

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENYERAPAN TENAGA KERJA PADA TOKO PUTRA ADITYA DI DENPASAR

Pande Ketut Ribek¹, I Kadek Angga Wiguna²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: pandeketutribek@unmas.ac.id

ABSTRAK

UMKM adalah sebuah bisnis yang dioperasikan oleh pelaku usaha secara individu, rumah tangga, ataupun badan usaha berskala kecil salah satunya adalah Toko Putra Aditya. Toko Putra Aditya adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak dalam bidang penjualan retail. Toko Putra Aditya memiliki beberapa permasalahan yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sehingga para pelanggan kurang mendapat pelayanan dan berbagai informasi mengenai produk yang dijual. Kemudian masalah selanjutnya adalah kurangnya pegawai yang dibutuhkan di bagian driver dan helper untuk pengiriman barang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan maka perlu dilaksanakan penyuluhan bagaimana cara melayani para pelanggan yang baik sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing dengan tambahan kenyamanan dalam era pandemic Covid-19 ini. Selain itu juga, diperlukan tambahan sumber daya manusia untuk dibidang pengiriman logistik yang berupa driver beserta helper agar pengiriman barang dagang menjadi lebih maksimal dan efektif namun tetap ekonomis. Perekrutan tenaga kerja ini dimaksudkan pula untuk menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar.

Kata Kunci : *Pengabdian Masyarakat, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Penyerapan Tenaga Kerja.*

ANALISIS SITUASI

Perkembangan di era globalisasi sangat bergantung pada sektor ekonomi sebagai ukuran keberhasilan yang dilakukan oleh pemerintah. Peran masyarakat dalam pembangunan nasional, khususnya dalam pembangunan ekonomi, adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Posisi UMKM dalam perekonomian nasional memiliki peran penting dan strategis. Kondisi ini sangat dimungkinkan karena keberadaan UMKM cukup dominan dalam perekonomian Indonesia. UMKM setelah krisis ekonomi terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini juga membuktikan bahwa UMKM mampu bertahan di tengah krisis

ekonomi. UMKM juga terbukti menyerap tenaga kerja yang lebih besar dalam perekonomian nasional. Dengan banyaknya pekerja yang terserap, sektor UMKM mampu meningkatkan pendapatan masyarakat. Dengan demikian UMKM dianggap memiliki peran strategis dalam mengurangi pengangguran dan kemiskinan. Untuk kontribusi dan peran UMKM, penting bagi pemerintah untuk terus mendukung UMKM melalui penguatan sehingga peran mereka sebagai pilar dalam membangun ekonomi bangsa dapat berjalan optimal. Sarfiah (2019).

Seiring bergulirnya perdagangan bebas dalam persaingan berskala global,

maka masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Bagi setiap perusahaan, baik yang bergerak dalam industri manufaktur maupun industri jasa pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan pelanggan yang harus dipenuhi menurut Rifqi (2020).

Di samping itu pula, pada umumnya pembangunan ekonomi yang dilakukan negara berkembang mempunyai tujuan untuk menciptakan pembangunan ekonomi yang hasilnya akan mampu dirasakan oleh masyarakat, misalnya dengan menciptakan lapangan kerja yang bertujuan untuk pemerataan distribusi pendapatan dan mengurangi angka pengangguran menurut Hafni (2015).

Pada era globalisasi, kondisi persaingan usaha, baik pasar domestik maupun pasar internasional sangat ketat. Terlebih pada kondisi seperti saat ini di masa pandemi covid-19 memberikan dampak ke banyak sektor, antara lain sektor ekonomi. Kondisi ini dirasakan juga oleh para pelaku usaha kecil dan menengah yang mengalami krisis ekonomi. Pandemi covid-19 bukan hanya menyebabkan masalah di bidang kesehatan, namun berdampak pula pada kondisi perekonomian negara. UMKM mengalami dampak terparah dari kondisi pandemi covid-19 ini. Banyak UMKM yang terpaksa menutup usahanya akibat dari berbagai permasalahan yang muncul di masa pandemi covid-19. UMKM merupakan penopang perekonomian Indonesia yang cukup besar. Mengingat sektor ini juga berkontribusi sebesar 60% terhadap GDP Nasional dan menyerap 97% tenaga kerja, pemerintah telah membuat berbagai kebijakan untuk menstimulus UMKM agar kuat dan mampu bertahan. Ahmad (2021).

Toko Putra Aditya merupakan UMKM yang berlokasi di Jalan Padang Gajah, Desa Padangsambian, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar yang bergerak dibidang retail. Usaha ini memiliki letak yang strategis karena berdekatan dengan Rumah Sakit Balimed dan berada pada lingkungan padat penduduk sehingga sangat memungkinkan usaha ini dapat berkembang jika permasalahan dan pengembangannya dilaksanakan dengan baik. Toko Putra Aditya sudah berdiri sejak Tahun 2005. Nama Putra Aditya merupakan Nama Panggilan dari pemilik Toko Putra Aditya dengan nama asli yaitu I Gede Aditya Pratama Putra. Selaku pemilik Toko yaitu I Gede Aditya Pratama Putra memiliki 3 karyawan yang merupakan keluarga pemilik toko tersebut terdiri dari Ayah, Ibu dan Adik Kandung. Usaha ini buka setiap hari dari pukul 07.00 - 21.00 WITA. Adapun barang yang Toko Putra Aditya jual, yaitu sembako seperti beras, jagung, kedelai, gula, minyak goreng, bawang, daging, daging ayam ras dan telur. Tersedia juga beberapa kebutuhan rumah tangga lain seperti minuman, aneka snack, air gallon dan air mineral, kebutuhan ibadah hingga minuman alcohol.

Setelah melakukan observasi didalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sehingga para pelanggan kurang mendapat pelayanan dan berbagai informasi mengenai produk yang dijual sehingga mengakibatkan kurangnya daya saing. Kemudian masalah selanjutnya adalah kurangnya pegawai yang dibutuhkan di bagian operasional yaitu driver dan helper untuk pengiriman barang, selama ini pemilik Toko Putra Aditya selalu kewalahan soal pengiriman barang dikarenakan banyaknya pelanggan dari luar desa hingga luar kabupaten. Kondisi ini sudah terjadi sejak awal Toko Putra Aditya karena dahulu

memiliki omzet yang masih bisa di kontrol oleh keluarga I Gede Aditya Pratama Putra.

Dalam masa pandemi saat ini menerapkan protokol kesehatan dalam kegiatan usahapun wajib dan sangat penting dilakukan. Selain untuk menjaga kondisi lingkungan toko tetap bersih dan sehat, hal tersebut juga membantu menjaga kesehatan karyawan dan karyawan dan mencegah penularan virus Covid-19 di lingkungan toko. Susilo (2020) Saat ini, penyebaran SARS-CoV-2 dari manusia ke manusia menjadi sumber transmisi utama sehingga penyebaran menjadi lebih agresif. Transmisi SARS-CoV-2 dari pasien simptomatik terjadi melalui droplet yang keluar saat batuk atau bersin. Menurut Sutaryo (2020), Virus itu bias menempel di bagian tubuh mana saja, contohnya tangan, harus sering mencuci tangan, cara lain bias dnegan droplet yang membawa virus lalu terhirup oleh orang yang sehat dan virus akan kembali hidup di dinding saluran pernafasan sejak dari ujung hidung sampai ujung paru-paru. Setelah melakukan observasi di dalam perusahaan, Toko Putra Aditya belum melaksanakan protokol kesehatan untuk mencegah Covid-19 secara klinis. Penggunaan masker dan pengadaan handsanitizer pun sangat minim dilaksanakan pada lingkungan toko. Dimana seharusnya hal – hal terkait protokol kesehatan sangat penting untuk di perhatikan pada masa pandemi ini agar dapat mencegah virus covid-19 secara klinis. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan maka perlu dilaksanakan penyuluhan bagaimana cara menangani para pelanggan yang baik sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing. Selain itu juga, diperlukan tambahan sumber daya manusia untuk dibidang pengiriman logistik yang berupa driver beserta helper agar

pengiriman menjadi lebih maksimal dan efektif namun tetap ekonomis.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka kami menyimpulkan beberapa rumusan masalah pada Toko Putra Aditya, yaitu sebagai berikut:

