materi pelatihan, tetapi juga pendampingan lanjutan pascapelatihan melalui kunjungan usaha dan forum diskusi daring. Kegiatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kapasitas pelaku UMKM, tetapi juga memperkuat hubungan antara dunia akademik dan masyarakat, serta menjadi model pengabdian berbasis digitalisasi yang dapat direplikasi di wilayah lain.

## 2. METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang menggunakan metode pembelajaran yang bersifat partisipatif, praktis, dan aplikatif, agar dapat menjawab kebutuhan nyata pelaku UMKM dan menjamin keterlibatan aktif peserta selama proses pelatihan.

Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa transfer pengetahuan tidak hanya berlangsung secara teoritis, tetapi juga langsung dapat diterapkan oleh peserta dalam konteks usaha mereka masing-masing. Adapun metode kegiatan yang digunakan dalam pelatihan ini meliputi:

1) Presentasi Materi

Materi disampaikan secara sistematis melalui media visual dan alat bantu digital (seperti slide PowerPoint, video pendek, dan studi kasus ringan). Narasumber dari kalangan akademisi dan praktisi memaparkan konsep dasar digitalisasi UMKM, pentingnya kehadiran online dalam pemasaran, serta pengelolaan keuangan digital berbasis aplikasi sederhana.

2) Diskusi Interaktif

Peserta diberikan ruang untuk berbagi pengalaman, mengajukan pertanyaan, dan mendiskusikan tantangan aktual yang mereka hadapi dalam pengelolaan usaha. Diskusi ini menjadi sarana untuk menyamakan persepsi, serta mengaitkan materi pelatihan dengan situasi riil yang dialami peserta.

3) Simulasi dan Praktik Langsung

Peserta dipandu oleh fasilitator untuk melakukan simulasi pembuatan akun media sosial bisnis (Instagram dan Facebook), pemanfaatan WhatsApp Business, serta praktik awal dalam mengelola dan mengunggah konten digital. Praktik ini juga mencakup pengenalan aplikasi pencatatan keuangan seperti BukuWarung dan AkuntansiKu.

4) Pendampingan Personal

Setiap peserta mendapatkan bimbingan langsung satu per satu dari fasilitator, khususnya bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Pendampingan ini bersifat teknis dan praktis, dengan pendekatan yang sabar dan komunikatif, untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dalam proses pembelajaran.

5) Evaluasi dan Refleksi

Di akhir kegiatan, peserta diminta untuk:

- a. Mengisi formulir umpan balik terkait materi, metode, dan pelaksanaan kegiatan.
- b. Melakukan refleksi terbuka melalui diskusi kelompok mengenai rencana penerapan ilmu yang diperoleh ke dalam usaha masing-masing.
- c. Menyusun rencana tindak lanjut (action plan) sederhana sebagai komitmen awal digitalisasi usaha mereka.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan utama yang dihadapi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Gerai Lengkong, Kecamatan Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, adalah keterbatasan pemahaman dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal dalam pengelolaan usaha. Rendahnya literasi digital ini menyebabkan beberapa konsekuensi serius, antara lain: Kegiatan Kegiatan dimulai dengan pembukaan dan sambutan resmi dari pihak penyelenggara, yang diwakili oleh tim mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pamulang. Sambutan juga disampaikan oleh perwakilan pengelola Gerai Lengkong, yang menyampaikan apresiasi atas kolaborasi dalam mendukung pemberdayaan UMKM lokal. Setelah sesi pembukaan, kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi inti oleh fasilitator, yaitu mahasiswa yang telah menyusun dan menguasai materi pelatihan berbasis kebutuhan UMKM



**Gambar 1. Foto Bersama Pemateri dan Tim Pelaksana**

Pelatihan berlangsung dalam suasana yang aktif, komunikatif, dan partisipatif. Peserta tidak hanya menjadi pendengar, tetapi juga terlibat dalam berbagai sesi interaktif, seperti: Sesi diskusi kelompok, di mana peserta berbagi pengalaman dan tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan usaha. Simulasi langsung, seperti pembuatan akun media sosial bisnis dan unggah konten pertama. Pendampingan teknis personal, yang diberikan oleh fasilitator kepada peserta yang membutuhkan bantuan lebih lanjut dalam penggunaan teknologi.

