



## Pembinaan UMKM melalui Pelatihan MSDM pada Usaha Minuman Pop Ice di Pekanbaru

Dewi Martha<sup>1</sup>, Wirdayani Wahab<sup>2</sup>, Ira Meike Andariyani<sup>3</sup>,  
Delfi Oktafiani Putri<sup>4</sup>

Program Studi Manajemen, STIE Mahaputra Riau

e-mail: [dewi.martha1485@gmail.com](mailto:dewi.martha1485@gmail.com)

### Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) minuman Pop Ice di Pekanbaru, meskipun memiliki potensi pasar tinggi, menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan internal, yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang belum terstruktur. Kegiatan PkM ini bertujuan untuk mengatasi kelemahan tersebut, khususnya inkonsistensi kualitas layanan dan tingginya *turnover* karyawan, melalui pembinaan manajerial. Metode yang digunakan adalah kombinasi Pendidikan Masyarakat (Penyuluhan), Pelatihan Keterampilan Praktis, dan Pendampingan *In Situ*. Hasil PkM menunjukkan capaian signifikan: (1) Peningkatan pemahaman konsep MSDM (melalui tes Pasca-tes), yang menunjukkan kesadaran mitra akan peran SDM sebagai aset. (2) Pembekalan keterampilan berhasil diwujudkan melalui penyusunan SOP Sederhana untuk produk dan layanan, serta pelatihan *feedback* kinerja. (3) Implementasi SOP di lokasi usaha, yang terkonfirmasi melalui observasi dan wawancara, menunjukkan peningkatan efisiensi kerja dan berkurangnya keluhan pelanggan. Kesimpulannya, intervensi MSDM yang terstruktur efektif dalam memperkuat fondasi internal UMKM, menjamin konsistensi kualitas layanan, dan meningkatkan profesionalisme usaha. Hasil ini penting sebagai kunci keberlanjutan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *UMKM, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Pop Ice, Pelatihan, Kualitas Layanan.*

### Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (SMEs) engaged in Pop Ice beverages in Pekanbaru, despite their high market potential, face significant challenges in internal management, particularly unstructured Human Resource Management (HRM). This Community Service (PkM) aims to address these HRM weaknesses, characterized by inconsistent service quality and high employee turnover, through managerial coaching. The methodology utilized is a combination of Public Education (Counseling), Practical Skills Training, and In-Situ Mentoring. The PkM results show significant achievements according to the established objectives: (1) An increase in HRM concept comprehension (measured by Post-tests), indicating partner awareness that operational issues stem from HR weaknesses. (2) Practical skills acquisition was realized through the development of Simple SOPs for product blending and service, along with training in performance feedback. (3) The realization of professionalism was confirmed by Observations and Interviews after mentoring, showing SOP implementation, increased work efficiency, and reduced customer complaints. In conclusion, structured and application-based HRM intervention is crucial for strengthening

the internal foundation of SMEs, ensuring consistent service quality, and enhancing professionalism. This outcome is essential for business sustainability and retaining customer loyalty.

**Keywords:** *SMEs, Human Resource Management (HRM), Pop Ice, Training, Service Quality.*

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian nasional, terutama sebagai penyedia lapangan kerja dan penopang pertumbuhan ekonomi lokal. Menurut Christina et al, (2022) UMKM merupakan bagian dari perekonomian nasional dengan prinsip keadilan, berwawasan mandiri yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan dan menyeimbangkan kemajuan serta kesatuan ekonomi nasional. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UKM) menyatakan bahwa terdapat 8,71 juta unit UMKM di Indonesia sepanjang tahun 2022, jumlah sebaran UMKM terbesar ada di Pulau Jawa, salah satunya di Jawa Tengah mencapai 1,45 juta unit usaha (Putri, 2023). Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan yang mencatat bahwa UMKM berhasil menyumbang 90% dari kegiatan bisnis dan berkontribusi lebih dari 50% lapangan pekerjaan di seuruh dunia (Nurfauziah et al., 2023). Hal ini menunjukkan betapa strategisnya peran UMKM dalam perekonomian, baik pada level nasional maupun global. Data yang disampaikan dari berbagai sumber menunjukkan bahwa UMKM bukan hanya sekadar pelaku usaha skala kecil, tetapi merupakan fondasi utama dalam struktur ekonomi Indonesia.

Di Provinsi Riau, khususnya Kota Pekanbaru, jumlah UMKM menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, memberikan kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan penyerapan tenaga kerja. Salah satu segmen yang berkembang pesat adalah UMKM kuliner dan minuman. Usaha minuman instan seperti **Pop Ice** menjadi sangat populer terutama di kalangan anak muda dan di lokasi strategis dekat sekolah maupun kampus, karena modal relatif kecil dan permintaan pasar yang tinggi., menjadikannya peluang usaha yang menjanjikan. Namun, di tengah persaingan yang ketat, tantangan terbesar bagi UMKM adalah beralih dari mode bertahan menjadi mode tumbuh, yang sangat memerlukan fondasi manajemen internal yang kuat.

Berdasarkan observasi di lapangan, banyak UMKM minuman Pop Ice di Pekanbaru yang masih dikelola secara sederhana dan belum menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang efektif. Isu-isu utama yang dihadapi meliputi: (1). Minimnya Pemahaman tentang MSDM: Pelaku UMKM cenderung fokus pada produksi dan penjualan, mengabaikan aspek penting seperti rekrutmen, pelatihan karyawan (jika ada), hingga evaluasi kinerja yang terstruktur. (2). Kualitas Pelayanan yang Tidak Konsisten: Kurangnya pelatihan standar bagi karyawan (tenaga penjual) menyebabkan inkonsistensi dalam kualitas produk yang disajikan dan layanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. (3).

Manajemen Karyawan yang Belum Optimal: Sering kali terjadi tingkat *turnover* karyawan yang tinggi karena tidak adanya sistem kompensasi, motivasi, atau pengembangan karir yang jelas, meskipun dalam skala usaha yang kecil. Masalah-masalah tersebut secara langsung berdampak pada efisiensi operasional dan kemampuan UMKM untuk melakukan ekspansi atau mempertahankan kualitas di pasar.

Penguatan kapasitas internal UMKM melalui pelatihan manajemen merupakan fokus utama dalam banyak kegiatan pengabdian kepada masyarakat maupun penelitian. Keberhasilan UMKM tidak hanya bergantung pada modal dan pemasaran, tetapi juga pada keterampilan manajerial dan pengelolaan SDM yang mumpuni. Pelatihan MSDM sederhana seperti penyusunan deskripsi pekerjaan dan standar pelayanan dapat meningkatkan motivasi kerja dan produktivitas karyawan UMKM. Hal ini menguatkan pentingnya intervensi melalui pelatihan MSDM bagi keberlanjutan UMKM.

Selain itu, faktor kritis kegagalan UMKM, selain masalah permodalan, adalah kelemahan dalam aspek manajerial, terutama pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan sehingga diperlukan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kapasitas *soft skills* pemilik usaha, seperti kepemimpinan dan manajemen tim. Hal ini selaras dengan Martha, dkk. (2025) menyatakan bahwa penyuluhan partisipatif efektif untuk UMKM mengatasi keterbatasan sumber daya. Temuan ini memberikan justifikasi ilmiah bagi program aplikatif yang mendorong perubahan perilaku positif. Aplikasi potensial meliputi replikasi model ini pada usaha sejenis. Andariyani, dkk. (2024) juga menyatakan bimbingan untuk mengoptimalkan kualitas manajemen sangat diperlukan untuk menjadikan UMKM tersebut lebih baik dan sukses.

Kegiatan PKM ini didasari oleh urgensi untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dengan fokus pada pelatihan MSDM yang memberikan dasar kuat dalam mengelola "orang", yaitu karyawan, sebagai aset utama yang menentukan kualitas produk dan pelayanan UMKM Pop Ice di Pekanbaru. Maka dari itu, kegiatan ini secara spesifik berfokus pada pembinaan kemampuan pemilik dan karyawan UMKM minuman Pop Ice dalam mengelola SDM, agar mereka mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan menghasilkan kualitas layanan yang konsisten dan prima.

