

## Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan Soft Skills dan Manajemen Kinerja pada UMKM di Rungkut Surabaya

Rifki Suwaji<sup>1\*</sup>, Agus Sanjaya<sup>2</sup>, Erwin Tjahjuadi<sup>3</sup>, Siti Masruroh<sup>4</sup>, Rina Indra Sabella<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPAN, Jl. Gn. Anyar Indah No.E 150-154, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur

E-mail: [rifki@stieyapan.ac.id](mailto:rifki@stieyapan.ac.id)

\*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6754>

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Article history:

Received: 27 May 2026

Revised: 02 Jun 2026

Accepted: 08 Jun 2026

#### Kata Kunci:

Kompetensi SDM, Soft Skills, Manajemen Kinerja, UMKM, Pelatihan.

#### Keywords:

Human Resource Competencies, Soft Skills, Performance Management, MSMEs, Training.



Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan soft skills dan manajemen kinerja pada pelaku UMKM di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya kemampuan pelaku UMKM dalam mengelola aspek nonteknis usaha, seperti komunikasi bisnis, pelayanan pelanggan, kedisiplinan, kerja sama, manajemen waktu, pembagian tugas, penyusunan target kerja, dan evaluasi kinerja usaha. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui identifikasi kebutuhan mitra, penyusunan materi, pelatihan interaktif, diskusi kasus, simulasi penyusunan indikator kinerja, pendampingan sederhana, serta evaluasi kegiatan. Materi pelatihan difokuskan pada penguatan komunikasi, pelayanan pelanggan, disiplin kerja, manajemen waktu, penyusunan target, dan evaluasi kinerja sederhana yang sesuai dengan karakteristik UMKM. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memperoleh peningkatan pemahaman mengenai pentingnya soft skills dalam mendukung kualitas pelayanan, hubungan dengan pelanggan, dan efektivitas kerja. Peserta juga mulai memahami pentingnya target kerja, pencatatan aktivitas usaha, pembagian tugas, dan evaluasi kinerja secara berkala. Kegiatan ini menghasilkan luaran berupa peningkatan kesadaran peserta terhadap pentingnya pengelolaan SDM, kemampuan awal menyusun indikator kinerja sederhana, serta rencana tindak lanjut penerapan manajemen kinerja pada usaha masing-masing.

*This community service activity aims to develop human resource competencies through soft skills and performance management training for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Rungkut District, Surabaya City. The activity was motivated by the limited capacity of MSME entrepreneurs in managing non-technical business aspects, such as business communication, customer service, discipline, teamwork, time management, task allocation, work target setting, and business performance evaluation. The implementation method included partner needs identification, material preparation, interactive training, case discussions, performance indicator development simulations, simple mentoring, and activity evaluation. The training materials focused on strengthening communication skills, customer service, work discipline, time management, target setting, and simple performance evaluation tailored to the characteristics of MSMEs. The results showed that participants gained a better understanding of the importance of soft skills in supporting service quality, customer relationships, and work effectiveness. Participants also began to recognize the importance of work targets, business activity recording, task distribution, and regular performance evaluation. The activity produced outcomes in the form of increased participant awareness regarding the importance of human resource management, initial capabilities in developing simple performance indicators, and follow-up plans for implementing performance management in their respective businesses.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Rifki Suwaji, et al. (2026), Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan Soft Skills dan Manajemen Kinerja pada UMKM di Rungkut Surabaya, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6754>

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu basis ekonomi masyarakat yang memiliki peran penting dalam menciptakan pendapatan, membuka kesempatan kerja, serta menjaga keberlangsungan aktivitas ekonomi lokal. Di wilayah perkotaan seperti Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, UMKM berkembang dalam lingkungan usaha yang cukup dinamis karena berhadapan langsung dengan kebutuhan konsumen yang cepat berubah, kompetisi produk yang semakin beragam, dan tuntutan pelayanan yang semakin tinggi. Namun, daya tahan UMKM tidak hanya ditentukan oleh jumlah modal, kelengkapan produk, atau kemampuan menjual, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelola proses usaha. Dalam praktiknya, banyak UMKM memiliki produk yang potensial, tetapi belum mampu berkembang optimal karena pola kerja, komunikasi, pengelolaan pelanggan, dan evaluasi kinerja belum tertata secara baik. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi SDM menjadi kebutuhan mendasar agar pelaku UMKM tidak hanya mampu mempertahankan usahanya, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan daya saing secara berkelanjutan.