Kegiatan pelatihan digitalisasi UMKM yang diselenggarakan di Gerai Lengkong, Serpong Utara, diikuti oleh sebanyak 37 peserta yang berasal dari berbagai latar belakang usaha, termasuk sektor kuliner, kerajinan, dan jasa. Seluruh peserta hadir tepat waktu dan menunjukkan antusiasme serta keterlibatan aktif selama kegiatan berlangsung. Pada sesi penyampaian materi, peserta menunjukkan minat tinggi terhadap topik digitalisasi usaha, terutama dalam hal pemasaran online dan pengelolaan usaha berbasis aplikasi. Banyak peserta yang mengajukan pertanyaan, mencatat poin-poin penting, dan berdiskusi secara terbuka mengenai pengalaman mereka dalam menjalankan usaha secara konvensional. Diskusi menjadi semakin hidup ketika peserta berbagi kendala nyata yang mereka hadapi dalam menjalankan usaha, seperti kesulitan menjangkau pasar luar lingkungan sekitar, belum memiliki akun media sosial bisnis, serta ketidaktahuan tentang pencatatan keuangan digital. Hal ini memperkuat relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan riil peserta.



**Gambar 2. UMKM lokal Gerai Lengkong**

Kegiatan pelatihan digitalisasi UMKM yang dilaksanakan di Gerai Lengkong berhasil mencapai sejumlah capaian penting yang mencerminkan keberhasilan pendekatan edukatif, partisipatif, dan praktis yang digunakan dalam kegiatan ini. Capaian-capaian tersebut menjadi indikator positif terhadap efektivitas metode pelatihan yang diterapkan serta relevansi materi dengan kebutuhan peserta. Pencapaian-pencapaian di atas mengindikasikan bahwa metode

pelatihan yang digunakan yakni perpaduan antara presentasi, diskusi interaktif, praktik langsung, dan pendampingan personal cukup efektif dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan secara aplikatif kepada peserta. Selain itu, suasana pelatihan yang inklusif dan partisipatif turut mendorong peserta untuk lebih terbuka dalam menerima perubahan dan mencoba hal-hal baru. Dengan capaian yang telah diraih, kegiatan ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan lanjutan, seperti pelatihan tingkat lanjut, pembentukan komunitas digital UMKM, serta pendampingan berkelanjutan bagi peserta yang ingin mengembangkan usahanya secara digital lebih lanjut.

Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan digitalisasi UMKM dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk mengukur efektivitas kegiatan dan mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan pada pelaksanaan serupa di masa mendatang. Evaluasi ini dilakukan melalui dua metode utama:

a. Diskusi Terbuka di Akhir Sesi Setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai, fasilitator membuka forum diskusi terbuka untuk memberikan kesempatan kepada peserta menyampaikan:

- Pendapat tentang materi yang disampaikan
- Kesulitan atau hambatan selama praktik
- Kesan umum terhadap metode pelatihan
- Saran untuk pengembangan kegiatan ke depan

Hasil diskusi menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dan terbantu dengan pelatihan ini. Mereka menilai bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan kebutuhan usaha mereka, dan pelatihan ini memberikan pengalaman baru dalam mengenal serta memanfaatkan media digital untuk keperluan bisnis.

b. Formulir Umpan Balik Tertulis Peserta juga diminta untuk mengisi formulir evaluasi tertulis yang mencakup aspek berikut:

- Kepuasan terhadap penyampaian materi
- Kualitas fasilitator
- Relevansi topik
- Kemudahan memahami materi
- Ketersediaan waktu dan sarana

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelaksanaan pelatihan, dengan skor tinggi pada beberapa aspek utama seperti kualitas fasilitator, kemudahan dalam memahami materi, serta relevansi topik yang disampaikan terhadap kebutuhan usaha mereka. Meskipun demikian, sejumlah masukan penting juga disampaikan peserta sebagai bahan perbaikan untuk kegiatan serupa di masa mendatang. Di antaranya adalah permintaan untuk memperpanjang durasi pelatihan, mengingat waktu yang tersedia dinilai terlalu singkat untuk mendalami materi praktik secara optimal. Selain itu, peserta juga berharap agar materi pelatihan diperbanyak dan disusun secara lebih bertahap, terutama untuk peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam kegiatan usaha sehari-hari. Usulan lainnya yang cukup menonjol adalah keinginan agar diselenggarakan sesi lanjutan atau pendampingan rutin setelah pelatihan, sehingga peserta dapat terus mengembangkan keterampilannya secara berkelanjutan dan memperoleh dukungan praktis dalam proses adaptasi digital. Permintaan untuk memperpanjang durasi pelatihan, karena waktu yang tersedia dinilai terlalu singkat untuk menggali lebih dalam materi praktik.

Secara umum, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan ini berhasil memenuhi harapan peserta dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan digital. Namun demikian, masukan dari peserta juga menunjukkan pentingnya perencanaan lanjutan yang lebih terstruktur, terutama dari segi waktu pelaksanaan dan pengembangan materi. Masukan ini akan menjadi dasar pertimbangan penting untuk menyempurnakan desain kegiatan pengabdian di masa mendatang, baik dalam hal teknis pelaksanaan maupun strategi pendampingan berkelanjutan.

## Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang mengusung tema "Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk Menghadapi Era Digital" telah terlaksana dengan baik, tepat sasaran, dan mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kegiatan ini merupakan bentuk kontribusi nyata perguruan tinggi dalam mendukung pemberdayaan masyarakat, khususnya pelaku UMKM. Melalui pendekatan pelatihan yang interaktif, partisipatif, dan aplikatif, para peserta memperoleh pemahaman baru tentang pentingnya digitalisasi usaha, serta dibekali keterampilan praktis untuk mulai memanfaatkan teknologi dalam menjalankan operasional usahanya. Materi yang disampaikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga langsung diterapkan dalam praktik yang disesuaikan dengan kebutuhan riil peserta. Beberapa capaian utama dari kegiatan ini antara lain:

- Seluruh peserta berhasil membuat akun bisnis di media sosial dan mulai membangun identitas digital usahanya.
- Peserta memahami konsep dasar digital marketing, termasuk pentingnya konten, komunikasi visual, dan interaksi pelanggan.
- Sebagian besar peserta berhasil menggunakan aplikasi pencatatan keuangan digital, seperti BukuWarung, untuk mulai mencatat transaksi usaha mereka secara mandiri.

Kegiatan ini membuktikan bahwa intervensi berbasis edukasi dari kalangan perguruan tinggi memiliki dampak nyata dan positif terhadap peningkatan kapasitas pelaku UMKM, terutama dalam konteks transformasi digital yang saat ini menjadi keharusan bagi keberlangsungan dan pengembangan usaha kecil. Selain memberikan kontribusi terhadap masyarakat, kegiatan ini juga memberikan manfaat besar bagi mahasiswa sebagai pelaksana kegiatan, yaitu dalam hal penguatan soft skill, kemampuan komunikasi kepemimpinan, serta kepekaan sosial dalam menghadapi permasalahan dunia nyata. Mahasiswa berperan sebagai fasilitator perubahan dan agen pemberdayaan di tengah komunitas. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berdampak langsung pada masyarakat sasaran, tetapi juga menjadi proses pembelajaran bermakna bagi mahasiswa dan memperkuat citra institusi sebagai perguruan tinggi yang aktif berkontribusi dalam pembangunan sosial ekonomi lokal.

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertema "Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia UMKM untuk Menghadapi Era Digital" telah berhasil dilaksanakan di Gerai Lengkong, Serpong Utara, dengan melibatkan 37 pelaku UMKM lokal. Melalui pendekatan pelatihan yang partisipatif dan aplikatif, kegiatan ini mampu meningkatkan literasi digital peserta, mulai dari pemanfaatan media sosial untuk promosi, penggunaan marketplace, hingga pencatatan keuangan digital. Evaluasi melalui diskusi terbuka dan formulir umpan balik menunjukkan respon yang sangat positif, meskipun terdapat beberapa masukan seperti kebutuhan pendalaman materi dan pendampingan lanjutan. Secara keseluruhan, kegiatan ini tidak hanya memberikan dampak nyata bagi penguatan kapasitas UMKM dalam menghadapi tantangan digitalisasi, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kompetensi mahasiswa sebagai agen perubahan, serta memperkuat hubungan sinergis antara perguruan tinggi dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kuntarto, E. (2020). *Model pemberdayaan masyarakat berbasis kebutuhan lokal*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(1), 12–22.
- McKinsey & Company. (2020). *How COVID-19 Has Pushed Companies Over the Technology Tipping Point—and Transformed Business Forever*. McKinsey Global Institute.
- Nasution, M. D. (2021). *Pentingnya literasi digital untuk meningkatkan daya saing UMKM*. Jurnal Ekonomi Digital, 4(1), 25–34.

- Nugroho, A. (2021). *Pengaruh pelatihan digital marketing terhadap peningkatan omzet UMKM kuliner di Kota Bandung*. Jurnal Ekonomi Digital, 3(2), 45–59.
- Nugroho, R. (2021). *Kolaborasi multistakeholder dalam penguatan UMKM digital*. Jurnal Inovasi Ekonomi, 6(2), 88–95.
- Rahayu, S. (2021). *Adaptasi UMKM melalui transformasi digital di masa pandemi*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 9(1), 35–46.
- Tambunan, T. T. H. (2021). *UMKM di tengah pandemi: Ketahanan dan strategi bertahan*. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia, 21(1), 45–59.
- Telkom Indonesia. (2021). *Program UMKM Go Digital*. Jakarta: Telkom Corporate Social Responsibility.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 93.
- UNESCO. (2019). *Digital Literacy: Global Framework*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization,