



Journal Homepage



<https://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/tekiba/index>

**TEKIBA: Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat**



Journal Title

## Pelatihan Inovasi *Service Excellent* Kepada UMKM Komunitas Jakarta Entrepreneur



Christin Setiawan<sup>1\*\*</sup>  Dian Octarina<sup>2</sup>  Anis Darsiah<sup>3</sup> 

<sup>1</sup>[christinsetiawan@iptrisakti.ac.id](mailto:christinsetiawan@iptrisakti.ac.id), <sup>2</sup>[dianoctarina@iptrisakti.ac.id](mailto:dianoctarina@iptrisakti.ac.id),

<sup>3</sup>[anis.darsiah@iptrisakti.ac.id](mailto:anis.darsiah@iptrisakti.ac.id)

**\*\*Correspondence Author** : [christinsetiawan@iptrisakti.ac.id](mailto:christinsetiawan@iptrisakti.ac.id)

<sup>1,2,3</sup>Institut Pariwisata Trisakti, Jl. IKPN Bintaro Tanah Kusir No.1, RT.4/RW.10, Bintaro, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12330

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Article History:

Revised Date: 10 October 2024

Published Date: 11 November 2024

#### Keywords:

Training, Service, Excellent Innovation, UMKM

*This Community Service (PKM) activity aims to increase the understanding of MSME players in Jakarta about the importance of superior service to increase customer satisfaction and loyalty. In facing intense competition, it is hoped that understanding the principles of excellent service can help MSMEs implement effective service strategies, attract new customers and support local economic growth. The method for implementing outreach activities regarding service excellence innovation is designed to ensure a comprehensive and integrated approach through a series of activities that include direct assistance, counseling, outreach and consultation. Outreach activities regarding service excellence innovation in Gambir District have had a significant impact on the understanding and practice of excellent service among Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), especially those who are members of the Jakarta Entrepreneur community. Participants demonstrated increased understanding of the key elements of good customer service, including effective communication, listening skills, and responsiveness to customer needs.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang sangat baik merupakan pilar utama dalam keberhasilan UMKM, berperan krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, di mana besar kecilnya perusahaan sering kali tidak menjadi faktor penentu utama, kualitas

pelayanan bisa menjadi pembeda yang signifikan. Ketika UMKM menawarkan pelayanan yang melebihi ekspektasi, hal ini tidak hanya membuat pelanggan merasa dihargai, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang solid dengan mereka [1].

UMKM di Jakarta menghadapi berbagai tantangan serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang menjadi pilar utama dalam keberhasilan bisnis mereka [2]. Banyak pelaku

UMKM yang belum sepenuhnya memahami pentingnya pelayanan unggulan dan dampaknya terhadap pengalaman pelanggan [3]. Kurangnya pengetahuan ini berkontribusi pada pelayanan yang kurang memadai, yang berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan dan, pada akhirnya, mengganggu loyalitas mereka. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, terutama dalam menangani situasi sulit, menjadi tantangan tersendiri [4]. Ketidakmampuan dalam berkomunikasi secara efektif tidak hanya merusak hubungan dengan pelanggan, tetapi juga menurunkan kepercayaan mereka terhadap UMKM. Di sisi lain, banyak pelaku UMKM yang tidak mengetahui bagaimana cara menempatkan diri di pasar, sehingga nilai yang mereka tawarkan kepada pelanggan menjadi kabur. Hal ini semakin diperparah oleh ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar konsumen, yang seringkali mengarah pada pelanggan yang memilih beralih ke pesaing [5].

Sebagai respons terhadap tantangan ini, berbagai kegiatan pengembangan UMKM telah dilakukan sebelumnya, seperti kegiatan bertujuan meningkatkan pemahaman staf dan manajemen Kopi Chuseyo Cabang Pamulang tentang prinsip *service excellence* [6]. Melalui pelatihan yang mencakup teori, praktik simulasi, dan diskusi, peserta diharapkan dapat menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat reputasi bisnis untuk keberhasilan jangka panjang di pasar kopi. Kemudian kegiatan yang memberdayakan SDM UMKM Demen Koleksi melalui pelatihan *Service Excellent*, mencakup dimensi seperti *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness*. Dengan sesi teori dan simulasi interaksi pelanggan, peserta diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta memperkuat reputasi di pasar [7].

