

Peningkatan Kapasitas SDM melalui Tata Kelola Lingkungan Kerja Digital yang Fleksibel dan Produktif pada UMKM di Depok

¹Dudung Amadung Abdullah, ²Parmuji, ³Marimin

STIE Hidayatullah Depok, Depok, Indonesia

dudung.abdullah@hidayatullah.or.id, pamuji@stiehidayatullah.ac.id,

abu@hidayatullah.or.id

ABSTRAK

Transformasi digital menuntut sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk beradaptasi dengan model kerja modern demi mempertahankan daya saing. Kendati demikian, sebagian besar UMKM di Kota Depok masih menghadapi hambatan mendasar, seperti keterbatasan literasi teknologi, kaburnya batas waktu kerja pribadi (*blurring boundaries*), serta ketiadaan SOP kerja digital yang memadai sehingga memicu kelelahan kerja (*burnout*) dan penurunan kinerja. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui perancangan tata kelola lingkungan kerja digital (*digital workplace*) yang fleksibel sekaligus produktif. Program pengabdian dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif yang terstruktur, meliputi analisis kebutuhan mitra, pelatihan teknis adopsi perangkat kolaborasi digital berbasis komputasi awan, lokakarya manajemen waktu dan keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), serta pendampingan penyusunan pedoman komunikasi kerja digital. Evaluasi program diukur secara kuantitatif melalui instrumen *pre-test* dan *post-test*, serta observasi kualitatif terhadap efektivitas alur kerja para peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman manajerial dan literasi digital peserta sebesar 42%, terbangunnya standardisasi jam kerja dan komunikasi tim yang lebih tertib, serta peningkatan efisiensi pengerjaan tugas harian hingga 35%. Kesimpulannya, intervensi tata kelola ruang kerja digital yang sehat dan terstruktur terbukti efektif mengoptimalkan produktivitas operasional tanpa mengorbankan kesejahteraan kerja karyawan UMKM. Program ini merekomendasikan perlunya monitoring berkelanjutan terhadap konsistensi penerapan SOP kerja digital guna menjamin keberlanjutan dampak positif bagi iklim kerja organisasi.

Kata Kunci: Kapasitas SDM; Lingkungan Kerja Digital; Kinerja UMKM.

ABSTRACT

Digital transformation requires Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) to adopt modern work models to maintain competitiveness. However, many MSMEs in Depok City face fundamental challenges, such as limited technological literacy, blurred boundaries between work and personal life, and a lack of standardized digital workflows, frequently resulting in employee burnout and suboptimal productivity. This community service project aimed to enhance human resource (HR) capacity through the establishment of flexible yet productive digital workplace governance. Implemented using a participatory approach, the program included

partner needs assessment, practical training on cloud-based digital collaboration platforms, workshops on time management and work-life balance, and intensive assistance in drafting standard operating procedures (SOPs) for digital communication. The intervention was evaluated quantitatively using pre-test and post-test instruments, complemented by qualitative observations of daily workflow efficiency. The results demonstrated a 42% increase in participants' digital literacy and managerial comprehension, the establishment of clearer working hour boundaries and communication protocols, and an overall 35% improvement in task completion efficiency. In conclusion, structured digital workplace governance effectively enhances operational productivity without compromising employee well-being in MSMEs. Sustained monitoring of digital SOP compliance is recommended to maintain long-term organizational benefits and foster a healthier work environment.

Keywords: HR Capacity; Digital Workplace; MSME Performance.

PENDAHULUAN

Dinamika perekonomian kontemporer pascapandemi menempatkan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai pilar fundamental ketahanan ekonomi nasional yang dipaksa bertransformasi secara akseleratif ke arah ekosistem digital. Integrasi teknologi komunikasi dan informasi tidak lagi sekadar menjadi instrumen pendukung pemasaran perifer, melainkan telah berevolusi menjadi infrastruktur operasional inti yang mendefinisikan ulang cara kerja, koordinasi tim, serta mekanisme pelayanan pelanggan. Dalam lanskap industri modern, pergeseran paradigma menuju *digital workplace* atau lingkungan kerja digital menuntut fleksibilitas tinggi agar organisasi bisnis mampu beradaptasi dengan volatilitas pasar dan ekspektasi konsumen yang serba cepat. Kota Depok, sebagai salah satu kawasan penyangga strategis megapolitan dengan laju pertumbuhan wirausaha digital dan UMKM kreatif yang sangat dinamis, menjadi representasi nyata dari urgensi transformasi ruang kerja tersebut. Meskipun demikian, percepatan adopsi teknologi di kalangan pelaku usaha lokal sering kali tidak diimbangi oleh kesiapan tata kelola organisasi serta kecakapan manajerial yang matang. Fenomena ini menciptakan ketimpangan struktural antara kemajuan piranti digital yang digunakan dengan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikannya, sehingga efisiensi yang diharapkan kerap kali terhambat oleh resistensi kultural maupun kebingungan operasional di tingkat pelaksana.

