

# Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation

Penguatan soft skill UMKM crafting melalui penerapan system thinking inovasi model bisnis

Wahyu Andy Prastyabudi<sup>1</sup>, Arda Erico Yuda<sup>1</sup>, Muhammad Dzulfikar Fauzi<sup>2</sup>, Arliyanti Nurdin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas, <sup>2</sup>Departemen Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, <sup>3</sup>Departemen Teknologi Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis, Institut Teknologi Telkom Surabaya  
Jl. Ketintang No.156, Surabaya, 60231, Indonesia

## ARTICLE INFO:

Received: 2021-11-26  
Revised: 2022-02-22  
Accepted: 2022-04-09

## Keywords:

Business management,  
Crafting, MSMEs,  
System thinking,  
Training

## ABSTRACT

MSMEs have an important role in sustaining the national economy as it contributes about 60 percent of GDP. On the other hand, however, the expansion of their business is considerably low. According to an economic survey by BPS in 2016, more than 63.72 percent of MSMEs had no plan to develop their business for various reasons. In addition, the Covid-19 pandemic has turned their business increasingly sluggish, because the demand for their product sales has decreased drastically. The purpose of this community service is to empower and strengthen the business management of MSME, particularly in the crafting industry i.e. Az Zahra Creation located in Surabaya. Specifically, the program focuses on the understanding of MSMEs mindsets and improving their capability in business and financial management. The methods carried out are identifying and mapping their problems through direct observation and interviews, formulating the solution using system thinking which is then actualized in mentoring and training programs. The results of the programs are renovating the workshop room, improving MSME partners' knowledge and skills in planning, innovation of business model, managerial, and financial management. The impact of this program is expected to exemplify for other similar MSMEs, hence, the developed framework could be adopted by others to assist the business development.

©2022 Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang  
This is an open access article distributed under the CC BY-SA 4.0 license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

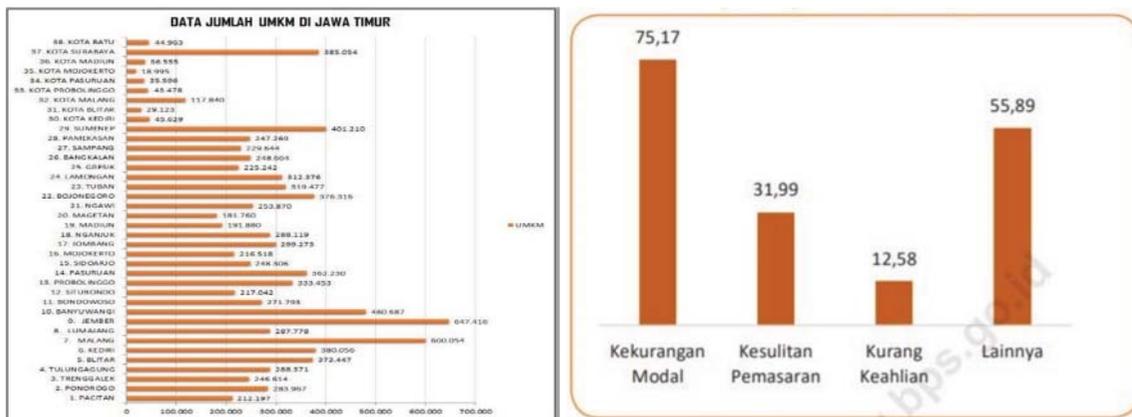
**How to cite:** Prastyabudi, W. A., Yuda, A. E., Fauzi, M. D., & Nurdin, A. (2022). Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 7(2), 230-241. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v7i2.6815>

## 1. PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah) merupakan penopang perekonomian Indonesia dengan porsi sumbasih terhadap PDB mencapai 40% pada 2013 (BPS, 2019). Perkembangan teknologi yang begitu pesat, dukungan regulasi, serta kemudahan akses modal semakin meningkatkan pertumbuhan

UMKM. Berdasarkan data yang dihimpun dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pada tahun 2018 tercatat ada sekitar 64 juta UMKM dimana jumlah ini meningkat 2% dari tahun sebelumnya (Kemenkop, 2020). jumlah usaha ini mencapai lebih dari 26 juta usaha atau 98,68% dari total usaha non-pertanian dan mampu menyerap tenaga kerja Indonesia sekitar 75,33% di Indonesia (BPS, 2019). Di Provinsi Jawa Timur, data jumlah UMKM berdasarkan wilayah ditunjukkan pada Gambar 1. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah UMKM di Surabaya masih kalah bahkan jika dibandingkan dengan Kabupaten Sumenep.

Sebagian besar UMKM masih merasa enggan mengembangkan salah satu usahanya sehingga produktivitasnya pun juga kurang berkembang. Berdasarkan survei ekonomi BPS 2016, terdapat sejumlah 63,72% pengusaha yang menyatakan tidak ada rencana untuk melakukan pengembangan usaha dengan adanya berbagai alasan (BPS, 2019). Gambar 2 memperlihatkan bahwa alasan terbesar UMKM enggan mengembangkan usahanya adalah karena permasalahan modal, disusul dengan alasan lainnya, dan kesulitan pemasaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengembangan UMKM antara lain adalah sumber daya manusia (SDM), permodalan, mesin dan peralatan, pengelolaan usaha, pemasaran, ketersediaan bahan baku, dan informasi guna peningkatan akses dan pangsa pasar (Bismala, 2016). Data lainnya menunjukkan bahwa kendala terbesar sebanyak 60,53% yang dihadapi oleh UMKM adalah adanya pesaing (BPS, 2019).



Gambar 1. Data jumlah UMKM berdasarkan wilayah di Provinsi Jawa Timur (Diskopukm, 2020)

Gambar 2. Proporsi UMKM menurut alasan tidak berencana melakukan pengembangan bisnis (BPS, 2019)

Di lain sisi, dalam Rancangan Perubahan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya untuk Tahun Anggaran 2016-2021, ditetapkan bahwa sasaran pertumbuhan persentase pelaku usaha mikro yang layak produknya mencapai 40% (Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya, 2019). Tentu saja untuk mencapai pertumbuhan tersebut memerlukan kontribusi dan dukungan dari berbagai pihak. Program pemberdayaan masyarakat menjadi salah upaya yang bisa ditempuh untuk meningkatkan kapabilitas dan kapasitas usaha UMKM. Dengan meningkatnya produktivitas usaha diharapkan juga mampu mendorong peningkatan serapan tenaga kerja. Untuk meningkatkan kapabilitas pelaku UMKM dalam pengembangan usaha, salah satunya perlu mengubah *mindset* bahwasanya usaha yang digarap bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan keluarga, sehingga usahanya bisa lebih berkembang dan naik kelas. Karena minimnya pendampingan dan pelatihan bagi pelaku usaha ini, maka membuat mereka kesulitan. Umumnya UMKM dikelola oleh keluarga dengan tingkat kemampuan SDM yang masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih rendahnya

kualitas produk, terbatasnya kemampuan untuk mengembangkan produk baru, lambannya penerapan teknologi, dan lemahnya pengelolaan usaha.

Sebagian besar pelaku UMKM terjebak pada pola pikir jangka pendek tanpa mempertimbangkan berbagai aspek yang mempengaruhi keberlangsungan usaha mereka. Oleh karena itu, para pelaku usaha perlu mendapatkan peningkatan kapabilitas dan kapasitas pengetahuan serta keterampilan dalam memahami sistem pengelolaan usaha. *System thinking* adalah salah satu pendekatan untuk memahami, merancang, dan mensintesis berbagai aspek di dalam dan luar organisasi yang saling berinteraksi dan menimbulkan efek satu dengan lainnya (Tani *et al.*, 2018). Penggunaan *system thinking* memiliki dampak signifikan terhadap kinerja lingkungan dan juga sosial dari sebuah organisasi, meskipun tidak secara langsung berdampak bagi kinerja ekonomi (Jaaron & Backhouse, 2019). Guna memperkuat pemahaman manajerial di kalangan pengusaha UMKM, tim pengabdian masyarakat juga memperkenalkan konsep *design thinking* sebagai *tools* untuk pengembangan model inovasi bisnis dan merupakan praktik konsolidasi yang secara implisit ada di dalam konsep *system thinking* (Buchanan, 2019). *Design thinking* menekankan bahwa proses pengembangan inovasi bersifat *user-centric* dan dilakukan melalui kolaborasi yang *iterative* (Choulyluam *et al.*, 2021; Fischer *et al.*, 2019).

Beberapa kegiatan pengabdian masyarakat yang menerapkan *design thinking* pada usaha pengembangan UMKM di antaranya pada usaha pengembangan budi daya ikan lele di Desa Pabuaran, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor (Madanih *et al.*, 2019), inovasi perusahaan *start-up* di Kota Tasikmalaya (Yusuf & Budiman, 2020), pengembangan sistem peningkatan branding UMKM (Fakoniko & Maer, 2021), penentuan strategi pemasaran (Aziz *et al.*, 2021), usaha pengolahan jahe di komunitas wirausaha Desa Bangsalsari (Amilia *et al.*, 2018), usaha baju di toko Setal Pangkalpinang (Rabbani, 2021), dan pengembangan produk kerajinan IKM Subang (Ardian & Werdhaningsih, 2018). Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong tim pelaksana untuk menerapkan pendekatan serupa pada pengembangan UMKM bidang kerajinan.

## 2. METODE

Secara umum tahapan dan metode pelaksanaan program yang dilakukan untuk mencapai realisasi luaran yang ditargetkan dapat diilustrasikan pada Gambar 3, dimana terdapat tiga tahapan utama yaitu: (1) Identifikasi dan pemetaan permasalahan; (2) Pelaksanaan pemberdayaan; dan (3) Evaluasi dengan jadwal pelaksanaan mulai Maret-Agustus 2021. Pelaksanaan program pengabdian tidak dapat dilakukan secara intensif karena masih dalam periode pandemi COVID-19, sehingga terdapat jeda pelaksanaan di setiap tahapannya. Tahap pertama dilakukan dengan mengunjungi mitra, melakukan survei dan wawancara, untuk melakukan analisis permasalahan yang dialami. Selanjutnya tim melaksanakan program pemberdayaan sebagai solusi atas permasalahan mitra. Pada tahap akhir program pemberdayaan, dilaksanakan tahap evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program. Evaluasi ini bermanfaat sebagai bahan analisis sejauh mana kebermanfaatan program-program yang sudah diberikan pada mitra UMKM. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut kemudian akan dirancang program keberlanjutan dari pemberdayaan ini dalam bentuk *monitoring* serta pendampingan melalui PKM internal maupun eksternal.

Guna melaksanakan program serta mencapai luaran yang ditargetkan, maka keterlibatan aktif dari berbagai pihak diperlukan untuk menyukseskan program ini. Terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam program pengabdian ini. *Pertama*, UMKM Az Zahra Creation. Mitra sebagai pihak yang mendapatkan manfaat dari program ini, terlibat langsung dalam proses identifikasi permasalahan dan jalannya kegiatan pemberdayaan. Mitra yang dijadikan sasaran program pemberdayaan pada kegiatan

**Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation**

Wahyu Andy Prastyabudi, Arda Erico Yuda, Muhammad Dzulfikar Fauzi, Arliyanti Nurdin

pengabdian masyarakat ini adalah UMKM Az Zahra Creation dengan profil usaha dapat dilihat pada Tabel 1. Mitra beralamatkan di Jl. Gubeng Jaya 1 No. 29, Surabaya. Lokasi mitra berada kurang lebih 6,5 km dari perguruan tinggi (ITTelkom Surabaya). Bidang usaha UMKM yang dimiliki oleh Ibu Handayani Sumarlistiawati ini bergerak dalam industri kreatif yang memproduksi berbagai *handy craft* atau kerajinan unik. Produk-produk yang dihasilkan oleh UMKM ini antara lain adalah kreasi tas, dompet, dan kini juga merambah ke pembuatan masker dengan berbagai hiasan sulaman (Gambar 4). UMKM Az Zahra Creation yang mulai berdiri sejak tahun 2017 lalu telah memiliki ijin SIUP untuk usaha mikro dengan Nomor 503/2889A/436.7.17/2018. *Kedua*, dosen yang terlibat berjumlah 4 orang dengan bidang keahlian yang berbeda-beda. Perannya dalam program pemberdayaan masyarakat ini adalah memberikan solusi dan pendampingan atas permasalahan yang dihadapi mitra. Di sisi lain, dosen juga berperan membimbing mahasiswa dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat ini. *Ketiga*, tim mahasiswa berperan dalam membantu pelaksanaan program-program yang dilaksanakan oleh tim dosen. Narasumber merupakan praktisi yang ahli dalam suatu bidang tertentu dan terlibat dalam memberikan pelatihan bagi mitra UMKM untuk dapat lebih berkembang.



**Gambar 3.** Tahapan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan UMKM Azzahra

**Table 1.** Profil mitra

Nama bisnis	Az Zahra Creation
Jenis bisnis	Mikro
Entitas bisnis	Kepemilikan tunggal
Produk	Tas dan dompet
Usia bisnis	3 – 7 tahun
Modal awal (Rp)	0 – 50 juta
Jumlah Karyawan	1 – 10
Omset penjualan (Rp)	25 – 75 juta/tahun
Sales Penjualan & pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlet atau toko</li> <li>• Pasar online</li> <li>• Pameran</li> <li>• Media sosial (misalnya Instagram, Facebook, Whatsapp)</li> </ul>
Lokasi	Surabaya

Secara umum permasalahan yang dialami mitra meliputi aspek produksi, pemasaran, dan manajemen usaha. Pada program pengabdian ini, akan difokuskan pada aspek manajemen usaha melalui penerapan *system thinking* inovasi model bisnis. Program pemberdayaan yang akan diberikan yaitu pendampingan untuk penguatan *softskill* manajerial serta pengelolaan keuangan. Program ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap pengembangan usaha UMKM Az Zahra.



**Gambar 4.** Hasil kerajinan tas UMKM Az Zahra

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Survei dan Pemetaan Permasalahan

Urgensi pemberdayaan mitra agar bisa berkembang lebih baik dalam berbagai aspek merupakan poin penting yang perlu disolusikan melalui program pendampingan yang terstruktur dan terjadwal. Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang dilakukan bertahap dengan pemilik usaha (Gambar 5), dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi oleh UMKM Az Zahra Creation sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Permasalahan mitra

Aspek	Permasalahan Mitra
Produksi	Kapasitas produksi masih terbatas dengan dukungan peralatan sederhana dan belum adanya tenaga pembantu Pemenuhan permintaan sering kali terkendala dengan tidak adanya penjadwalan produksi yang jelas. Terlebih ketika jumlah permintaan banyak dan tidak bisa memenuhi dapat berpengaruh terhadap persepsi/kepuasan pelanggan. Intensitas pemasaran dan jaringan distribusi pemasaran kurang baik, padahal segmen pasar cukup terbatas
Pemasaran/Distribusi	Branding produk yang kurang optimal ditambah dengan pemasaran hanya pada kalangan terbatas melalui jejaring WA. Sebagian besar dari <i>repetitive customer</i> yang membeli ulang produk. Minimnya pengetahuan mengenai penggunaan teknologi pemasaran berbasis web/aplikasi/media sosial Merek belum terdaftar, di sisi lain <i>showcase store</i> dan <i>packaging</i> belum tergarap secara maksimal untuk meningkatkan ketertarikan dan intensitas customer untuk membeli produk
Manajemen Usaha	Minimnya pengetahuan tentang pengelolaan sumber daya manusia Minimnya pengetahuan tentang pengelolaan keuangan Pengelolaan manajerial yang belum optimal menyebabkan sulitnya pengembangan usaha.

## Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation

Wahyu Andy Prastyabudi, Arda Erico Yuda, Muhammad Dzulfikar Fauzi, Arliyanti Nurdin

Setelah melalui dialog antara tim pelaksana program pengabdian dan juga pemilik usaha, maka diputuskan untuk memprioritaskan penanganan pada aspek manajemen usaha. Dengan menyelesaikan permasalahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan potensi pengembangan usaha mitra. Sedangkan permasalahan lainnya akan diusulkan untuk program lainnya sebagai bentuk keberlanjutan kegiatan pengabdian masyarakat. Solusi yang ditawarkan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut diperlihatkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Permasalahan mitra dan solusi yang ditawarkan

Aspek	Permasalahan Mitra	Solusi
Manajemen Usaha	Minimnya pengetahuan tentang pengelolaan sumber daya manusia	Pendampingan untuk penguatan <i>soft skill</i> manajerial
	Pengelolaan manajerial yang belum optimal menyebabkan sulitnya pengembangan usaha	
	Minimnya pengetahuan tentang pengelolaan keuangan	Pelatihan dan pendampingan pengelolaan keuangan



**Gambar 5.** Survei dan diskusi dengan mitra

### Program Pemberdayaan dan Penguatan *Soft Skill* UMKM

Pada tahapan ini, program pemberdayaan yang dilaksanakan berfokus pada tiga kegiatan, yaitu perbaikan ruang *workshop* mitra, melaksanakan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan pelaku UMKM crafting lainnya, serta pelatihan manajemen usaha dan keuangan.

### Renovasi ruang *workshop* mitra

Tujuan utama dari renovasi ruang *workshop* ini adalah untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi mitra saat bekerja dengan penataan ruang yang lebih baik dan terorganisir. Dalam pelaksanaannya, tim pertama menginventarisir beberapa peralatan produksi dan bahan pendukung yang digunakan oleh mitra dalam membuat produk-produknya. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, tim telah melakukan studi dan pengumpulan data untuk melihat berbagai referensi desain interior yang sesuai dengan kebutuhan mitra. Gambar 6 dan Gambar 7 merupakan rancangan rencana renovasi ruangan kerja mitra. Salah satu perbedaan mencolok yang nampak adalah penambahan papan sejenis *pegboard* guna meletakkan bahan baku pendukung sesuai kategori tertentu.



**Gambar 6.** Survei tempat dan pembelian *pegboard*  
**Gambar 7.** Proses pemasangan *pegboard*

Beberapa material dan bahan pendukung untuk renovasi tersebut telah dibeli sesuai kebutuhan. Selain itu, tim juga merencanakan untuk membuat *art panel* dengan hiasan seperti desain pada Gambar 8, guna memberikan kesan artistik dan juga nuansa elegan di ruang kerja tersebut. Dengan adanya rencana renovasi ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas serta kreativitas dari mitra. Selain itu, dengan ruang kerja yang nyaman dan menarik dapat dijadikan tempat untuk melakukan pemotretan produk-produk yang dihasilkan tanpa harus mendekorasi ulang.

#### FGD dengan UMKM lainnya

Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) ini merupakan salah satu rangkaian kegiatan Pengabdian Masyarakat dari sivitas akademika Institut Teknologi Telkom Surabaya yang mengundang beberapa narasumber dari kalangan UMKM. Topik bahasan yang diangkat pada FGD ini adalah "Strategi Pengembangan Bisnis UMKM di Masa Pandemi melalui Pendekatan Inovasi dan *Design Thinking*". FGD ini diselenggarakan secara daring dalam rangka untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kondisi UMKM khususnya yang bergerak dalam kerajinan tangan/*hand craft* dalam menghadapi pandemi COVID-19. Gambar 9 memperlihatkan tangkapan layar dari kegiatan FGD tersebut.



**Gambar 8.** Proses pembuatan dan pemasangan *art panel*  
**Gambar 9.** *Focus group discussion* via Zoom

Tujuan dari pelaksanaan FGD antara lain adalah: (1) Menggali perkembangan dan permasalahan UMKM; (2) Menumbuhkan empati dan kreativitas bagi mahasiswa; (3) Memperluas jejaring pelaku UMKM; (4) Mengenalkan konsep *design thinking*; (5) Mengembangkan strategi bisnis UMKM; (6) Membuka peluang kolaborasi dan kerjasama. Selain dari mitra Az Zahra Creation, kegiatan FGD ini juga mengundang para pelaku usaha *crafting* lainnya dari berbagai daerah, antara lain: (1) CV Hesqiva

dari Bandung, Jawa Barat; (2) Orikado Handmade dari Pati, Jawa Tengah; dan (3) Basecamp Craft dari Bontang, Kalimantan Timur.

Dalam FGD tersebut juga dikenalkan salah satu *tools* manajemen inovasi yaitu *design thinking* yang merupakan proses untuk memecahkan masalah menggunakan pendekatan solusi praktis dan kreatif dengan menekankan pendekatan dari sisi pengguna. Ada 6 tahapan dari *design thinking* yang dapat digunakan untuk merancang strategi bisnis. Keenam tahapan tersebut secara rinci dijelaskan pada Tabel 4. Dalam implementasinya, keenam tahapan tersebut tidak berjalan satu arah, namun berjalan secara iteratif untuk mendapatkan rancangan proses bisnis yang optimal.

**Table 4.** Hasil penerapan *design thinking tools*

Tahapan	Penjelasan	Sebelum pelatihan	Sesudah pelatihan
<i>Define Objective</i>	Definisikan secara jelas apa tujuan utama yang ingin diraih dalam 2-3 tahun mendatang	Mitra hanya berpikir dalam jangka pendek untuk menentukan jalannya bisnis	Mitra dapat merancang jalannya bisnis dalam jangka waktu yang lebih panjang
<i>Immerse Data and Observe</i>	Siapkan data kondisi internal: finansial, sales, pelanggan, dsb. Lakukan observasi kondisi eksternal: tren pasar, teknologi, perilaku <i>customer</i>	Motif kerajinan tangan yang diproduksi oleh mitra belum memenuhi tren pasar dan disimpan kurang rapi. Pembukuan finansial juga belum masih tercampur dengan uang pribadi	Motif dari kerajinan tangan menjadi lebih variatif setelah mengetahui cara analisis tren pasar. Mitra dapat memisahkan pembukuan antara modal usaha dan uang pribadi
<i>Ideate and Brainstorm</i>	Munculkan ide dan terobosan baru melalui <i>brainstorming</i> dengan melibatkan <i>stakeholders</i> . Lalu buat prioritas	Prioritas pekerjaan masih kurang tertata rapi dan cenderung bingung menentukan pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu	Mitra dapat Menyusun ide kreatif dengan lebih rapi dan mampu memutuskan pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu, sehingga alur dari produksi lebih efisien.
<i>Build Prototype</i>	Rancang rencana implementasi atau prototipe dari prioritas yang dibuat sebelumnya	Mitra belum memiliki prototipe yang umum dan ketika mendapatkan pesanan yang banyak akan sulit untuk ditangani.	Prototipe yang umum dapat digunakan untuk beberapa model kerajinan, sehingga ketika mendapatkan pesanan yang banyak dapat diselesaikan tepat waktu
<i>Implementation</i>	Jalankan rencana dan eksekusi prototipe yang sudah dibuat sebelumnya dengan tetap memperhatikan proses pengawasan dan evaluasi.	Mitra langsung mengerjakan pesanan tanpa membuat rencana dan skala prioritas	Mitra merancang skala prioritas dan mengerjakan sesuai dengan prototipe yang sudah dibuat
<i>Adjustment</i>	Lakukan penyesuaian berdasarkan hasil evaluasi	Evaluasi dan penyesuaian sulit dilakukan karena pengerjaan pesanan langsung dikerjakan tanpa adanya skala prioritas	Hasil dari satu <i>batch</i> pesanan bisa dievaluasi dengan mudah karena dokumentasi pada setiap pengerjaan pesanan tersimpan dengan rapi.