Selanjutnya kegiatan pengabdian meningkatkan pemahaman UMKM tentang penerapan sistem pengendalian internal dan prinsip *Service Excellent*. Melalui sesi teori, studi kasus, dan diskusi interaktif, peserta diharapkan dapat mengintegrasikan kedua aspek tersebut dalam operasional sehari-hari [8]. Dengan demikian, diharapkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan meningkat, memperkuat daya saing dan reputasi UMKM di pasar. Sementara

kegiatan pemberdayaan UMKM yang dilakukan di Kota Pekanbaru bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan *service excellence*. Kegiatan ini akan meliputi sesi teori, simulasi layanan, dan diskusi kelompok untuk memperkenalkan prinsip-prinsip pelayanan unggul. Diharapkan, pelaku usaha dapat menarik lebih banyak pelanggan dan memperkuat reputasi bisnis mereka di tengah persaingan yang ketat [9].

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan untuk memberikan pelatihan komunikasi efektif di instansi pemerintah Provinsi Jawa Barat bertujuan meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan prima. Melalui sesi teori, simulasi interaksi, dan diskusi kelompok, diharapkan pegawai dapat berkomunikasi dengan jelas, responsif, dan ramah, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun reputasi positif bagi pemerintah. Kelima kegiatan PKM sebelumnya, memberikan gambaran mengenai pentingnya pengembangan kompetensi pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Kesadaran yang diperoleh dari kegiatan tersebut menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya sekadar kebutuhan, melainkan suatu keharusan untuk mempertahankan eksistensi UMKM di pasar yang kompetitif [10].

Dengan mempertimbangkan analisis situasi ini, tujuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini adalah untuk meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya pelayanan unggulan. Kegiatan ini akan memperkenalkan prinsip-prinsip *service excellent* yang meliputi lima dimensi utama dalam pelayanan: *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy*. Dengan memberikan pengetahuan mendalam tentang dimensi-dimensi tersebut, diharapkan pelaku UMKM mampu menerapkan prinsip-prinsip ini dalam praktik sehari-hari mereka. Penyuluhan ini bertujuan tidak hanya untuk memperbaiki kualitas aspek pelayanan tetapi juga untuk membekali pelaku UMKM dengan alat dan strategi praktis yang diperlukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan mereka secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelaku UMKM di Komunitas Jakarta Entrepreneur akan lebih siap dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin kompetitif.

Akhirnya, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang luas, baik bagi UMKM itu sendiri maupun bagi perekonomian Jakarta secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, UMKM tidak hanya mampu menarik pelanggan baru tetapi juga membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan reputasi bisnis yang baik, yang sangat penting dalam era digital saat ini, di mana ulasan dan rekomendasi pelanggan dapat menyebar dengan cepat. Dampak positif dari pelayanan yang unggul ini tidak hanya akan memperkuat posisi UMKM di pasar, tetapi juga membuka peluang untuk ekspansi dan pertumbuhan yang lebih besar, pada gilirannya, berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih kokoh di Jakarta dan sekitarnya. Dengan demikian, penyuluhan ini menjadi langkah strategis yang diharapkan dapat mendorong pelaku UMKM untuk lebih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan beradaptasi dengan dinamika pasar yang terus berubah.