Kajian empiris terkini menunjukkan bahwa penerapan lingkungan kerja digital membawa implikasi ganda yang cukup kompleks bagi organisasi berskala kecil dan menengah. Menurut Nikalje (2024), ruang kerja digital yang terdistribusi dan fleksibel secara teoritis terbukti mampu meningkatkan produktivitas serta efektivitas penyelesaian tugas, asalkan didukung oleh infrastruktur teknologi yang adaptif dan kesiapan psikologis tenaga kerja. Namun, adopsi teknologi tanpa standarisasi tata kelola justru berisiko memicu disorientasi kerja dan degradasi performa tim. Realitas pada sebagian besar UMKM di Kota Depok mencerminkan

bahwa digitalisasi tempat kerja kerap dimaknai sebatas pemindahan komunikasi konvensional ke platform percakapan instan seperti WhatsApp Group atau aplikasi pesan instan sejenis. Ketiadaan struktur koordinasi yang baku menyebabkan instruksi operasional, koordinasi rantai pasok, dan pengawasan inventaris bercampur baur dengan percakapan informal. Situasi ini diperkuat oleh temuan Braganza et al. (2021), yang menegaskan bahwa integrasi teknologi digital dalam proses bisnis internal memerlukan kontrak psikologis dan kejelasan peran yang tegas agar interaksi antarpegawai tidak tereduksi menjadi sekadar pertukaran pesan yang kacau dan minim akuntabilitas.

Kekacauan alur komunikasi dalam ruang kerja digital berdampak langsung pada tergerusnya batasan antara ranah profesional dan ranah domestik karyawan. Karyawan UMKM kerap dituntut untuk merespons instruksi manajerial, complain pelanggan, maupun pesanan daring di luar jam operasional resmi, termasuk pada malam hari dan hari libur. Fenomena kaburnya batas waktu kerja ini (*blurring of boundaries*) memicu tekanan mental yang berkelanjutan bagi tenaga kerja lokal. Ohri dan Dutta (2025) menggarisbawahi bahwa penetapan batasan operasional yang tegas (*boundary management*) merupakan prasyarat mutlak untuk menjaga energi kerja, fokus atensi, dan komitmen karyawan terhadap pencapaian target organisasi. Ketika ruang kerja digital dibiarkan beroperasi tanpa batas waktu yang terkelola, karyawan mengalami kelelahan kognitif yang parah, yang pada akhirnya menurunkan tingkat keterikatan emosional (*employee engagement*) dan produktivitas aktual di tempat kerja. Kondisi ini membuktikan bahwa fleksibilitas yang ditawarkan oleh teknologi digital dapat berbalik menjadi bumerang manajerial jika tidak diimbangi dengan regulasi internal yang adil dan humanis.

Tekanan psikologis akibat keterpaparan perangkat digital tanpa henti juga melahirkan persoalan teknostres yang meluas di kalangan staf operasional UMKM. Menurut penelitian Farmania et al. (2022), paparan teknologi digital yang intensif dan tidak terkontrol dalam skema kerja jarak jauh secara konsisten berkorelasi negatif terhadap kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) dan keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*). Beban kognitif yang berlebihan, banjir informasi (*information overload*), dan tuntutan untuk terus-menerus terhubung (*constant connectivity*) menyebabkan penurunan motivasi intrinsik dan peningkatan absensi psikologis di tempat kerja. Dalam konteks UMKM di Depok, keterbatasan jumlah staf operasional memaksa seorang karyawan menjalankan berbagai peran sekaligus secara digital, mulai dari melayani pesanan daring, memantau ketersediaan stok di lokapasar, hingga menyusun laporan harian. Penelitian Hanif et al. (2024) mendapati bahwa fleksibilitas kerja digital di Indonesia memang mampu mendorong keterlibatan awal, namun ketiadaan tata kelola yang memadai secara drastis memperbesar risiko *burnout* dan keputusasaan kerja, khususnya pada angkatan kerja muda yang menjadi penggerak utama sektor UMKM kreatif.

Situasi tersebut kian mengkhawatirkan mengingat rendahnya kompetensi manajerial digital pada tingkat pemilik usaha dan pimpinan tim mikro. Garini dan Muafi (2023) membuktikan dalam studi empirisnya bahwa penguasaan kompetensi

digital semata tidak secara otomatis menghasilkan kinerja layanan yang prima apabila tidak ditopang oleh iklim kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja dan pengendalian stres kerja yang efektif. Banyak pengelola UMKM berasumsi bahwa efisiensi dapat diraih hanya dengan menuntut kecepatan respons karyawan melalui aplikasi digital tanpa menyediakan panduan alur kerja yang terstruktur. Pola manajemen serampangan ini menghasilkan inefisiensi laten, seperti hilangnya arsip dokumen digital, kesalahpahaman koordinasi, dan tingginya tingkat perputaran tenaga kerja (*turnover*). Padahal, perputaran tenaga kerja di sektor mikro membawa konsekuensi biaya perekrutan dan pelatihan ulang yang sangat membebani stabilitas finansial usaha.

Pentingnya peranan pimpinan dalam merumuskan tata kelola kerja modern menjadi sorotan utama dalam literatur manajemen sumber daya manusia. Susanto et al. (2022) menyatakan bahwa di lingkungan usaha kecil dan menengah, perilaku kepemimpinan yang mendukung stabilitas kehidupan keluarga dan pemenuhan hak-hak personal pegawai terbukti mampu mengamplifikasi kepuasan kerja serta mendorong performa kerja secara signifikan. Ketika seorang pemimpin UMKM menunjukkan kepedulian terhadap waktu istirahat karyawan dan menyediakan pedoman komunikasi yang teratur, karyawan merasakan adanya rasa aman secara psikologis (*psychological safety*). Hal ini sejalan dengan temuan Megawaty et al. (2022), yang menekankan bahwa dukungan manajerial yang komunikatif, suportif, dan memberdayakan merupakan instrumen krusial dalam menekan intensi keluar karyawan serta memperbaiki mutu kinerja harian. Sayangnya, sebagian besar pemilik UMKM di wilayah mitra belum memiliki pemahaman praktis mengenai cara merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja digital yang menyeimbangkan antara target produktivitas dan perlindungan hak waktu pribadi karyawan.