1. Toko Putra Aditya belum melaksanakan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan sehingga belum dapat bersaing secara maksimal.
2. Toko Putra Aditya mengalami kekurangan sumber daya manusia untuk membantu pada bagian operasional yaitu pengantaran barang dagangan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Dalam upaya peningkatan penjualan Toko Putra Aditya, maka dilakukan beberapa solusi sebagai berikut:

1. Penyuluhan mengenai cara peningkatan pelayanan yang baik sehingga bisa meningkatkan keunggulan bersaing.
2. Perekrutan 2 orang tenaga kerja untuk bagian operasional pengantaran barang dagangan.

Dengan diberikannya solusi diatas, diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki Toko Putra Aditya. Solusi yang diberikan tidak hanya untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga diharapkan untuk berkembang.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan perekrutan tenaga kerja dalam hal

penyerapan lapangan pekerjaan dibagi menjadi 2 kelompok kegiatan, yang dilakukan sebanyak 2 kali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan

Standar pelayanan menurut Satria (2015) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih,
- b) Percaya diri,
- c) Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain,
- d) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan,
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar,
- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya,
- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan,
- h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan,
- i) Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan,
- j) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Semua dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilakukan oleh seluruh karyawan, pegawai, atau petugas, terutama bagi yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Karena konsumen akan cenderung memilih penjual yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik menurut Rifqi (2020).

Istilah penyuluhan seringkali diasosiasikan dengan penerangan atau propaganda oleh khalayak, padahal makna penyuluhan tidaklah sedangkal itu. Penyuluhan dapat dipandang sebagai sebuah ilmu dan tindakan praktis. Sebagai sebuah ilmu, pondasi ilmiah penyuluhan adalah ilmu tentang perilaku (behavioural science). Di dalamnya ditelaah pola pikir, tindak, dan sikap manusia dalam menghadapi kehidupan. Jadi, subyek telaah ilmu penyuluhan adalah manusia sebagai bagian dari sebuah sistem sosial, obyek materi ilmu penyuluhan adalah perilaku yang dihasilkan dari proses pendidikan dan atau pembelajaran, proses komunikasi dan sosial. Sebagai sebuah ilmu, penyuluhan merupakan organisasi yang tersusun dari bangunan pengetahuan dan pengembangan ilmu. Ilmu penyuluhan mampu menjelaskan secara ilmiah transformasi perilaku manusia yang dirancang dengan menerapkan pendekatan pendidikan orang dewasa, komunikasi, dan sesuai dengan struktur sosial, ekonomi, budaya masyarakat, dan lingkungan fisiknya. Sebagai sebuah tindakan praktis, penyuluhan merupakan upaya-upaya yang dilakukan untuk mendorong terjadinya perubahan perilaku pada individu, kelompok, komunitas, ataupun masyarakat agar mereka tahu, mau, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Tujuan penyuluhan tidak lain adalah hidup dan kehidupan manusia yang berkualitas dan bermartabat. Amanah (2007)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Putra Aditya maka diperlukan kegiatan penyuluhan mengenai hal tersebut untuk terus meningkatkan keunggulan bersaing. Menurut para ahli, dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama dalam memenangkan persaingan

adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing (Tjiptono, 2008). Untuk merancang penawaran pasar yang menghantarkan nilai lebih daripada pesaing yang berusaha memenangkan pasar yang sama, perusahaan harus memahami pelanggan dan mengembangkan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Penawaran tersebut disebut juga dengan keunggulan bersaing (Kotler, 2010), dimana perusahaan memiliki keunggulan melebihi pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai yang lebih besar kepada konsumen daripada tawaran pesaing. Perusahaan perlu memahami pesaing sekaligus pelanggan melalui analisis untuk mencapai keunggulan bersaing tersebut. Menurut Lancaster (2004), keunggulan bersaing merupakan keuntungan yang diperoleh melalui penerapan strategi bersaing yang bertujuan untuk membangun posisi yang menguntungkan dan berkelanjutan terhadap kekuatan pasar yang menentukan persaingan industri.