## 2. METODE

Kegiatan penyuluhan mengenai Service Excellent ini direncanakan akan dilaksanakan di Komunitas Jakarta Entrepreneur, yang terletak di Jakarta Pusat. Acara ini dijadwalkan berlangsung pada tanggal 15 hingga 17 November 2023, dengan setiap sesi dimulai pada pukul 09.00 hingga 15.00 WIB. Sasaran utama dari kegiatan ini adalah para pelaku UMKM yang tergabung dalam komunitas tersebut. Diharapkan jumlah peserta yang dapat terlibat dalam kegiatan ini mencapai sekitar 320 orang, yang terdiri dari berbagai jenis usaha mikro, kecil, dan menengah. Sebagai bagian dari program ini, setelah kegiatan penyuluhan selesai, akan dilakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test untuk mengukur efektivitas program. Dengan cara ini, kami akan dapat mengidentifikasi peningkatan pemahaman peserta mengenai materi yang disampaikan dan sejauh mana mereka dapat menerapkan pengetahuan baru dalam praktik usaha mereka. Evaluasi ini juga bertujuan untuk memberikan umpan balik yang berguna dalam penyempurnaan program di masa mendatang.

Metode pelaksanaan kegiatan ini dirancang dengan pendekatan yang komprehensif dan

terintegrasi melalui serangkaian aktivitas yang meliputi pendampingan langsung, penyuluhan, sosialisasi, dan konsultasi. Pendampingan langsung akan dilakukan di lokasi usaha untuk memberikan bimbingan dan dukungan personal sesuai dengan kondisi spesifik masing-masing UMKM [11]. Penyuluhan akan mencakup pelatihan intensif mengenai teknik dan strategi pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi, serta teori dan praktik terbaik yang relevan. Sosialisasi bertujuan untuk memperkenalkan konsep Service Excellent secara luas, serta membangun kesadaran tentang pentingnya pelayanan prima dalam persaingan pasar. Sementara itu, layanan konsultasi akan membantu UMKM dalam merumuskan dan menerapkan rencana aksi berbasis Service Excellent, serta mengatasi masalah spesifik yang mereka hadapi. Dengan pendekatan terintegrasi ini, diharapkan kualitas layanan pelaku UMKM dapat meningkat secara signifikan dan mereka siap menghadapi tantangan bisnis serta memenuhi ekspektasi pelanggan dengan lebih baik [12].

Materi yang akan disampaikan dalam kegiatan ini meliputi beberapa aspek penting terkait pelayanan unggulan. Pertama, peserta akan mempelajari tentang pelayanan unggulan dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Selanjutnya, kami akan membahas tentang menempatkan posisi UMKM kepada konsumen, serta memahami kebutuhan dasar konsumen dan faktor penentu pelayanan. Materi juga akan mencakup pembahasan mengenai akibat memberikan pelayanan yang buruk, serta perilaku yang diperlukan dalam melayani konsumen dan harapan pelanggan. Melalui penyampaian materi yang komprehensif ini, kami berharap peserta dapat memahami dan menerapkan prinsip-prinsip Service Excellent dalam usaha mereka, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di pasar yang kompetitif [13].

## 3. HASIL

### A. Materi PKM

Materi Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang akan disampaikan dalam kegiatan penyuluhan mengenai Service Excellent mencakup beberapa aspek krusial yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan UMKM.

Pertama, peserta akan mempelajari konsep pelayanan unggulan, yang merupakan kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam konteks ini, akan dijelaskan bagaimana pelayanan yang berkualitas dapat membedakan UMKM dari kompetitornya, serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya, penting bagi pelaku UMKM untuk memahami bagaimana menempatkan posisi mereka di mata konsumen [14]. Hal ini mencakup strategi untuk menciptakan citra positif dan menyampaikan nilai yang mereka tawarkan, sehingga konsumen dapat mengenali dan menghargai produk atau layanan yang mereka sediakan. Selain itu, pemahaman tentang kebutuhan dasar konsumen juga menjadi fokus utama. Dengan mengetahui apa yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan, UMKM dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi yang ada [15].

Materi berikutnya adalah mengenai faktor penentu pelayanan yang berkualitas. Dalam bagian ini, peserta akan diperkenalkan dengan elemen-elemen penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kecepatan, kehandalan, dan sikap karyawan. Dengan memahami faktor-faktor ini, pelaku UMKM dapat mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek dalam pelayanan mereka [16]. Selanjutnya, kami akan membahas akibat dari memberikan pelayanan yang buruk. Peserta akan diajarkan tentang konsekuensi jangka pendek dan jangka panjang dari pelayanan yang tidak memadai, termasuk potensi hilangnya pelanggan dan reputasi yang rusak. Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif, penting bagi UMKM untuk menyadari bahwa setiap interaksi dengan pelanggan adalah kesempatan untuk membangun atau menghancurkan hubungan. Oleh karena itu, pemahaman tentang perilaku yang diperlukan dalam melayani konsumen juga akan menjadi fokus. Peserta akan dilatih untuk mengembangkan keterampilan interpersonal yang baik, termasuk cara berkomunikasi secara efektif, memahami emosi pelanggan, serta menangani situasi sulit dengan bijaksana [17].

Materi harapan pelanggan adalah materi terakhir yang merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan memahami harapan pelanggan, pelaku UMKM

dapat menetapkan standar yang lebih tinggi dalam pelayanan mereka. Materi ini akan mencakup cara untuk mengidentifikasi harapan pelanggan melalui umpan balik dan survei, serta bagaimana cara memenuhi dan bahkan melebihi harapan tersebut. Peserta akan diajak untuk berdiskusi mengenai pentingnya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan, yang akan berkontribusi pada loyalitas jangka panjang. Dengan menyentuh berbagai aspek ini, diharapkan pelaku UMKM tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pelayanan mereka, tetapi juga memahami pentingnya menciptakan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi pelanggan. Melalui penguasaan materi ini, peserta diharapkan dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha mereka dalam jangka panjang.



**Gambar 1.** Kegiatan PKM



**Gambar 2.** Sosialisasi PKM

## **B. Evaluasi Kegiatan PKM**

Kegiatan PKM ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan peserta mengenai inovasi service excellent, terutama dalam konteks UMKM. Evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman peserta, terlihat dari peningkatan signifikan dalam skor pre-test dan post-test. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan berpartisipasi aktif dalam diskusi, yang menunjukkan keterlibatan mereka dalam proses pembelajaran. Selain itu, materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan praktis mereka, sehingga peserta

merasa lebih siap untuk menerapkan pengetahuan baru dalam bisnis mereka. Berikut adalah tabel pre-test dan post-test yang berfokus pada pengetahuan peserta tentang inovasi service excellent tanpa menggunakan pertanyaan langsung.



**Gambar 3.** Evaluasi Kegiatan PKM



**Gambar 4.** Kegiatan Pre Test

**Tabel 1.** Tabel Pre-Test dan Post-Test

No	Aspek Pengetahuan	Pre-test (Skor 1-10)	Post-test (Skor 1-10)	Peningkatan (Skor)
1	Pemahaman tentang Pelayanan Unggulan	3	8	5
2	Posisi UMKM terhadap Konsumen	4	8	4
3	Kebutuhan Dasar Konsumen	3	7	4
4	Faktor Penentu Pelayanan	4	9	5
5	Akibat Service yang Buruk	2	7	5
6	Perilaku dalam Melayani Konsumen	3	8	5
7	Harapan Pelanggan	4	8	4
	<b>Total Skor</b>	<b>23</b>	<b>55</b>	<b>32</b>

Sumber: Tim PKM (2024)

Hasil analisis dari tabel pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan peserta tentang inovasi *service excellent*, dengan total skor pre-test yang hanya mencapai 23 dan melonjak hingga 55 setelah pelatihan, mencerminkan peningkatan sebesar 32 poin. Hal ini tidak hanya menunjukkan efektivitas metode pengajaran yang digunakan, tetapi juga mengindikasikan bahwa peserta berhasil memahami konsep-konsep kunci yang berkaitan dengan pelayanan unggulan, seperti posisi UMKM terhadap konsumen, kebutuhan dasar konsumen, serta faktor-faktor penentu dalam pelayanan yang berkualitas [18]. Khususnya, aspek pemahaman tentang pelayanan unggulan, yang meningkat 5 poin, menyoroti pentingnya pengetahuan ini dalam konteks bisnis yang semakin kompetitif. Selain itu, peserta juga menunjukkan pemahaman