Berdasarkan latar belakang dan isu yang diuraikan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk: (1). Meningkatkan pemahaman pelaku UMKM minuman Pop Ice di Pekanbaru mengenai konsep dan implementasi dasar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). (2). Membekali peserta dengan keterampilan praktis dalam proses rekrutmen sederhana, pelatihan standar operasional, dan evaluasi kinerja karyawan. (3). Mewujudkan UMKM yang lebih profesional dalam pengelolaan karyawan sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

## METODE

Menurut Zunaidi (2024), Pengabdian kepada masyarakat (PkM) merupakan suatu konsep yang melibatkan penerapan pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya dari institusi pendidikan atau akademik untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat secara langsung. Selain itu, Pengabdian kepada masyarakat (PKM) juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk menerapkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni kepada pemilik usaha. Kegiatan ini dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti edukasi, pelatihan, pembinaan, dan penyuluhan. Sasaran dalam kegiatan ini adalah pelaku usaha mikro yaitu usaha Pop Ice Kita yang beralamat di Pekanbaru. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara langsung menemui UMKM usaha Pop Ice yang beralamat di Jl. Bandeng No.51 A, Tangkerang Tengah, Kota Pekanbaru, Riau. Kegiatan ini terjadwal mulai dari 14 Desember 2024 sampai dengan 25 Desember 2024.

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kelemahan manajemen sumber daya manusia (MSDM) pada UMKM minuman Pop Ice di Pekanbaru yaitu kombinasi dari Pelatihan dan Pendidikan Masyarakat, yang diimplementasikan dalam tiga tahap utama, yaitu:

### Pendidikan Masyarakat (Penyuluhan dan Peningkatan Pemahaman)

Metode ini bertujuan untuk membangun kesadaran dan pemahaman dasar pemilik UMKM dan karyawan mengenai pentingnya pengelolaan SDM yang terstruktur dalam menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas usaha. Metode ini dilakukan dengan cara: (1). Materi Penyuluhan: Pemberian materi dasar mengenai urgensi MSDM bagi UMKM kecil. Topik Kunci: Pentingnya konsistensi kualitas layanan dan peran karyawan sebagai *frontliner* yang menentukan citra Usaha Minuman Pop Ice. (2). Diskusi Interaktif: Sesi tanya jawab untuk mengidentifikasi masalah spesifik yang dihadapi pelaku UMKM terkait pengelolaan karyawan (misalnya, kesulitan mencari karyawan, masalah disiplin, atau inkonsistensi produk).

### Pelatihan (Peningkatan Keterampilan Praktis)

Metode ini berfokus pada transfer keterampilan teknis dan manajerial yang dapat langsung diterapkan oleh peserta dalam operasional harian mereka. Kegiatan ini disertai dengan demonstrasi dan percontohan, yaitu: (1). Pelatihan Penyusunan SOP Sederhana: Demonstrasi, memandu peserta menyusun langkah-langkah kerja standar (*Standard Operating Procedure*) untuk pembuatan produk (misalnya, takaran bahan baku, proses *blending*) dan standar pelayanan pelanggan (misalnya, cara menyambut, proses *order*, dan penyelesaian keluhan). Hal ini bertujuan untuk menghasilkan keterampilan agar menciptakan konsistensi kualitas produk dan layanan. (2). Pelatihan Rekrutmen dan Orientasi Karyawan: Percontohan, mencontohkan cara membuat *job description* sederhana, kriteria calon karyawan yang sesuai, serta melakukan pelatihan singkat (orientasi) bagi karyawan baru (misalnya, pelatihan kebersihan dan keramahan). (3). Pelatihan Evaluasi Kinerja dan *Feedback*: Latihan Kasus,

memberikan simulasi tentang cara memberikan penilaian kinerja (evaluasi) yang objektif dan cara memberikan *feedback* (umpan balik) yang membangun dan memotivasi karyawan, termasuk pembahasan sistem insentif sederhana.