Lebih jauh lagi, kegagalan dalam mengelola lingkungan kerja digital sering kali berakar pada ketiadaan pemanfaatan platform manajemen tugas yang tepat guna. UMKM di Depok masih sangat bergantung pada percakapan berbasis obrolan singkat yang bersifat linier, padahal instrumen kolaborasi modern berbasis komputasi awan seperti Google Workspace, Trello, atau Notion dapat mengintegrasikan perencanaan, pelacakan tugas, dan dokumentasi secara asinkron tanpa membebani interaksi harian staf. Hammarén et al. (2024) menegaskan bahwa pengelolaan kompetensi digital melalui pertukaran pengetahuan antar-kolega dan penataan platform kolaboratif yang terarah merupakan pilar utama dalam menciptakan efisiensi operasional organisasi di era digital. Tanpa adanya restrukturisasi cara kerja menuju sistem asinkron yang rapi, para pekerja UMKM akan terus terjebak dalam lingkaran komunikasi reaktif yang menguras energi dan mengaburkan prioritas pekerjaan yang sesungguhnya bernilai tambah bagi usaha.

Urgensi penciptaan iklim kerja yang sehat semakin ditekankan dalam sintesis literatur terkini mengenai determinan kinerja karyawan. Wahyudi et al. (2023) memaparkan bahwa lingkungan kerja yang ergonomis, adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, dan suportif secara psikososial merupakan faktor penentu utama yang mendorong pencapaian hasil kerja optimal secara

berkelanjutan. Di sektor UMKM, iklim kerja ini tidak dapat terbentuk secara organik tanpa adanya intervensi terencana dari pihak akademisi dan praktisi melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis pada kebutuhan riil di lapangan. Pendidikan tinggi memiliki kewajiban moral dan keilmuan untuk mentransmisikan pengetahuan manajerial, model tata kelola ruang kerja digital, dan strategi manajemen *work-life balance* kepada komunitas pelaku usaha lokal agar mereka tidak tertinggal dalam pusaran disrupsi teknologi.

Berdasarkan telaah mendalam terhadap hasil wawancara awal dan observasi partisipatif bersama paguyuban UMKM di Kota Depok, teridentifikasi tiga persoalan mendasar yang saling bertaut. Pertama, tingkat literasi para pelaku usaha dan staf operasional dalam mendayagunakan platform kolaborasi digital masih sangat terbatas pada fitur pesan instan dan media sosial komersial semata, tanpa pemahaman sistem manajemen alur kerja terintegrasi. Kedua, belum adanya regulasi formal mengenai etika komunikasi digital, batasan jam kerja aktif (*digital working hours*), dan hak untuk tidak terhubung (*right to disconnect*), sehingga memicu konflik antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan rumah tangga karyawan. Ketiga, performa dan produktivitas tim operasional mengalami stagnasi akibat tingginya tingkat stres digital, miskordinasi internal, dan ketiadaan indikator kinerja kerja digital yang terukur.

Menjawab tantangan multidimensi tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini diinisiasi dengan orientasi pada pemberian solusi komprehensif, terstruktur, dan aplikatif. Pendekatan pengabdian ini mengintegrasikan antara penguatan kapasitas literasi digital tenaga kerja dengan perancangan tata kelola ruang kerja digital yang mengutamakan keseimbangan kehidupan kerja. Melalui kolaborasi partisipatif, tim pengabdi mendampingi mitra sasaran dalam merumuskan pedoman operasional komunikasi digital, mengenalkan serta melatih pemanfaatan aplikasi kolaborasi tugas berbasis awan yang mudah diakses dan berbiaya efisien, serta memberikan lokakarya manajemen waktu guna memitigasi risiko *burnout*. Dengan demikian, intervensi ini tidak hanya bermuara pada peningkatan output kinerja dan daya saing bisnis UMKM di Kota Depok, melainkan juga meletakkan fondasi bagi terbangunnya budaya organisasi yang humanis, fleksibel, tangguh, dan berkelanjutan di era transformasi digital.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang dan diimplementasikan menggunakan pendekatan partisipatif aktif (*Participatory Action Learning*) yang mengintegrasikan edukasi teoretis, pelatihan keterampilan teknis, perumusan kebijakan internal mitra, serta pendampingan langsung secara berkesinambungan. Sasaran utama intervensi ini adalah para pemilik usaha, manajer operasional, serta staf karyawan dari kelompok Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) binaan di wilayah Kota Depok, dengan total 35 orang peserta yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria intensitas penggunaan piranti digital dalam aktivitas operasional harian. Kerangka kerja pelaksanaan program diartikulasikan ke

dalam empat tahapan sistematis dan berkesinambungan yang meliputi tahap persiapan dan asesmen kebutuhan awal (*pre-intervention assessment*), tahap pelatihan dan lokakarya interaktif, tahap pendampingan perancangan tata kelola serta standardisasi kerja, dan tahap evaluasi serta keberlanjutan program (*post-intervention evaluation*).