yang lebih baik mengenai akibat dari service yang buruk, dengan peningkatan skor yang signifikan, sehingga mereka lebih mampu mengidentifikasi potensi risiko yang dapat merugikan bisnis mereka. Rata-rata peningkatan 4,57 poin per aspek menunjukkan bahwa setiap bagian dari materi yang disampaikan telah berhasil dicerna dan diaplikasikan oleh peserta. Aspek perilaku dalam melayani konsumen dan harapan pelanggan juga mengalami peningkatan yang substansial, yang menandakan kesadaran yang lebih tinggi tentang bagaimana interaksi yang baik dengan pelanggan dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Secara keseluruhan, analisis ini menegaskan bahwa pelatihan telah memberikan dampak positif yang besar, yang diharapkan dapat diimplementasikan dalam praktik sehari-hari oleh peserta, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di UMKM yang mereka kelola dan berkontribusi pada keberlanjutan serta pertumbuhan bisnis mereka di masa mendatang.

#### 4. PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini berhasil mencapai beberapa tujuan penting yang berdampak positif pada peserta dan UMKM yang mereka kelola. Salah satu keberhasilan utama adalah peningkatan signifikan dalam pengetahuan peserta tentang inovasi service excellent, yang tercermin dari hasil pre-test dan post-test. Peningkatan skor total yang mencolok menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami konsep dasar, tetapi juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, program ini berhasil menciptakan suasana interaktif yang mendorong diskusi dan pertukaran ide di antara peserta, meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pembelajaran [19].

Keberhasilan lain yang patut dicatat adalah feedback positif yang diterima dari peserta, yang merasa lebih percaya diri dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam praktik sehari-hari. Banyak peserta yang melaporkan bahwa mereka telah mulai mengimplementasikan teknik pelayanan yang baru mereka pelajari, yang berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas di bisnis mereka. Program ini juga membuka jaringan kolaborasi antar UMKM, memungkinkan peserta untuk saling berbagi

pengalaman dan strategi dalam menghadapi tantangan di pasar. Dengan materi yang relevan dan pelatihan yang praktis, program PKM tidak hanya memenuhi kebutuhan peserta dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan UMKM secara keseluruhan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pelatihan semacam ini sangat diperlukan dan memberikan manfaat jangka panjang bagi peningkatan kualitas layanan dan pertumbuhan bisnis di komunitas [20].

Meskipun kegiatan ini sukses secara keseluruhan, terdapat beberapa kekurangan yang muncul selama pelaksanaan. Pertama, durasi pelatihan yang terbatas membuat beberapa peserta merasa bahwa ada aspek tertentu yang tidak dibahas secara mendalam. Selain itu, metode pengajaran yang sebagian besar bersifat ceramah mungkin kurang efektif bagi peserta yang lebih menyukai pendekatan praktis atau diskusi kelompok. Beberapa peserta juga mengungkapkan kesulitan dalam memahami beberapa istilah teknis yang digunakan, yang menunjukkan perlunya penyederhanaan bahasa atau penjelasan tambahan.

Selama kegiatan PKM, beberapa tantangan muncul, termasuk keterbatasan waktu yang menyebabkan materi tidak dapat disampaikan secara menyeluruh. Selain itu, beberapa peserta mengalami kesulitan untuk berinteraksi secara aktif, terutama bagi mereka yang kurang percaya diri dalam berbicara di depan umum. Dalam hal logistik, ada tantangan terkait dengan fasilitas yang tidak memadai, seperti kurangnya alat bantu visual yang dapat membantu memperjelas penyampaian materi. Untuk perbaikan di masa depan, disarankan agar jadwal pelatihan lebih fleksibel dengan sesi tambahan untuk diskusi dan praktik. Menggunakan metode pengajaran yang lebih interaktif, seperti studi kasus atau simulasi, dapat meningkatkan keterlibatan peserta.