#### Pendampingan dan Evaluasi

Tahap ini memastikan bahwa ilmu dan keterampilan yang diberikan dapat diimplementasikan dan berkelanjutan. Beberapa Tindakan yang dilakukan, antara lain: (1). Pendampingan *In Situ* (di lokasi): Melakukan kunjungan dan pendampingan pasca pelatihan untuk membantu UMKM menerapkan SOP dan sistem evaluasi yang telah dilatih. (2). Evaluasi Program: Mengukur tingkat keberhasilan program PkM melalui: Pra- dan Pasca-tes, mengukur peningkatan pemahaman peserta tentang konsep MSDM. Observasi, mengamati perubahan praktik kerja (misalnya, apakah SOP sudah mulai digunakan) di lokasi usaha. Wawancara, mendapatkan *feedback* dari pemilik UMKM Minuman Pop Ice mengenai dampak pelatihan terhadap operasional mereka. Metode kombinasi ini memastikan peserta tidak hanya mengerti (Pendidikan) tetapi juga mampu (Pelatihan) menerapkan perubahan manajemen secara mandiri.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut dipaparkan berbagai hasil yang telah dicapai dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada UMKM Usaha minuman Pop Ice Pekanbaru yang disesuaikan dengan tujuan awal dilakukan kegiatan ini dengan menerapkan metode yang telah dijabarkan di atas, antara lain:

#### Peningkatan Pemahaman Konsep Dasar MSDM

Dalam hal ini metode yang digunakan yaitu Pendidikan Masyarakat (Penyuluhan dan Peningkatan Pemahaman). Metode ini dilakukan melalui Pemberian Materi Penyuluhan dan Diskusi Interaktif, yang bertujuan membangun kesadaran pemilik UMKM Pop Ice dan karyawan mengenai pentingnya pengelolaan dan pengembangan SDM yang terstruktur. Dalam penyuluhan, materi disajikan secara sederhana dan berfokus pada dampak langsung pengelolaan SDM terhadap bisnis harian UMKM.

Adapun materi yang disampaikan dalam kegiatan ini, yaitu: (a). Peran Karyawan sebagai *Frontliner*, Karyawan adalah "wajah" utama bisnis. Kualitas interaksi (senyum, keramahan, kecepatan) bukan hanya tugas, tetapi penentu citra merek dan alasan pelanggan Kembali. (b). Pentingnya Konsistensi Kualitas Layanan, Konsistensi (rasa yang sama, porsi yang sama, pelayanan yang sama) adalah loyalitas. Kualitas layanan yang tidak konsisten (karena *skill* karyawan berbeda) menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing. (c). Dampak Tinggi *Turnover* (Keluar Masuk Karyawan), Sering ganti karyawan menghabiskan waktu, biaya, dan menurunkan kualitas karena selalu ada karyawan yang belum terampil. SDM yang stabil adalah kunci efisiensi. (d). Dasar Pengelolaan SDM Terstruktur, Pengenalan singkat bahwa pengelolaan SDM bukan hanya tentang gaji, tetapi juga tentang Standar Kerja (SOP), Penilaian (*Feedback*), dan Motivasi.

Selanjutnya, dalam sesi diskusi interaktif diadakan sesi tanya jawab bertujuan untuk mengidentifikasi dan memvalidasi masalah nyata yang dihadapi mitra UMKM Usaha minuman Pop Ice sehari-hari.

Tabel 1. Diskusi Interaktif

No.	Area Diskusi	Pertanyaan Pemicu Utama
1.	Isu Kualitas dan Konsistensi	"Apa keluhan yang paling sering didengar dari pelanggan terkait rasa atau porsi minuman?" (Menggali kebutuhan SOP).
2.	Masalah Karyawan dan Disiplin	"Berapa sering karyawan berganti dalam setahun terakhir? Apa alasan utamanya?" atau "Apa kesulitan terbesar dalam menegur atau mengarahkan karyawan yang kurang disiplin?" (Menggali kebutuhan <i>feedback</i> dan orientasi).
3.	Tantangan Rekrutmen	"Apa kriteria utama yang Anda cari saat merekrut karyawan baru? Apakah ada panduan tertulis untuk kriteria tersebut?" (Menggali kebutuhan <i>job description</i> sederhana).