Permasalahan SDM pada UMKM sering kali tidak terlihat sebagai persoalan utama karena pelaku usaha cenderung lebih mudah mengidentifikasi kendala modal, bahan baku, pemasaran, dan teknologi. Padahal, berbagai kendala tersebut sering berakar pada kapasitas manusia yang belum memadai dalam mengelola usaha secara disiplin, komunikatif, dan berorientasi kinerja. Putri et al. (2025) menegaskan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan soft skills dan manajemen kinerja dapat membantu UMKM memperbaiki kualitas kerja dan efektivitas pengelolaan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa SDM bukan hanya pelaksana kegiatan usaha, tetapi menjadi faktor strategis yang menentukan kemampuan UMKM dalam membaca masalah, mengambil keputusan, melayani pelanggan, dan menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Dengan demikian, pelatihan SDM perlu diarahkan bukan hanya pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pembentukan perilaku kerja yang lebih profesional.

Salah satu kelemahan yang masih banyak ditemukan pada UMKM adalah belum optimalnya penerapan manajemen kinerja. Banyak pelaku usaha belum memiliki target kerja yang jelas, belum menyusun indikator keberhasilan yang sederhana, belum membagi tugas secara sistematis, serta belum melakukan evaluasi rutin terhadap proses dan hasil kerja. Kondisi tersebut membuat pelaku UMKM sulit mengetahui apakah usaha yang dijalankan mengalami peningkatan, stagnasi, atau bahkan penurunan. Khair et al. (2024) menjelaskan bahwa pendampingan penerapan manajemen kinerja pada UMKM penting dilakukan karena sistem pengukuran kinerja yang efektif dapat membantu pelaku usaha memahami capaian, hambatan, dan kebutuhan perbaikan. Dengan kata lain, manajemen kinerja tidak harus dimaknai sebagai sistem formal yang rumit, tetapi dapat dimulai dari hal sederhana seperti target penjualan harian, ketepatan waktu pelayanan, jumlah pelanggan, kualitas produk, pembagian tugas, dan evaluasi kerja mingguan.

Di samping manajemen kinerja, soft skills menjadi unsur penting yang sering kurang diperhatikan dalam pengelolaan UMKM. Soft skills meliputi kemampuan berkomunikasi, membangun kerja sama, melayani pelanggan, mengelola waktu, memimpin pekerjaan, menyelesaikan masalah, dan beradaptasi terhadap perubahan. Adwi et al. (2023) menunjukkan bahwa pelatihan soft skills dan kepemimpinan dapat mendorong peningkatan produktivitas kerja UMKM karena peserta menjadi lebih memahami pentingnya tanggung jawab, komunikasi, dan kepemimpinan dalam aktivitas usaha. Bagi UMKM di Rungkut Surabaya, kemampuan seperti ini sangat relevan karena banyak pelaku usaha berinteraksi langsung dengan konsumen, pemasok, pekerja, dan lingkungan pasar yang kompetitif. Produk yang baik tidak akan menghasilkan kepuasan pelanggan secara maksimal apabila tidak didukung oleh pelayanan yang ramah, komunikasi yang jelas, kedisiplinan, dan kemampuan menangani keluhan konsumen secara tepat.

Keterbatasan soft skills juga dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan lemahnya hubungan usaha dengan pelanggan. Dalam konteks UMKM, pelanggan tidak hanya menilai produk dari harga dan kualitas, tetapi juga dari pengalaman berinteraksi dengan pelaku usaha. Pranogyo et al. (2025) menjelaskan bahwa pelatihan soft skills merupakan salah satu strategi peningkatan kapasitas UMKM karena membantu pelaku usaha memperkuat kesiapan dalam menghadapi persaingan dan mengelola aktivitas usaha secara lebih baik. Hal ini berarti bahwa soft skills memiliki fungsi ekonomis, bukan sekadar kemampuan personal. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, pelayanan yang konsisten dapat mendorong pembelian ulang, kemampuan bekerja sama dapat

memperbaiki alur kerja internal, sedangkan kedisiplinan dan manajemen waktu dapat mengurangi keterlambatan produksi maupun pelayanan. Oleh sebab itu, soft skills perlu diposisikan sebagai bagian dari strategi penguatan kinerja UMKM.