Kegiatan penyuluhan pada Toko Putra Aditya dilaksanakan selama 7 minggu dari tanggal 21 Februari 2022 – 09 April 2022. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan penyuluhan mengenai pelayanan. Dalam hal ini, diberikan teori atau masukan-masukan mengenai pelayanan antara lain: bersikap ramah, memiliki empati dan respon yang cepat dan tepat. Selanjutnya, mempraktekan bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik dan benar sesuai dengan yang telah dilatih. Dengan dilaksanakannya kegiatan ini selama 7 minggu, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap sehingga Toko Putra Aditya memiliki dorongan untuk

meningkatkan keunggulan bersaingnya. Praktek mengenai teori yang telah dijelaskan dan ditekankan untuk terus di praktek-kan dan dikembangkan mengikuti dengan permintaan pelanggan pada era ini. Kegiatan ini juga disampaikan mengenai penanganan Covid-19 secara klinis. Menurut Sutaryo (2020) penggunaan masker perlu dilakukan dengan cara :

- a) Menggunakan masker ketika batuk atau bersin,
- b) Masker akan lebih efektif jika diikuti dengan kegiatan mencuci tangan,
- c) Perhatikan cara menggunakan dan membuangnya.

Dengan disediakannya handsanitizer pada beberapa titik toko dan disediakan beberapa kotak masker sehingga menjadi factor selanjutnya untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan membuat rasa aman dan nyaman terhadap pelanggan. Dapat dilihat dari Gambar 3.1 Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Toko Putra Aditya.



Gambar 1. Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Toko Putra Aditya.

2) Penyerapan Tenaga Kerja.

Pentingnya UMKM sebagai salah satu sumber pertumbuhan kesempatan kerja di Indonesia tidak hanya tercerminkan pada kondisi statis, yakni jumlah orang yang bekerja dikelompok usaha tersebut yang

jauh lebih banyak daripada yang diserap oleh usaha besar, tetapi juga dapat dilihat pada kondisi dinamis, yakni dari laju kenaikannya setiap tahun yang lebih tinggi daripada usaha besar menurut Hafni (2015). Teknologi juga memberikan peranan penting dalam kegiatan operasional, dimana kegiatan operasional merupakan bagian yang penting dalam perusahaan dalam menciptakan produk atau jasa, dan mempengaruhi dalam setiap proses kerja. Seperti yang diungkapkan oleh Ebert & Griffin (2006), Manajemen operasional merupakan sebuah proses pengarahan dan pengontrolan dari proses transformasi sumber daya yang ada menjadi barang jadi yang dapat memberikan nilai dan keuntungan untuk konsumen. Oleh karena itu, sebagai UMKM yang sedang berkembang, penting untuk menyediakan tenaga kerja untuk memperlancar kegiatan operasional sekaligus berguna sebagai pembuka lapangan pekerjaan.

Tugas yang akan diemban untuk posisi driver pada Toko Putra Aditya adalah melakukan kegiatan operasional driver, memahami area pengiriman dan pemasaran dengan baik dan membantu helper untuk menaikkan ataupun menurunkan barang. Sedangkan untuk tugas yang akan diemban untuk posisi helper pada Toko Putra Aditya hanya menaikkan dan menurunkan barang, namun pada posisi ini dibutuhkan tenaga kerja yang sehat dan kuat karena akan mengirim banyak barang yang besar dan berat seperti contohnya beras, air kemasan gallon dan gas elpiji.