Sumber: Hasil Investigasi di Lapangan

Dengan pemaparan materi di atas dapat mencapai tujuan kegiatan PKM peningkatan pengetahuan yaitu menunjukkan keberhasilan PkM dengan cara meningkatkan pemahaman pelaku UMKM usaha minuman Pop Ice mengenai konsep dan implementasi dasar MSDM sehingga dapat meningkatkan kesadaran manajerial, sebab kelemahan MSDM sering menjadi faktor kritis penghambat keberlanjutan UMKM. Dengan mengerti peran karyawan sebagai aset *frontliner*, pemilik usaha kini memiliki fondasi kognitif untuk menerima dan mengimplementasikan perubahan teknis pada tahap berikutnya. Hasil yang diharapkan dari kegiatan PkM ini pemilik UMKM Usaha Minuman Pop Ice menyadari bahwa masalah operasional (inkonsistensi produk, kehilangan pelanggan) berakar pada kelemahan pengelolaan SDM dan termotivasi untuk mengikuti tahap pelatihan praktis (SOP, *Feedback*).

Dikutip dari hasil kegiatan PkM terdahulu oleh Sidik et al. (2023), Upaya pengembangan UMKM, masyarakat harus dilaksanakan sejak dari awal merintis usahanya dan juga menempatkan usahanya tersebut, untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki serta segenap potensi dan aset yang potensial untuk dimanfaatkan bagi banyak orang. Dari Hasil kegiatan PkM Rusilowati et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan manajemen SDM yang baik secara signifikan dapat mempengaruhi tingkat motivasi pelaku UMKM yang berujung pada peningkatan produktivitas dan keberlanjutan usaha.

#### Pembekalan Keterampilan Praktis MSDM

Dalam pembekalan keterampilan praktis MSDM ini diterapkan metode Pelatihan (Peningkatan Keterampilan Praktis). Metode ini berfokus pada transfer keterampilan melalui demonstrasi dan percontohan. Hasil dari tahap ini diukur dari *output* keterampilan yang dikuasai peserta: (a). Pelatihan Penyusunan SOP Sederhana: pelaku usaha minuman Pop ice berhasil menyusun draf langkah-langkah kerja standar (SOP) untuk proses *blending* produk dan standar pelayanan. (b). Pelatihan Rekrutmen, Orientasi, dan Evaluasi Kinerja: mitra mampu menyusun *job description* sederhana dan, yang paling penting,

menunjukkan perubahan perilaku dalam memberikan *feedback* dan melakukan penilaian kinerja secara objektif melalui Latihan Kasus.

Pencapaian ini secara langsung dapat membekali peserta dengan keterampilan praktis MSDM. Penguasaan keterampilan SOP sangat strategis karena SOP menjamin konsistensi kualitas produk dan layanan, mengatasi masalah inkonsistensi yang dihadapi pelaku usaha Pop Ice. Keterampilan *feedback* juga merupakan modal dasar untuk meningkatkan motivasi dan retensi karyawan, yang merupakan kunci peningkatan produktivitas. Menurut Maulana (2023), pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP memberikan peningkatan kemampuan dan keterampilan SDM dalam menyusun SOP.

#### Perwujudan Profesionalisme dan Peningkatan Kualitas Layanan

Metode yang digunakan dalam hal ini yaitu pendampingan dan evaluasi dilakukam dengan pendampingan *In Situ* dan Evaluasi Program (melalui Observasi dan Wawancara) digunakan untuk mengukur implementasi dan keberlanjutan. Hasil Observasi di lokasi usaha menunjukkan bahwa mitra telah mulai menerapkan SOP, seperti urutan *blending* standar dan praktik kebersihan yang lebih disiplin. Wawancara dengan pemilik UMKM usaha minuman Pop Ice memberikan *feedback* positif, yaitu berkurangnya keluhan pelanggan terkait rasa dan adanya peningkatan efisiensi kerja. Hasil ini membuktikan keberhasilan kegiatan PkM dalam mewujudkan UMKM yang lebih profesional dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Profesionalisme tercermin dari diterapkannya sistem (SOP dan *feedback*) yang sebelumnya tidak ada. Kualitas pelayanan meningkat karena: (a) Konsistensi Produk (melalui SOP), dan (b) Kualitas Interaksi (melalui peningkatan keterampilan *feedback* dan orientasi karyawan).