Pada tahapan persiapan, tim pengabdian mengawali kegiatan dengan melakukan survei diagnostik melalui penyebaran kuesioner awal (*pre-test*) dan wawancara mendalam kepada perwakilan pimpinan serta karyawan UMKM mitra. Langkah ini bertujuan memetakan tingkat literasi digital dasar, pola alur koordinasi harian, intensitas beban kerja digital di luar jam kerja resmi, serta gejala awal teknostres yang dialami oleh para pekerja. Data asesmen diagnostik tersebut kemudian dijadikan acuan empiris untuk mengonstruksi materi pelatihan yang kontekstual, realistis, dan relevan dengan skala usaha mitra. Selanjutnya, tahap intervensi utama diwujudkan dalam rangkaian lokakarya intensif yang menggabungkan pembekalan wawasan konseptual mengenai manajemen *work-life balance* di era digital dengan sesi praktik langsung pengoperasian perangkat ruang kerja digital (*digital workplace tools*). Peserta dilatih menggunakan aplikasi kolaborasi tugas asinkron dan manajemen dokumen berbasis komputasi awan yang dapat diakses secara gratis dan intuitif, seperti Google Workspace dan Trello, sehingga koordinasi tugas, tenggat waktu, dan penyimpanan dokumen tidak lagi bertumpu secara eksklusif pada grup pesan instan yang serampangan.

Setelah sesi lokakarya teknis, program beralih ke tahap pendampingan partisipatif (*coaching and mentoring*), di mana tim pengabdian mendampingi pimpinan UMKM dan perwakilan staf dalam merumuskan draf Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Kelola Lingkungan Kerja Digital. Pedoman ini secara eksplisit mengatur tata tertib jam operasional komunikasi digital, protokol delegasi tugas, klasifikasi urgensi pesan bisnis, serta pengakuan terhadap hak untuk tidak terhubung (*right to disconnect*) di luar jam kerja resmi guna memulihkan energi psikologis karyawan. Keberhasilan implementasi program diukur secara kuantitatif dan kualitatif melalui instrumen evaluasi komparatif antara *pre-test* dan *post-test* yang mencakup aspek pemahaman literasi digital, persepsi keseimbangan kerja-kehidupan pribadi, dan efisiensi penyelesaian tugas. Selain itu, tim pengabdian melakukan observasi berkala selama empat minggu pascapelatihan untuk memastikan bahwa SOP yang disepakati dijalankan secara konsisten di lingkungan kerja mitra. Seluruh data kuantitatif yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji beda berpasangan (*paired sample t-test*) guna menguji signifikansi peningkatan kapasitas SDM serta perbaikan iklim kerja sebelum dan sesudah intervensi program pengabdian dilaksanakan.

HASIL KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang berfokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui perancangan tata kelola lingkungan kerja digital yang fleksibel dan produktif pada pelaku Usaha Mikro,

Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Depok telah terlaksana sesuai dengan tahapan metodologis yang telah ditetapkan. Intervensi ini berhasil melibatkan 35 orang partisipan aktif yang terdiri dari 10 pemilik usaha atau manajer operasional dan 25 staf karyawan dari lima unit UMKM yang bergerak di sektor kuliner olahan, kriya, fesyen, dan jasa kreatif digital di kawasan Depok. Seluruh rangkaian kegiatan dirancang secara integratif untuk mengatasi problem disorientasi kerja digital, ketiadaan batasan komunikasi bisnis, serta tingginya tingkat kelelahan mental akibat konektivitas kerja tanpa henti. Berdasarkan tahapan pelaksanaan yang telah dilewati, hasil intervensi diuraikan secara komprehensif ke dalam empat dimensi capaian utama, yaitu pemetaan kondisi awal mitra, peningkatan kompetensi kognitif dan teknis digital, perumusan standardisasi tata kelola kerja melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta evaluasi dampak jangka pendek terhadap efisiensi kerja dan tingkat kesejahteraan kerja karyawan.

Pada tahap awal sebelum intervensi dimulai, tim pelaksana melakukan asesmen diagnostik menggunakan instrumen kuesioner *pre-test* serta wawancara mendalam guna memotret realitas empiris lingkungan kerja digital mitra. Temuan awal menunjukkan bahwa seluruh unit UMKM mitra telah memanfaatkan piranti digital dalam aktivitas bisnis hariannya, namun pemanfaatannya masih sangat terbatas pada aplikasi pesan instan WhatsApp dan media sosial untuk urusan operasional internal maupun eksternal. Ketidadaan segmentasi kanal komunikasi menyebabkan tumpang tindih antara obrolan informal, instruksi kerja yang mendesak, konfirmasi pesanan pelanggan, dan koordinasi inventaris bahan baku. Lebih lanjut, 85% karyawan mengaku sering menerima pesan instruksi penugasan dari pemilik usaha pada rentang waktu malam hari setelah jam operasional toko fisik atau kantor berakhir, termasuk pada akhir pekan. Situasi tersebut melahirkan kecemasan digital (*digital anxiety*) di kalangan staf yang merasa diwajibkan untuk selalu siaga merespons pesan secara instan (*instant responsiveness*), yang pada gilirannya mengikis waktu istirahat dan memicu konflik dengan anggota keluarga di rumah.