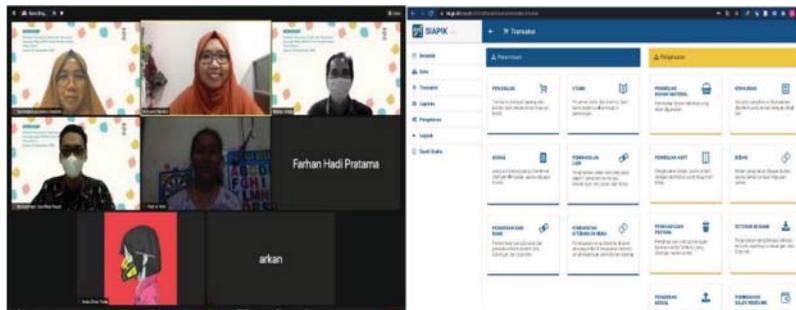
Sumber: Chouyluam *et al.*, 2021; Fischer *et al.*, 2019; Geissdoerfer *et al.*, 2016; Seo *et al.*, 2016

## **Pelatihan Manajemen Usaha dan Keuangan**

Kegiatan pemberdayaan selanjutnya adalah pelatihan manajemen usaha dan keuangan. Kegiatan yang juga diselenggarakan secara daring ini (Gambar 10) bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan skill dari pelaku UMKM dalam mengelola usaha mereka. Pada pelatihan kali ini peserta UMKM yang terlibat ada 3, yaitu Az Zahra Creation, Orikado Handmade, dan Basecamp Craft. Sedangkan materi pelatihan disampaikan oleh dosen IT Telkom Surabaya, Arliyanti Nurdin, S.T., M.T.

Secara umum materi pelatihan ini meliputi penjelasan mengenai: Proses/ Siklus Umum dalam Manajemen; Karakteristik Manajemen UMKM; Permasalahan Umum dalam Manajemen UMKM; Upaya Pengembangan UMKM melalui perencanaan bisnis; Persiapan menuju Online Marketplace; Kesalahan Umum Pengelolaan UMKM; Contoh Pencatatan dan Pengelolaan Keuangan; dan Analisis Keuangan Sederhana.

Salah satu hal yang ditekankan dari materi manajemen usaha dan keuangan ini adalah proses pengawasan dan evaluasi. Melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kinerja sumber daya perusahaan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. Dalam praktiknya memang bukan hal yang mudah bagi UMKM terlebih dengan terbatasnya sumber daya yang mereka miliki.



**Gambar 10.** Pelatihan manajemen usaha  
**Gambar 11.** Tangkapan layar aplikasi Si Apik dari BI

Pelatihan materi manajemen keuangan yang dilaksanakan oleh tim pelaksana lebih mengarahkan para mitra UMKM untuk menggunakan aplikasi keuangan yang sudah ada. Dengan demikian mereka akan dimudahkan dalam mengelola arus kas dan juga menganalisa kinerja keuangan usaha mereka. Pada kesempatan kali ini tim pelaksana pengabdian memperkenalkan sebuah aplikasi manajemen keuangan bernama Si Apik yang merupakan aplikasi tidak berbayar dari Bank Indonesia (BI), sehingga cocok bagi pelaku UMKM. Tampilan dari aplikasi tersebut diperlihatkan pada Gambar 11. Informasi lebih lanjut mengenai aplikasi ini dapat dilihat melalui tautan <https://www.bi.go.id/siapik>.