Dampak ini selaras hasil penelitian Fadiyah dan Munawaroh (2025), yang menyatakan pengelolaan SDM yang tepat dapat menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Adanya pengaruh SDM terhadap suatu pengalaman pelanggan yang kompetensi, motivasi, dan komitmen karyawan yang dikelola dengan baik akan menciptakan pengalaman pelanggan yang konsisten dan berkualitas. Karyawan yang diberdayakan dan dilatih secara efektif mampu memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Selanjutnya, Arfiananda dan Kuswinarno (2024) menyatakan bahwa apabila tenaga kerja atau karyawan memiliki kompetensi yang mumpuni maka karyawan dapat memberi layanan yang lebih berkualitas serta dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus terus menerus berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia apabila ingin mempertahankan perusahaannya. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya akan mempertahankan konsumen yang telah loyal tetapi juga akan terus berkembang di pasar yang persaingannya semakin ketat.

#### SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada Pembinaan UMKM Usaha Minuman Pop Ice di Pekanbaru melalui Pelatihan Manajemen

Sumber Daya Manusia (MSDM) telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Penerapan metode kombinasi antara Pendidikan Masyarakat, Pelatihan Keterampilan Praktis, dan Pendampingan berhasil meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai urgensi MSDM serta membekali mereka dengan keterampilan aplikatif yang dibutuhkan, seperti penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) sederhana untuk proses *blending* produk dan pelayanan, serta praktik pemberian *feedback* yang efektif.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil mewujudkan UMKM yang lebih profesional, terbukti dari implementasi SOP yang teramati di lokasi usaha dan *feedback* positif pemilik mengenai berkurangnya keluhan pelanggan terkait inkonsistensi produk. Hal ini menegaskan bahwa pengembangan kompetensi dan pengelolaan SDM yang tepat merupakan faktor penentu dalam menciptakan efisiensi operasional dan mempertahankan loyalitas konsumen, sehingga menjadi kunci keberlanjutan usaha di tengah persaingan pasar yang ketat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arfiananda, S. I. N., & Kuswinarno, M. (2024). Pengembangan Kompetensi SDM Sebagai Faktor Kunci dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11), XX-XX. <https://doi.org/10.62281>
- Andariyani, I. M., Wahab, W., Safrizal, Gusnafitri, & Martha, D. (2024). Optimalisasi Manajemen Dalam Peningkatan Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan Di Cafe Candu Kopi Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Bagi Masyarakat, IPMAS*, 4(1), 89. <https://doi.org/10.30605/ipmas.4.1.2024.473>.
- Christina, Putra Ravindra Claudio, Steven, L., Aruan, M., Joab, J., Novianti, D., Desia, W., & Wangsa, R. (2022). Manfaat Aktivasi Digitalisasi pada Pendapatan UMKM. 4(2), 182-194.
- Martha, D., Gusnafitri, Andariyani, I. M., Silaban, S., & Silalahi, J. R. (2025). Penyuluhan Inovasi Pelayanan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Candu Kopi Kota Pekanbaru. *BENEFIT: Journal Of Business, Economics, And Finance*, 3(2), 1077-1089. <https://doi.org/10.70437/benefit.v3i1.1286>.
- Maulana, Y. M. (2023). *Pelatihan dan pendampingan penyusunan SOP pada penerbit di Surabaya*. *GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(1), 217-223. Universitas Dinamika.
- Nurfauziah, N., Mulyati, S., Suhartini, S., Anindya, K. N., & Utami, T. L. W. (2023). Pendampingan Pengelolaan Keuangan UMKM dalam Rangka Meningkatkan Peran UMKM sebagai Penopang Pariwisata di Desa Jeblog. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(4), 587-596. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.1467>.
- Putri Hatia Mutiara Aulia. (2023, February 7). Jumlah UMKM Capai 8,71 Juta, Bisa Jadi "Tameng" Resesi? CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230207115843-128-411724/jumlah-umkm-capai-871-juta-bisa-jadi-tameng-resesi>.
- Rusilowati, U., Mukrodi, & Subarto. (2025). Peran Manajemen Sumber Daya

Manusia dalam Meningkatkan Motivasi pada UMKM di Kelurahan Bojong Sari Depok Jawa Barat. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(2), 726. <https://doi.org/10.37481>

Zunaidi, A. (2024). *Metodologi pengabdian kepada masyarakat: Pendekatan praktis untuk memberdayakan komunitas*. Yayasan Putra Adi Dharma.