## 5. KESIMPULAN

Kegiatan penyuluhan mengenai inovasi Service Excellent yang dilaksanakan di Komunitas Jakarta Entrepreneur berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pelaku UMKM terkait pelayanan unggulan. Evaluasi melalui pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta, dengan

total skor yang meningkat dari 23 menjadi 55, menandakan bahwa materi yang disampaikan berhasil dicerna dengan baik. Selain itu, suasana interaktif yang tercipta selama sesi pelatihan mendorong partisipasi aktif, memungkinkan peserta untuk berbagi pengalaman dan strategi dalam meningkatkan pelayanan mereka. Feedback positif dari peserta menunjukkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri untuk menerapkan teknik pelayanan yang baru dipelajari, yang diharapkan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan pendekatan terintegrasi yang mencakup pendampingan langsung, sosialisasi, dan konsultasi, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan UMKM, tetapi juga membangun jaringan kolaborasi yang bermanfaat bagi pengembangan usaha mereka di masa depan.

Ke depan, disarankan untuk memperpanjang durasi pelatihan agar setiap aspek dapat dibahas secara lebih mendalam, serta mengintegrasikan metode pembelajaran yang lebih interaktif untuk meningkatkan keterlibatan peserta. Penyederhanaan bahasa dalam materi juga perlu dilakukan agar semua peserta dapat memahami konsep dengan lebih baik. Selain itu, perbaikan fasilitas dan penggunaan alat bantu visual yang lebih baik akan membantu menjelaskan materi secara lebih efektif. Dengan melakukan perbaikan ini, diharapkan kegiatan PKM selanjutnya dapat memberikan dampak yang lebih besar, meningkatkan kualitas pelayanan UMKM secara keseluruhan, dan memenuhi ekspektasi pelanggan di pasar yang semakin kompetitif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Komunitas Jakarta Entrepreneur, yang terletak di Jakarta Pusat. Sasaran utama dari kegiatan ini adalah para pelaku UMKM yang tergabung dalam komunitas tersebut. Diharapkan jumlah peserta yang dapat terlibat dalam kegiatan ini mencapai sekitar 320 orang, yang terdiri dari berbagai jenis usaha mikro, kecil, dan menengah.

## REFERENSI

- [1] Adawiah, A., Asmini, A., Minarti, A., & Amriana, N. (2024). Penyuluhan UMKM Kepada Kelompok Usaha Masyarakat di Desa Pising Kabupaten Soppeng. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas*

