

TRANSFORMASI UMKM: OPTIMALISASI ADMINISTRASI DAN PEMASARAN DENGAN SISTEM E-CRM

Khabib Alia Akhmad¹⁾, Eko Purwanto²⁾, Tri Djoko Santosa³⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta

^{2,3)} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Duta Bangsa Surakarta
khabib_alia@udb.ac.id

Abstract

MSMEs in Indonesia contribute significantly to the GDP and create the majority of employment in the private sector. In Sragen Regency, more than 200 business actors are members of the Gading Sukowati Entrepreneurs Association (P2GS), with business types including food processing, handicrafts, fashion, services, agriculture, and marketing. However, P2GS faces challenges in managerial practices and marketing communication, resulting in low customer retention. To address these challenges, accessible management information systems and E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) are needed. This community service program was carried out in five stages: socialization, training and mentoring, technology implementation, evaluation, and program sustainability. As a result, P2GS members successfully implemented the designed system, integrating workflows with their business processes. The technology application improved the efficiency of administrative management and strengthened customer relationships, providing strategic benefits for the sustainability and competitiveness of MSMEs in Sragen.

Keywords: education, HIV/AIDS, adolescents.

Abstrak

UMKM di Indonesia berkontribusi signifikan terhadap PDB dan menciptakan sebagian besar lapangan kerja di sektor swasta. Di Kabupaten Sragen, lebih dari 200 pelaku usaha tergabung dalam Perkumpulan Pengusaha Gading Sukowati (P2GS), dengan jenis usaha meliputi olahan pangan, kerajinan tangan, fashion, jasa, pertanian, dan pemasaran. Namun, P2GS menghadapi kendala dalam manajerial dan komunikasi pemasaran, sehingga retensi pelanggan masih rendah. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan sistem informasi manajerial dan E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) yang dapat diakses dengan mudah. Program pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dalam lima tahapan: sosialisasi, pelatihan dan pendampingan, penerapan teknologi, evaluasi, dan keberlanjutan program. Hasilnya, anggota P2GS berhasil mengimplementasikan sistem yang dirancang, termasuk integrasi alur kerja dengan proses bisnis mereka. Penerapan teknologi ini membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi dan memperkuat hubungan pelanggan, memberikan manfaat strategis bagi keberlanjutan dan daya saing UMKM di Sragen.

Keywords: UMKM, Sistem Manajerial, E-CRM.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia dengan kontribusi signifikan terhadap

Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Hingga tahun 2022, UMKM menyumbang sekitar 61,1% PDB Indonesia dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja domestik (Novitasari, 2022). Namun, meskipun

perannya sangat krusial, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek administrasi dan pemasaran, yang seringkali menjadi penghambat bagi perkembangan dan keberlanjutannya di era digital (Dzikrullah & Chasanah, 2024), apalagi kehidupan baru pasca pandemi, pertumbuhan usaha kecil dan menengah perlu dipercepat (Pratiwi, dkk, 2022).

Salah satu solusi yang efektif untuk mengatasi tantangan ini adalah melalui adopsi teknologi digital, seperti sistem manajemen dan E-CRM (Electronic Customer Relationship Management). Penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi manajemen mampu meningkatkan efisiensi bisnis, sedangkan E-CRM memungkinkan pelaku usaha untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih personal (Hermawanto & Ratnamurni, 2024). Sistem manajemen dapat membantu pelaku UMKM dalam pengelolaan stok, keuangan, dan operasional harian, sedangkan E-CRM mendukung peningkatan hubungan pelanggan serta memperkuat strategi pemasaran (Abimanyu dkk, 2024).

Penelitian ini berfokus pada implementasi sistem manajemen dan E-CRM yang dirancang oleh tim pengabdian masyarakat Universitas Duta Bangsa Surakarta (UDB) untuk Perkumpulan Pengusaha Gading Sukowati di Sragen. Sistem ini tidak hanya menyederhanakan proses administrasi dan operasional, tetapi juga mendukung peningkatan hubungan pelanggan secara strategis melalui penggunaan data pelanggan. Dengan digitalisasi ini, UMKM diharapkan dapat lebih kompetitif dan memiliki daya tahan dalam menghadapi tantangan pasar di era digital yang terus berkembang.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan kepada anggota Perkumpulan Pengusaha Gading Sukowati (P2GS), Sragen. Pelaksanaan kegiatan mengikuti tahapan terstruktur mulai dari pengembangan sistem hingga evaluasi. Penggunaan pendekatan model waterfall memastikan setiap proses berlangsung secara berurutan, mulai dari analisis kebutuhan hingga pengujian sistem. Tujuannya adalah membangun sistem manajerial dan E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*) yang efektif untuk membantu pengelolaan usaha UMKM di P2GS.

Alat dan perangkat yang digunakan meliputi perangkat lunak akuntansi, manajemen inventaris, dan platform pemasaran digital. Selain itu, komputer dan koneksi internet digunakan untuk pelatihan dan implementasi sistem. Peserta menerima materi pelatihan dalam bentuk soft copy dan mengikuti sesi-sesi pelatihan soft skills dan teknis. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan sistem manajerial serta E-CRM, sehingga pemilik dan karyawan UMKM dapat memanfaatkan teknologi secara maksimal.

Setelah pengembangan dan pelatihan selesai, kegiatan dilanjutkan dengan evaluasi yang dibagi dalam tiga tahap: evaluasi struktur, proses, dan hasil. Evaluasi struktur menilai kesesuaian pelaksanaan dengan rencana awal, sedangkan evaluasi proses mengukur partisipasi dan keterlibatan peserta. Evaluasi hasil fokus pada peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta, di mana 70% peserta diharapkan memahami materi dan 80% mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Tindak lanjut dari

kegiatan ini memastikan penerapan teknologi berjalan lancar dan sesuai dengan kebutuhan UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Perkumpulan Pengusaha Gading Sukowati (P2GS), Sragen, telah berjalan sesuai rencana dan mencapai hasil yang memuaskan. Setiap tahapan dari pengembangan sistem hingga evaluasi berhasil dilaksanakan dengan melibatkan para pelaku UMKM dan memastikan penerapan teknologi berjalan efektif. Di bawah ini adalah hasil dan luaran kegiatan, diantaranya:

1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

a. Tahapan Pengembangan Sistem:

Sistem informasi manajerial dan E-CRM berhasil dibangun menggunakan model waterfall, yang mencakup analisa kebutuhan, desain, pengkodean, dan pengujian sistem. Sistem ini kini dapat digunakan oleh anggota P2GS untuk mengelola inventaris, keuangan, dan operasional harian secara real-time. E-CRM mendukung pengelolaan data pelanggan dengan lebih personal, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Gambar 1 Paparan Narasumber

b. Pelatihan dan Pendampingan:

Peserta menerima materi dalam bentuk soft copy dan mengikuti pelatihan dalam tiga sesi. Sesi pertama berfokus pada teori melalui ceramah dan tanya jawab di kelas, sedangkan sesi kedua dan ketiga mencakup praktik langsung dalam mengoperasikan sistem manajerial dan E-CRM. Selama pelatihan, peserta aktif terlibat dalam setiap proses, dengan 80% peserta menunjukkan antusiasme dan keterlibatan penuh dalam kegiatan.

Gambar 2 Paparan Materi Pelatihan

c. Evaluasi Pelaksanaan Program:

Evaluasi yang dilakukan menunjukkan keberhasilan kegiatan. 95% peserta hadir tepat waktu, dan seluruh media serta alat tersedia sesuai rencana. Dari segi proses, kegiatan terlaksana sesuai waktu dan seluruh peserta mengikuti acara hingga selesai. Evaluasi hasil menunjukkan bahwa 70% peserta memahami materi, dan 80% peserta mampu mengoperasikan sistem manajerial dan E-CRM secara mandiri.

2. Bentuk Luaran Kegiatan

a. Sistem Informasi Manajerial dan E-CRM:

Sistem ini kini dapat digunakan untuk memantau inventaris, pengelolaan keuangan, dan hubungan pelanggan secara lebih efektif. E-CRM mendukung pengembangan strategi pemasaran berbasis data dan

meningkatkan jangkauan pasar.

b. Peningkatan

Keterampilan Teknologi Informasi:

Peserta mendapatkan keterampilan baru dalam mengoperasikan sistem manajerial dan E-CRM, yang dapat diimplementasikan langsung dalam bisnis mereka. Peningkatan keterampilan ini memperkuat kapasitas pelaku UMKM dalam memanfaatkan teknologi digital.

c. Dokumentasi Program dan Rekomendasi Tindak Lanjut:

Seluruh kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui laporan dan evaluasi. Rekomendasi untuk tindak lanjut termasuk pemantauan berkala dan pengembangan sistem yang lebih terintegrasi agar manfaat program dapat berkelanjutan dan diperluas ke UMKM lainnya.

Program ini telah memberikan dampak positif dengan meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan pelanggan pada pelaku UMKM di P2GS. Dengan penerapan teknologi manajerial dan E-CRM, UMKM diharapkan mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Gambar 3 Peserta Pelatihan

SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat di P2GS, Sragen, berhasil

meningkatkan efisiensi dan keterampilan UMKM melalui penerapan sistem manajerial dan E-CRM menggunakan model waterfall. Pelatihan dan pendampingan efektif meningkatkan pemahaman peserta, dengan 70% memahami materi dan 80% mampu mengoperasikan sistem. Program ini membantu UMKM mengelola bisnis dan memperkuat hubungan pelanggan, meningkatkan daya saing di era digital.

sesuai permasalahan pengabdian, dapat pula berupa rekomendatif untuk langkah selanjutnya. Saran dapat berupa masukan bagi peneliti berikutnya, dapat pula rekomendasi implikatif dari temuan pengabdian

UCAPAN TERIMA KASIH

Penghargaan ini mencakup apresiasi dari penulis kepada Kemendikbudristek, Universitas Duta Bangsa Surakarta, serta Perkumpulan Pengusaha Gading Sukowati (P2GS) Sragen atas kontribusi mereka dalam kegiatan pengabdian masyarakat, baik dalam bentuk dukungan dana, perizinan, maupun bantuan selama pelaksanaan program pengabdian masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, J. N., Hatta, N. S. A., & Adriana, E. 2024. Peran e-CRM dalam Bisnis di Era Digital. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 4, pp. 78-90).
- Dzikrullah, A. A., & Chasanah, U. (2024). Optimalisasi Peran Koperasi Dalam Mendukung Umkm: Meningkatkan Akses Modal, Penguasaan Teknologi,

- Dan Ekspansi Pasar. *Investi: Jurnal Investasi Islam*, 5(1), 648-668.
- Hermawanto, S., & Ratnamurni, E. D. 2024. Customer Relationship Management (CRM) Pada PT Indotex Tripadu Jaya. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 2217-2235.
- Novitasari, A. T. 2022. Kontribusi Umkm Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Era Digitalisasi Melalui Peran Pemerintah. *Journal of Applied Business & Economics (JABE)*, 9(2).
- Pratiwi, W.D., Nurfadilah, K.D. and Karim, A.A., 2022. Pelatihan Kemampuan Berbicara Di Depan Umum Bagi Pelaku Umkm Di Desa Muarabaru Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(10), pp.3856-3865.