Kondisi tersebut diperparah oleh rendahnya pemahaman mengenai manajemen berkas digital secara tersentralisasi. Sebagian besar mitra menyimpan catatan keuangan, data pelanggan, dan desain grafis secara lokal di memori ponsel pintar atau laptop pribadi masing-masing individu tanpa mekanisme pencadangan otomatis berbasis komputasi awan. Akibatnya, ketergantungan antarstaf menjadi sangat tinggi; proses kerja sering kali terhenti seketika manakala salah seorang staf berhalangan hadir atau mengalami kerusakan perangkat keras karena data krusial tidak dapat diakses secara bersamaan. Temuan diagnostik awal ini menegaskan bahwa kelemahan mendasar UMKM di Depok bukan terletak pada ketiadaan akses teknologi, melainkan pada ketidakmampuan struktural dalam mengelola lingkungan kerja digital secara higienis, teratur, dan berorientasi pada keberlanjutan psikologis sumber daya manusianya.

Menindaklanjuti diagnosis tersebut, tim pengabdian menggelar lokakarya intensif yang dirancang dalam format pelatihan partisipatif dan simulasi terapan.

Materi pelatihan dibagi ke dalam modul kesadaran psikologis mengenai *work-life balance* dan modul teknis operasional adopsi sistem kerja digital asinkron. Pada sesi pertama, peserta dibekali pemahaman mengenai bahaya laten teknostres, kelelahan digital (*digital burnout*), serta prinsip penetapan batas wilayah personal (*boundary management*). Tim pengabdian memfasilitasi dialog interaktif antara pemilik usaha dan karyawan untuk menyamakan persepsi mengenai pentingnya waktu istirahat yang berkualitas sebagai modal psikologis utama dalam menjaga kinerja harian yang stabil. Pada sesi kedua, peserta dilatih secara langsung untuk mengonfigurasi dan mengoperasikan perangkat manajemen tugas kolaboratif berbasis komputasi awan, khususnya Trello untuk papan alur kerja visual berbasis sistem Kanban, serta Google Workspace untuk pengelolaan repositori dokumen, kalender bersama, dan formulir kerja operasional terstruktur.

Dimensi Pengukuran	Nilai Rata-rata Pre-Test (Skala 1-100)	Nilai Rata-rata Post-Test (Skala 1-100)	Selisih Peningkatan (Delta)
Literasi Piranti Kolaborasi Awan	48,3	88,4	40,2
Manajemen Waktu dan <i>Boundary Control</i>	51,6	84,8	33,2
Pemahaman Alur Koordinasi Asinkron	42,1	82,9	40,8
Mitigasi Teknostres dan Relaksasi Digital	54,3	79,6	25,3
Tata Kelola Keamanan dan Repositori Data	46,8	85,2	38,4

Tabel pertama di atas menyajikan perbandingan empiris skor evaluasi kognitif dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah intervensi lokakarya dilaksanakan. Analisis terhadap data pre-test dan post-test membuktikan adanya eskalasi kompetensi yang sangat substansial di seluruh dimensi pengukuran. Skor pemahaman mengenai alur koordinasi asinkron mengalami peningkatan tertinggi, yaitu sebesar 40,80 poin, dari rata-rata awal 42,10 menjadi 82,90. Hal ini mengindikasikan bahwa para staf dan pemilik usaha yang sebelumnya menganggap bahwa koordinasi kerja harus selalu terjadi seketika melalui panggilan telepon atau pesan singkat yang memburu, kini telah memahami mekanisme pembagian tugas berbasis status delegasi yang terstruktur pada sistem papan kerja digital. Demikian pula pada dimensi literasi piranti kolaborasi berbasis komputasi awan yang melonjak dari angka 48,25 menjadi 88,40, mencerminkan keberhasilan peserta dalam mempraktikkan pengorganisasian kartu kerja, penyusunan tenggat waktu tugas, dan pengunggahan berkas secara rapi tanpa menimbulkan disorganisasi data. Uji beda berpasangan (*paired sample t-test*) pada seluruh dimensi menghasilkan nilai signifikansi p yang berada jauh di bawah batas 0,05, membuktikan bahwa

peningkatan kapasitas SDM yang dicapai merupakan dampak nyata dari intervensi edukatif yang diberikan, bukan sekadar kebetulan statistik.

Setelah penguasaan teknis tercapai, tahapan program beralih pada fase pendampingan intensif perancangan tata kelola internal. Tim pengabdian menyadari bahwa pelatihan keterampilan teknis semata akan cepat kehilangan efektivitasnya apabila tidak dilembagakan dalam bentuk kesepakatan manajerial yang mengikat. Oleh karena itu, tim pengabdian memfasilitasi lokakarya mediasi antara perwakilan pemilik UMKM dan para karyawan untuk merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Kelola Lingkungan Kerja Digital. Proses perumusan regulasi internal ini berlangsung secara deliberatif dengan mempertimbangkan fleksibilitas bisnis masing-masing unit usaha dan kebutuhan pemulihan energi personal staf. Hasil dari pendampingan ini melahirkan sebuah dokumen konsensus bersama yang mengatur segmentasi kanal komunikasi, etika penyampaian pesan bisnis, batasan jam kerja aktif, serta penetapan hak untuk tidak terhubung (*right to disconnect*) yang disahkan oleh masing-masing manajemen UMKM mitra.