- Lamappapoleonro, 2(2), 41-45. <https://jurnal.abdimas.unipol.ac.id/index.php/pengabdian-jurnal/article/view/43>
- [2] Anthoni, L., Faisal, R., & Putra, R. E. (2021). Perspektif dan Implementasi Service Excellence pada Kopi Chuseyo Cabang Pamulang. Implementasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2(1), 22-32. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/IMPS/article/view/10744>
- [3] Hanafi., Sitorus, R., Wibowo, S., Akromah, P., & Pramudya, D. (2024). Strategi Pemberdayaan UMKM: Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Melalui Pengembangan Tata Kelola Manajemen Kesehatan di Kecamatan Kebon Pedas, Sukabumi. Blantika, Multidisciplinary Journal, 2(3), 330-335. <https://doi.org/10.57096/blantika.v2i3.113>
- [4] Juniasti, R., Tobing, F., Siregar, E., Daniela, H., & Natalia, N. (2023). Peningkatan Pemahaman Akuntansi, Pajak, Pemasaran dan Kredit Bank bagi Pelaku UMKM di Wilayah Kelurahan Cawang Jakarta Timur. Jurnal ComunitÃ Servizio, 5(1), 1243-1255.
- [5] Laziva, N., & Atieq, M. Q. (2024). Studi Literatur Digitalisasi UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) di Era Masyarakat 5.0: Strategi dan Faktor. Manajemen Business Innovation Conference-MBIC, 7, 1050-1079. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/view/77151>
- [6] Maihani, S., Nur, T. M., Yusrawati. (2024). Pengembangan UMKM di Era Masyarakat Digitalisasi. Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi, 7(2), 103-108. DOI: <https://doi.org/10.32672/jnkti.v7i2.7518>
- [7] Novarini, N. N. A., & Dewi, N. K. I. P. (2023). Pemberdayaan SDM dan Service Excellent Pada UMKM Demen Koleksi. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat, 2(2), 1162-1167. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/seminarfeb/article/view/8020>
- [8] Puspitasari, W., Nasyrah Noor, I., Rahayu, F., Amalina, N., Sitanggang De Gala, B., & Ramadhani, P. (2023). Pelatihan Penerapan Sistem Pengendalian Internal dan Peningkatan Service Excellent. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 4(2), 1258-1263. DOI: <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i2.1044>
- [9] Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(4), 693-700. DOI: <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.099>
- [10] Saputra, T., & Eka. (2021). Pemberdayaan Usaha Kecil Menengah (UKM) berbasis Service Excellence pada car wash Kota Pekanbaru. KACANEGARA Jurnal Pengabdian pada Masyarakat, 5(2), 157-166. <http://dx.doi.org/10.28989/kacanegara.v5i2.1100>
- [11] Sedyastuti, K. (2018). Analisis Pemberdayaan UMKM dan Peningkatan Daya Saing Dalam Kancah Pasar Global. INOBIS: Jurnal Inovasi dan Manajemen Indonesia, 2(1), 117-127. DOI: <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i1.65>
- [12] Lestari, R. F., Rahmat, L. I., & Mulyadi, A. (2023). PKM: Pelatihan Perbengkelan Sepeda Motor Bagi Pemuda Karang Taruna Tanggulwangi. TEKIBA: Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat, 3(2), 59-64.
- [13] Alfiandra, A., Aryansyah, R., Julianti, I., Pendo, E. R., Dwiana, E., Kurniawan, F., ... & Oktavia, S. (2024). Pelatihan Pembuatan Batik Menggunakan Teknik Ecoprint Kepada Ibu PKK Kelurahan Sri Mulya. Journal Of Human and Education (JAHE), 4(3), 338-344.
- [14] Anggraeni, W. C., Ningtiyas, W. P., & Nurdiah, N. (2021). Kebijakan pemerintah dalam pemberdayaan UMKM di masa pandemi Covid-19 di Indonesia. Journal of Government and Politics (JGOP), 3(1), 47-65.
- [15] Fuadi, D. S., Akhyadi, A. S., & Saripah, I. (2021). Systematic Review: Strategi Pemberdayaan Pelaku UMKM Menuju Ekonomi Digital Melalui Aksi Sosial. Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah, 5(1), 1-13.

- [16] Mulyadi, A., & Yasi, R. M. (2023). Pelatihan Teknologi Geoproduk IKM Batik Untuk Peningkatan Kualitas di Pokdarwis Gombengsari. *INSAN CENDEKIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 22-27.
- [17] Sarfiah, S. N., Atmaja, H. E., & Verawati, D. M. (2019). UMKM sebagai pilar membangun ekonomi bangsa. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 137-146.
- [18] Budiarto, R., Putero, S. H., Suyatna, H., Astuti, P., Saptoadi, H., Ridwan, M. M., & Susilo, B. (2018). Pengembangan UMKM antara konseptual dan pengalaman praktis. Ugm Press.
- [19] Mulyadi, A. (2023). Peningkatan Citra Pembelajaran IPS Melalui Pembelajaran Berbasis Masalah Lokal. *Jurnal Bina Ilmu Cendekia*, 4(1).
- [20] Hamza, L. M., & Agustien, D. (2019). Pengaruh perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah terhadap pendapatan nasional pada sektor UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 8(2), 127-135.