Kegiatan Penyerapan Tenaga Kerja Toko Putra Aditya dilaksanakan selama 7 hari dari tanggal 21 – 27 Februari 2022. Kegiatan ini dimulai dengan membuat pengumuman lowongan pekerjaan pada social media milik owner Toko Putra

Aditya. Menurut Safitri dkk (2018) Pelamar masih menggunakan cara-cara konvensional dalam menemukan informasi lowongan kerja, mereka datang ke perusahaan-perusahaan untuk melihat papan pengumuman lowongan kerja, pencarian juga dilakukan di media cetak seperti koran, majalah, brosur atau informasi dari orang ke orang. Hal yang sama juga dilakukan perusahaan yang ingin membuka lowongan pekerjaan. Proses tersebut memiliki kekurangan yaitu tidak efektif dan efisien sebab memerlukan waktu dan biaya yang relatif besar.

Oleh karena itu, karena keterbatasan waktu dan tenaga maka perekrutan dilakukan menggunakan sosial media Facebook. Diharapkan dengan penggunaan sosial media ini dapat menjangkau banyak tenaga kerja yang membutuhkan lapangan pekerjaan. Setelah mendapat beberapa kandidat, akhirnya dipilihlah 2 orang tenaga kerja yang masing-masing tugasnya sebagai driver dan helper.

Selanjutnya, dilakukan pelatihan kepada karyawan baru tersebut mengenai tata cara pengiriman dan pengantaran barang, alamat-alamat konsumen dan tata cara penataan barang-barang yang akan dikirim kepada pelanggan. Disampaikan juga untuk tetap bekerja dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja. Penting pula untuk disampaikan pengiriman barang standar protocol Covid-19 untuk menciptakan kenyamanan pelanggan. Kemudian 2 orang tenaga kerja tersebut dilaksanakan melakukan pekerjaannya sesuai dengan jobdesk masing-masing. Untuk pertama kali bekerja, driver dan helper bekerja dengan didampingi pemilik usaha, selain untuk mengawasi, pendampingan ini diperlukan untuk memahami masing-masing pelanggan. Perekrutan ini diharapkan

mampu menyerap lapangan pekerjaan yang sangat sulit didapat pada masa pandemic seperti sekarang ini. Disamping itu pula, dengan melakukan perekrutan ini, pelanggan atau konsumen tidak perlu keluar rumah untuk mendapatkan bahan-bahan sembako karena akan diantarkan secara langsung ke alamat rumah sehingga dapat mencegah penularan Covid-19 secara klinis. Dapat dilihat dari Gambar 3.2 Penyerapan Tenaga Kerja untuk Toko Putra Aditya.



Gambar 2. Penyerapan Tenaga Kerja untuk Toko Putra Aditya

Keterlibatan dan partisipasi karyawan merupakan aspek yang penting dalam setiap organisasi. Keterlibatan dan partisipasi

karyawan dapat dilakukan secara maksimal jika kepuasan kerja itu telah dipenuhi. Begitu juga sebaliknya, kepuasan kerja akan diperoleh ketika di satu sisi Perusahaan melihat kinerja yang baik dalam diri karyawan dan di satu sisi karyawan juga merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan Perusahaan. Keterlibatan dan partisipasi kerja karyawan dapat memberikan pengaruh pada kinerja individu karyawan, dan pada akhirnya akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberhasilan suatu Perusahaan dalam pencapaian suatu tujuan Panjaitan (2018).

Partisipasi karyawan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan penyerapan tenaga kerja sangat tinggi, terbukti dari tingginya Semangat para karyawan saat diadakannya penyuluhan terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Pelaksanaan Perekrutan Penyerapan Tenaga Kerja pada Toko Putra Aditya. Selain itu mereka juga aktif bertanya saat mengalami kendala dalam pelatihan dan berusaha untuk belajar dan langsung mempraktekannya pada pelanggan yang datang. Dengan cara ini, mereka berharap ilmu yang didapat dapat meresap dan digunakan terus menerus dalam menjalankan usahanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar di UMKM Toko Putra Aditya yang terletak di Jalan Padang Gajah, Padangsambian, Kota Denpasar, secara umum terlaksana dengan baik dan lancar. Kesimpulan yang dapat diperoleh dari pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat pada Toko Putra Aditya telah berhasil ditingkatkan melalui edukasi, pelaksanaan, dan pendampingan.