Komponen Tata Kelola	Kondisi Praktik Sebelum Pendampingan	Standardisasi SOP Baru Pascapendampingan	Indikator Keberhasilan Operasional
Segmentasi Kanal Komunikasi	WhatsApp Group pribadi dipakai untuk seluruh urusan informal dan operasional	Pemisahan tegas: Trello untuk manajemen tugas, Google Chat untuk koordinasi internal resmi	Mereduksi distraksi obrolan informal dan memudahkan pelacakan histori instruksi kerja
Batasan Jam Komunikasi Aktif	Pesan instruksi kerja dan pemantauan tugas dikirimkan tanpa batasan waktu (24/7)	Waktu komunikasi aktif dibatasi pukul 08.00–18.00 WIB pada hari kerja operasional	Terlindunginya ruang personal karyawan di luar jam operasional resmi usaha
Protokol Pesan Luar Jam Kerja	Karyawan diwajibkan memberikan respon cepat atas pesan yang masuk di malam hari	Pemberlakuan <i>Scheduled Message</i> dan penegasan hak tidak merespon hingga jam kerja berikutnya	Meniadakan rasa bersalah dan tekanan psikologis (<i>guilt-free disconnection</i>)
Klasifikasi Urgensi Penugasan	Segala macam urusan dianggap mendesak (<i>urgent</i>) tanpa skala prioritas yang jelas	Penugasan diklasifikasikan ke dalam matriks prioritas (Darurat, Penting, Rutin)	Penghapusan kepanikan palsu dan alokasi energi kerja menjadi lebih fokus terarah

Manajemen Arsip dan Berkas	Penyimpanan dokumen terpencair di memori lokal ponsel dan komputer staf	Penyimpanan terpusat pada Google Drive institusi dengan pengaturan hak akses bertingkat	Kemudahan pencarian dokumen bersama tanpa hambatan ketergantungan individu
----------------------------	---	---	--

Tabel kedua di atas mendokumentasikan transformasi konkret tata kelola organisasi dari pola konvensional yang kacau menuju model tata kelola ruang kerja digital yang terstruktur dan higienis. Salah satu poin perubahan paling fundamental terletak pada penegakan aturan hak untuk tidak terhubung di luar jam kerja aktif. Pemilik usaha bersepakat bahwa pengiriman pesan operasional di luar rentang jam operasional resmi hanya diperkenankan untuk situasi darurat yang berdampak langsung pada kelangsungan hidup bisnis, seperti keterlambatan pasokan bahan baku segar mendesak atau gangguan sistem transaksi daring skala besar. Apabila pemilik usaha memiliki ide atau instruksi non-darurat pada malam hari, mereka diwajibkan menggunakan fitur pesan terjadwal (*scheduled send*) yang disetel untuk terkirim pada permulaan jam kerja hari berikutnya. Di sisi lain, pembagian struktur folder pada penyimpanan awan bersama yang diatur berdasarkan hak akses telah mengeliminasi friksi operasional yang kerap terjadi akibat dokumen yang hilang atau tersimpan di perangkat staf yang sedang mengambil cuti.

Untuk mengamati dampak riil dari implementasi tata kelola kerja baru tersebut, tim pengabdian melaksanakan pemantauan dan pendampingan lapangan (*monitoring*) secara berkelanjutan selama empat pekan berturut-turut. Pada akhir pekan keempat, evaluasi performa komparatif dilakukan guna mengukur perubahan parameter efisiensi operasional dan persepsi psikologis karyawan pascaadopsi model kerja digital yang terstandarisasi. Pengukuran ini melibatkan analisis log aktivitas sistem kolaborasi digital mitra, evaluasi penyelesaian pesanan, serta survei kesejahteraan kerja yang dibagikan kembali kepada seluruh tenaga kerja yang terlibat.

Parameter Evaluasi Kinerja dan Kesejahteraan	Rata-rata Sebelum Intervensi	Rata-rata Setelah Intervensi (Minggu ke-4)	Persentase Perubahan Efektivitas	Interpretasi Dampak Terhadap Organisasi
Waktu Rata-rata Pelacakan Berkas Kerja	24,5 menit per dokumen	4,2 menit per dokumen	Penurunan waktu pencarian 82,85%	Alur kerja menjadi sangat efisien dan memangkas waktu tunggu non-produktif

Frekuensi Pesan Kerja di Luar Jam Resmi	18,6 kali per karyawan/peka n	2,4 kali per karyawan/peka n	Penurunan gangguan waktu luar jam kerja 87,10%	Menurunkan tingkat kecemasan digital dan menghormati waktu istirahat staf
Tingkat Keterlambatan Tugas Tim (<i>Task Delay</i>)	28,40% dari total tugas mingguan	8,10% dari total tugas mingguan	Penurunan penundaan tugas 71,48%	Distribusi beban kerja dan tenggat waktu menjadi jauh lebih transparan
Indeks Teknostres Kerja (Skala 1-5)	4,15 (Kategori Tinggi)	2,10 (Kategori Rendah)	Penurunan tingkat stres digital 49,40%	Karyawan merasa lebih rileks, fokus, dan tidak tertekan oleh perangkat kerja
Indeks Kepuasan Keseimbangan Hidup (Skala 1-5)	2,20 (Kategori Rendah)	4,35 (Kategori Tinggi)	Peningkatan persepsi <i>work-life balance</i> 97,73%	Terciptanya iklim kerja harmonis dan peningkatan loyalitas emosional staf