## **Evaluasi**

Pada tahap akhir program pemberdayaan, dilaksanakan tahap evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program. Evaluasi ini bermanfaat sebagai bahan analisis sejauh mana kebermanfaatan program-program yang sudah diberikan pada mitra UMKM. Berdasarkan hasil evaluasi didapatkan bahwa

## Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation

Wahyu Andy Prastyabudi, Arda Erico Yuda, Muhammad Dzulfikar Fauzi, Arliyanti Nurdin

secara umum mitra UMKM merasa sangat terbantu dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat ini. Berikut adalah beberapa testimoni mengenai manfaat kegiatan pemberdayaan yang disampaikan oleh mitra pasca kegiatan.

*"Saya mendapatkan banyak ilmu dari para peserta yang sudah lebih dulu berkecimpung di dunia crafting, saya juga mendapat jaringan pertemanan baru. Selain itu melalui program pelatihan saya bisa membuat planning dan strategi usaha yang lebih terarah dan menambah pengetahuan dalam pengelolaan keuangan. Setelah ikut kegiatan seperti ini seakan menambah energi/semangat untuk terus berbenah dan lebih kuat menghadapi situasi seperti saat ini"* (Basecamp Craft).

*"Usaha kami yang sebelumnya kurang terarah dalam perencanaan, evaluasi dan inovasi. Kini setelah belajar design thinking banyak membuka pengetahuan dan lebih terarah, Ditambah lagi dengan sharing dengan para senior yang sudah merambah pasar international, hal itu membuka pengetahuan yang lebih luas lagi bagi pemula seperti kami. Selain itu melalui program pengabdian ini kami bisa mendapatkan jaringan pertemanan yang bergerak di bidang yang sama, dapat saling berbagi cerita dan pengalaman dengan peserta yang lain, mendapatkan ilmu teori yang tepat dan bermanfaat dari mentor, mendapatkan semangat baru untuk mengembangkan bisnis yang sudah berjalan"* (Orikado Handmade).

*"Setelah mengikuti program pemberdayaan ini saya mendapatkan berbagai pengetahuan untuk dapat meningkatkan kinerja dan potensi usaha. Selain itu, melalui diskusi yang intensif saya juga semakin tambah semangat untuk lebih produktif lagi dan tidak merasa sendiri di masa pandemi ini"* (Az Zahra Creation).

Salah satu kendala yang mereka hadapi saat pelaksanaan program ini adalah terkait dengan waktu kegiatan. Karena Sebagian besar pelaksanaannya di waktu sore hari, sedangkan mitra UMKM terkadang perlu membagi waktu juga dengan keperluan keluarga. Terlebih lagi ada mitra UMKM yang berasal dari Bontang perlu melakukan penyesuaian karena adanya perbedaan zona waktu.

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

Pandemi Covid-19 saat ini telah memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan usaha UMKM. Khususnya bagi pelaku usaha di bidang kerajinan atau *crafting*, dimana produk kreasi mereka bukan menjadi prioritas utama bagi masyarakat saat ini. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh tim dosen dan mahasiswa dari ITTelkom Surabaya bertujuan untuk meningkatkan *branding* dan optimalisasi manajemen usaha dari para pelaku UMKM. Kegiatan pengabdian dilaksanakan dengan pendekatan *system thinking* dimana para pelaku usaha secara aktif diajak terlibat untuk memikirkan dan mengembangkan solusi bisnis dari usaha mereka. Fokus utama dari kegiatan pengabdian ini menitikberatkan pada pemahaman pola pikir dan peningkatan kapasitas mitra mengenai manajemen usaha. Metode kegiatan yang digunakan adalah menggali dan memetakan permasalahan melalui observasi dan wawancara langsung terhadap mitra. Tahapan selanjutnya adalah merumuskan solusi dengan pendekatan *system thinking* yang diwujudkan dalam program pendampingan dan pelatihan terstruktur, yaitu pemanfaatan tools design thinking dan manajemen keuangan. Dari kegiatan pengabdian ini mitra UMKM mendapatkan peningkatan wawasan dan keterampilan mereka dalam hal