Setelah dilakukan kegiatan penyuluhan mengenai peningkatan kualitas pelayanan, karyawan Toko Putra Aditya sudah mulai memperbaiki dan sudah ada peningkatan cara pelayanan. Karyawan sudah sangat cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan. Disamping itu pula, karyawan melayani pelanggan yang bertanya dengan sopan dan ramah. Kegiatan penyerapan tenaga kerja sangat berpengaruh positif pada Toko Putra Aditya, 2 orang tenaga kerja yang sebelumnya pengangguran sekarang sudah mendapat pekerjaan. Pengiriman barang juga menjadi lebih cepat dan efisien sehingga barang-barang dagangan sampai tepat waktu di tangan pelanggan.

4.1 Saran

Dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat dalam beberapa program kerja yang telah diberikan kepada Toko Putra Aditya, disarankan untuk Toko Putra Aditya agar dapat berjalan lancar selama melaksanakan usaha dagang yaitu:

1. Telah dilakukan penyuluhan sekaligus penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan. Kegiatan ini harus terus dapat dilaksanakan bahkan ditingkatkan karena akan berpengaruh positif dan bias meningkatkan keunggulan bersaing pada Toko Putra Aditya terhadap kompetitornya.
2. Tenaga kerja yang sudah direkrut dengan berbagai proses agar dapat terus diberikan pelatihan, motivasi dan upah yang seharusnya sehingga tercapainya kepuasan pegawai dan secara otomatis memberikan kinerja yang baik dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap jasa pengantaran barang dagangan menjadi semakin efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- LPPM Unmas. 2022. *Buku Pedoman Pengabdian Masyarakat*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Hafni. 2015. *Analisis Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Ukm) Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Gresik. Didownload pada tanggal 21 Februari 2022.
- Rifqi. 2021. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Toko Bangunan Ud Sumber Wangi Dengan Integrasi Service Quality Dan Quality Function Deployment*. Universitas Muhammadiyah Gresik. Didownload pada tanggal 22 Februari 2022.
- Sutaryo. 2020. *Buku Praktis Penyakit Virus Corona 19 (Covid-19)*. Yogyakarta: UGM Press. Didownload pada tanggal 21 Februari 2022.
- Satria. 2015. *Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*. Jakarta: Materi Belajar. Didownload pada tanggal 04 April 2022.
- Safitri dkk. 2018. *Sistem Informasi Lowongan Pekerjaan Berbasis Web*. Jakarta : Jurnal Pilar NUSA MANDIRI. Didownload pada tanggal 09 April 2022.
- Panjaitan. 2018. *Peran Keterlibatan dan Partisipasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan*. Jakarta : Jurnal Manajemen. Didownload pada tanggal 04 April 2022.
- Sarfiah, dkk. 2019. *UMKM sebagai pilar Ekonomi Bangsa*. Tidar: Jurnal Riset Ekonomi Pembangunan. Didownload

pada tanggal 04 April 2022.

Ahmad. 2021. *Upaya Peningkatan Keunggulan Bersaing Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkh) Di Kota Medan Di Masa Pandemi Covid 19*. Medan. Didownload pada tanggal 06 April 2022.

Amanah. 2007. *Makna Penyuluhan dan Transformasi Perilaku Manusia*. Institut Pertanian Bogor. Didownload pada tanggal 05 April 2022.

Susilo. 2020. *Coronavirus Disease 2019 : Tinjauan Literatur Terkini*. RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo, Jakarta. Didownload pada tanggal 05 April 2022.