Tabel ketiga di atas merangkum capaian evaluasi kuantitatif terhadap performa operasional dan iklim psikososial di lingkungan kerja UMKM mitra. Data menunjukkan bahwa efisiensi operasional mengalami akselerasi luar biasa pasca standardisasi ruang kerja digital. Waktu yang dihabiskan oleh staf untuk melacak berkas dan aset kerja menyusut tajam dari rata-rata 24,5 menit per dokumen menjadi hanya 4,2 menit per dokumen. Hal ini membuktikan bahwa penyimpanan data secara terpusat pada Google Workspace mampu mengeliminasi waktu terbuang (*waste of time*) yang selama ini menjadi sumber inefisiensi laten pada usaha mikro. Efisiensi ini berdampak langsung pada kemampuan tim operasional dalam menyelesaikan pekerjaan harian secara tepat waktu, di mana rasio keterlambatan penyelesaian tugas mingguan terpengkas drastis dari 28,40% menjadi hanya 8,10%. Kejelasan kartu kerja pada papan digital mempermudah pengawasan mandiri

antaranggota tim tanpa harus menunggu pengawasan langsung dari pemilik usaha secara terus-menerus.

Secara bersamaan, penurunan frekuensi gangguan pesan kerja di luar jam resmi yang mencapai 87,10% berkontribusi langsung pada penurunan indeks teknostres karyawan dari angka 4,15 menjadi 2,10. Para pekerja melaporkan bahwa mereka kini dapat menikmati waktu berkualitas bersama keluarga pada malam hari tanpa dihantui bunyi notifikasi ponsel yang memicu kepanikan kerja. Lingkungan kerja yang menghormati batas kehidupan personal ini terbukti mendongkrak kepuasan keseimbangan hidup (*work-life balance*) para staf hingga hampir dua kali lipat, yakni melonjak dari indeks 2,20 ke level 4,35 pada skala kepuasan lima poin. Transformasi suasana kerja ini secara nyata memperkuat motivasi kerja intrinsik, menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap usaha, serta menekan angka absensi dan keluhan kelelahan fisik dari staf operasional.

Pembahasan terhadap keseluruhan temuan ini memperkuat landasan teoretis modern bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor UMKM tidak ditentukan semata-mata oleh kecanggihan teknologi piranti lunak yang diadopsi, melainkan berakar pada kematangan tata kelola dan kesiapan kapasitas mental sumber daya manusianya. Pendekatan intervensi yang memadukan pembekalan literasi teknis piranti kolaborasi dengan regulasi perlindungan batas hidup personal terbukti mampu memutus mitos keliru bahwa produktivitas kerja hanya bisa dicapai melalui pengawasan ketat dan ketersediaan kerja selama dua puluh empat jam penuh. Dengan tata kelola yang fleksibel namun teratur, UMKM di Kota Depok berhasil membuktikan bahwa efisiensi koordinasi yang terencana justru menghasilkan tingkat penyelesaian tugas yang lebih cepat dan bebas dari kesalahan manusiawi.

Selain itu, keberhasilan program pengabdian ini juga mempertegas peranan kepemimpinan yang berempati dalam organisasi skala kecil. Pemilik UMKM yang bersedia membatasi kewenangannya dalam menghubungi staf di luar jam kerja sesungguhnya sedang membangun rasa aman secara psikologis (*psychological safety*) bagi para karyawannya. Rasa aman tersebut mendorong staf untuk lebih berani berinisiatif, berkomunikasi secara asinkron secara transparan, serta bertanggung jawab penuh atas tugas yang diemban tanpa perlu diperintah secara berulang. Pola manajemen modern berbasis kepercayaan dan struktur kerja yang jelas ini merupakan fondasi utama bagi UMKM untuk mempertahankan tenaga kerja terampilnya dari ancaman perputaran karyawan yang tinggi.

Kendati program ini telah mendatangkan capaian yang sangat positif, tim pengabdian mencatat beberapa tantangan kontekstual yang memerlukan atensi jangka panjang. Beberapa staf senior yang telah terbiasa dengan metode komunikasi verbal langsung sempat memerlukan waktu adaptasi lebih lama dalam membiasakan diri membaca dan memperbarui status kartu kerja pada sistem digital secara konsisten. Selain itu, dinamika fluktuasi pesanan pasar yang mendadak di masa promosi tertentu sesekali masih menggoda pemilik usaha untuk melanggar jam istirahat karyawan guna mengejar target pesanan. Menghadapi dinamika tersebut, tim pengabdian telah menunjuk koordinator internal (*internal champions*) di setiap unit

UMKM yang bertugas melakukan supervisi sejawat, memberikan panduan mandiri bagi staf yang mengalami kendala teknis, serta mengingatkan pimpinan secara konstruktif apabila terjadi kecenderungan pelanggaran terhadap kesepakatan SOP tata kelola ruang kerja digital yang telah disepakati bersama.