perencanaan dan pengelolaan usaha menggunakan *system thinking*. Selain itu ketika pelaksanaan FGD dan pelatihan, mereka dapat secara langsung berbagi cerita dan pengalaman dengan pelaku usaha yang sudah sukses sebelumnya. Hal ini akhirnya dapat mendorong para pelaku usaha mikro dalam hal menguatkan semangat pengembangan usaha, gigih dalam berinovasi, serta memperluas jejaring usaha mereka. Kegiatan pengabdian ini masih belum optimal karena sebagian besar program pelatihan dilaksanakan secara daring. Selain itu terdapat satu capaian yang belum bisa direalisasikan yaitu mengenai penguatan *branding* dan pemasaran *online*. Hal ini akan menjadi fokus pada pelaksanaan kegiatan di masa mendatang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pengabdian Masyarakat ini sepenuhnya dibiayai oleh Institut Teknologi Telkom Surabaya melalui program Pengabdian Masyarakat Reguler dengan Kontrak Nomor 1029/ABDI1/LPPM/III/2021. Tim pelaksana juga mengucapkan terima kasih terhadap para mitra atas partisipasinya.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, W., Fatimatu Zahro, N., & Choiron, M. (2018). Pendekatan Design Thinking Concept pada Usaha Pengolahan Jahe Siap Minum di Komunitas Wirausaha Desa Bangsalsari. In *LSP-Conference Proceeding Universitas Jember*.
- Ardian, N. F., & Werdhaningsih, H. (2018). Penggunaan design thinking dalam pengembangan produk kerajinan ikm (Studi kasus: Sentra kerajinan patung kayu, Subang). *Jurnal Dimensi Seni Rupa Dan Desain*, 15(1), 1-16. <https://doi.org/10.25105/dim.v15i1.4193>
- Aziz, H. D., Pujiyanto, T., & Putri, S. H. (2021). Penentuan strategi pemasaran menggunakan Metode Design Thinking pada CV. Asri Rahayu. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 5(4), 974-984. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.04.2>
- Badan Pusat Statistika (BPS). (2019). *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan; Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil*. Jakarta: Stastics Indonesia.
- Bismala, L. (2016). Model manajemen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk meningkatkan efektivitas usaha kecil menengah. *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 5(1), 19-26.
- Buchanan, R. (2019). Systems thinking and design thinking: The search for principles in the world we are making. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 5(2), 85-104. <https://doi.org/10.1016/j.sheji.2019.04.001>
- Chouyluam, C., Wannapiroon, P. & Nilsook, P. (2021). Creative Design Thinking Learning Model integrated immersive experiential marketing to enhance digital entrepreneurs. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 12(1), 26-32. <https://doi.org/10.18178/ijtef.2021.12.1.689>
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya. (2019). *Rancangan Perubahan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya Tahun 2016-2021*. Surabaya: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya.
- Diskopukm (2020). *Data UKM*. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.
- Fakoniko, K. C., & Maer, B. (2021). Pengembangan sistem peningkatan branding dengan studi kasus UMKM Erwe 06 Siwalankerto. *Jurnal DKV Adiwarna*, 1(18), 10.

## Strengthening MSMEs crafting soft skills through the implementation of system thinking business model innovation

Wahyu Andy Prastyabudi, Arda Erico Yuda, Muhammad Dzulfikar Fauzi, Arliyanti Nurdin

- Fischer, S., Redlich, B., Lattemann, C., Gernreich, C., & Pöppelbuß, J. (2019). Implementation of Design Thinking in an SME. In *ISPIM Conference Proceedings*, 1-14. <https://doi.org/10.5771/0042-059X-2020-2-136>
- Geissdoerfer, M., Bocken, N. M., & Hultink, E. J. (2016). Design thinking to enhance the sustainable business modelling process—A workshop based on a value mapping process. *Journal of Cleaner Production*, 135, 1218-1232. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.07.020>
- Jaaron, A. A., & Backhouse, C. J. (2019). Fostering sustainable performance in services through systems thinking. *The Service Industries Journal*, 39(15-16), 1072-1098. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1551371>
- Kemenkop (2020). *Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar Tahun 2017-2018*. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia.
- Madanih, R., Susandi, M., & Zhafira, A. (2019). Penerapan Design Thinking pada usaha pengembangan budi daya ikan lele di Desa Pabuaran, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor. *BASKARA: Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(1), 55-64. <https://doi.org/10.54268/baskara.2.1.55-64>
- Rabbani, A. R. (2021). Penerapan Design Thinking terhadap usaha baju di Toko Setal Pangkalpinang dengan menggunakan website sebagai salah satu solusi. *Rainstek: Jurnal Terapan Sains dan Teknologi*, 3(3), 167-175. <https://doi.org/10.21067/jtst.v3i3.6046>
- Seo, B. G., Park, D. H., & Choi, D. (2016). Innovative service concept generation based on integrated framework of design thinking and VRIO: the case of information supporting system for SMEs in Korea. In *Proceedings of the 18th Annual International Conference on Electronic Commerce: e-Commerce in Smart connected World*, 1-5. <https://doi.org/10.1145/2971603.2971626>
- Tani, M., Papaluca, O., & Sasso, P. (2018). The system thinking perspective in the open-innovation research: A systematic review. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(3), 38. <https://doi.org/10.3390/joitmc4030038>
- Yusuf, I., & Budiman, A. B. A. (2020). Penerapan Metode Berpikir Desain dalam membangun inovasi perusahaan startup di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Co Management*, 3(2), 487-493. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v3i2.427>
-