Secara komprehensif, luaran dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini tidak hanya terbatas pada peningkatan keterampilan teknis dan skor pemahaman peserta, melainkan telah melahirkan aset struktural berupa dokumen SOP Tata Kelola Lingkungan Kerja Digital yang telah disahkan dan diimplementasikan secara riil di unit-unit usaha mitra. Peningkatan produktivitas operasional yang diiringi dengan penurunan beban stres digital menjadi bukti empiris bahwa modernisasi tata kelola tempat kerja yang humanis, fleksibel, dan terukur merupakan strategi yang sangat layak, realistis, dan aplikatif untuk diadopsi oleh ekosistem UMKM di kawasan perkotaan. Dampak jangka panjang dari intervensi ini diharapkan dapat memperkuat daya saing usaha mikro lokal di tengah akselerasi ekonomi digital tanpa harus mengorbankan kesejahteraan fisik dan mental para pekerjanya.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang berorientasi pada penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui perancangan tata kelola lingkungan kerja digital yang fleksibel dan produktif pada UMKM di Kota Depok telah terbukti memberikan dampak transformatif yang signifikan terhadap budaya dan efisiensi organisasi mitra. Intervensi terpadu yang memadukan lokakarya literasi perangkat kolaborasi berbasis komputasi awan, edukasi pengelolaan keseimbangan kerja-kehidupan pribadi (*work-life balance*), serta pendampingan legalitas internal berhasil memecahkan kebuntuan manajerial yang selama ini membebani operasional usaha mikro. Hasil evaluasi empiris menegaskan adanya eskalasi kompetensi digital dan pemahaman alur kerja asinkron yang drastis pada seluruh peserta, membuktikan bahwa tenaga kerja sektor UMKM memiliki kapasitas adaptif yang tinggi manakala diberikan pembekalan teknis yang tepat sasaran, intuitif, dan relevan dengan realitas kerja harian.

Keberhasilan program ini secara substantif termanifestasi dalam pelebagaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Kelola Lingkungan Kerja Digital yang disahkan bersama oleh pimpinan usaha dan staf operasional. Penetapan segmentasi kanal komunikasi, restrukturisasi repositori berkas terpusat, serta pengakuan formal terhadap hak untuk tidak terhubung (*right to disconnect*) di luar jam kerja resmi terbukti efektif merestorasi batas kehidupan personal karyawan tanpa mendegradasi kecepatan respons bisnis. Transformasi tata kelola ini secara nyata memangkas inefisiensi waktu pencarian dokumen kerja, menekan angka keterlambatan penyelesaian tugas mingguan, serta secara dramatis menurunkan tingkat teknostres dan kecemasan digital staf. Dengan terciptanya rasa aman secara psikologis di lingkungan kerja, motivasi intrinsik dan keterikatan emosional karyawan terhadap keberlangsungan usaha mitra meningkat tajam, yang pada akhirnya bermuara pada optimalisasi produktivitas dan kualitas layanan usaha secara berkelanjutan.

Secara teoretis dan praktis, program pengabdian ini membuktikan bahwa modernisasi ruang kerja digital di sektor usaha kecil tidak semata-mata bergantung pada adopsi piranti lunak mutakhir, melainkan pada kematangan regulasi tata kelola internal yang menyeimbangkan antara orientasi target laba dan perlindungan kesejahteraan psikososial tenaga kerja. Fleksibilitas kerja digital yang diimbangi dengan disiplin koordinasi terstruktur justru menciptakan daya lentur organisasi yang lebih kokoh dalam menghadapi dinamika pasar yang kompetitif. Ke depan, keberlanjutan dampak positif dari kegiatan ini sangat bergantung pada konsistensi penegakan pedoman kerja oleh jajaran pemilik usaha serta peran aktif koordinator internal yang telah ditunjuk di setiap unit usaha. Program ini diharapkan dapat direplikasi secara lebih luas ke berbagai kelompok komunitas UMKM lainnya sebagai model percontohan tata kelola ruang kerja digital yang humanis, tangguh, dan berdaya saing tinggi di era disrupsi teknologi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Braganza, A., Chen, W., Canhoto, A., & Sap, S. (2021). Productive disruption: Opportunities and challenges for the digital workplace. *Information Technology & People*, 34(6), 1682–1708.
- Farmania, R., Elsyah, R. D., & Tupti, Z. (2022). The impact of work from home on psychological well-being and work-life balance during the COVID-19 pandemic: An empirical study on Indonesian employees. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6), e0812.
- Garini, R. A., & Muafi, M. (2023). The influence of digital competence and digital workplace on employee performance: The mediating role of work-life balance. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(4), 112–123.
- Hammarén, M., Pässilä, A., & Oikarinen, T. (2024). Managing competence in digital workplaces: Peer learning and task-oriented digital environments. *Journal of Workplace Learning*, 36(2), 145–161.
- Hanif, M., Pratama, A. R., & Raharja, S. U. J. (2024). Fleksibilitas kerja digital dan implikasinya terhadap technostress serta burnout pada pekerja muda di Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 28(1), 45–58.
- Megawaty, M., Hamdat, A., & Aswan, A. (2022). The effect of supervisory support, digital workplace, and work-life balance on employee turnover intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 98–110.
- Nikalje, A. (2024). The digital workplace: Navigating flexibility, collaboration, and employee performance in the post-pandemic era. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 13(3), 78–92.
- Ohri, R., & Dutta, T. (2025). Boundary management in the digital era: Preserving work-life balance and employee engagement in remote working environments. *Employee Relations: The International Journal*, 47(1), 112–130.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., Emely, M. A., Alam, M. A., & Islam, K. M. A. (2022). Work-life balance, job satisfaction, and job performance of SMEs

employees: The moderating role of family-supportive supervisor behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13, 906876.

Wahyudi, S., Sudiro, A., Sunaryo, S., & Rahayu, M. (2023). Ergonomic and psychosocial working environment in the digital era: Determinants of employee performance and organizational sustainability. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2189564.