Manajemen kinerja dalam UMKM juga perlu diarahkan pada peningkatan produktivitas yang mudah dipahami dan dapat diterapkan oleh pelaku usaha. Febrianty et al. (2023) menjelaskan bahwa peningkatan manajemen kinerja pada usaha kecil dapat membantu pelaku usaha memperbaiki proses kerja, memahami target usaha, dan mendorong perbaikan produktivitas. Temuan tersebut penting karena banyak UMKM masih menjalankan usaha berdasarkan kebiasaan, bukan berdasarkan pencatatan, target, dan evaluasi. Akibatnya, keputusan usaha sering dibuat secara spontan tanpa dasar pengukuran yang jelas. Melalui pelatihan manajemen kinerja, pelaku UMKM dapat diarahkan untuk menyusun indikator sederhana seperti omzet harian, jumlah transaksi, kepuasan pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan produksi, pembagian tugas, serta capaian kerja karyawan. Indikator tersebut dapat menjadi alat kontrol agar pelaku UMKM lebih mudah mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan.

Pengembangan kompetensi SDM tidak hanya bertujuan meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membentuk motivasi dan perilaku kerja yang lebih produktif. Yulihardi et al. (2025) menyatakan bahwa pemberdayaan SDM UMKM melalui pelatihan manajemen kinerja dan motivasi kerja berbasis produktivitas dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya target, tanggung jawab, dan hasil kerja. Dalam kegiatan usaha kecil, motivasi memiliki peran besar karena sebagian pelaku UMKM bekerja dalam sistem yang informal, dengan pembagian kerja yang fleksibel dan pengawasan yang belum terstruktur. Apabila motivasi kerja tidak dibarengi dengan target dan evaluasi yang jelas, maka usaha mudah berjalan tanpa arah pengembangan. Oleh karena itu, pelatihan perlu menghubungkan motivasi dengan praktik manajemen kinerja, sehingga pelaku UMKM tidak hanya bersemangat menjalankan usaha, tetapi juga mampu menilai capaian dan memperbaiki kelemahan usahanya secara berkala.

Selain itu, penguatan SDM UMKM perlu dilihat sebagai bagian dari upaya menjaga keberlanjutan usaha. Masithoh dan Jaatsiyah (2024) menjelaskan bahwa peningkatan literasi pengelolaan SDM dan manajemen usaha dapat mendorong keberlanjutan UMKM karena pelaku usaha menjadi lebih mampu mengatur sumber daya, membuat keputusan, dan mengelola aktivitas usaha secara tertib. Keberlanjutan UMKM tidak cukup dibangun melalui promosi dan peningkatan penjualan sesaat, tetapi membutuhkan pengelolaan manusia yang mampu menjaga kualitas kerja dalam jangka panjang. Dalam konteks ini, pelatihan soft skills dan manajemen kinerja memiliki keterkaitan yang kuat karena soft skills membentuk perilaku kerja yang baik, sedangkan manajemen kinerja menyediakan arah, ukuran, dan evaluasi terhadap hasil kerja. Integrasi keduanya dapat membantu UMKM membangun pola kerja yang lebih adaptif, produktif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Meskipun berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah banyak dilakukan pada sektor UMKM, sebagian besar program masih berfokus pada aspek pemasaran digital, pencatatan keuangan, legalitas usaha, dan inovasi produk. Kegiatan tersebut tentu penting, tetapi belum sepenuhnya menjawab persoalan dasar yang berkaitan dengan kualitas perilaku kerja dan sistem evaluasi kinerja pelaku UMKM. Padahal, tanpa komunikasi yang baik, disiplin kerja, pelayanan pelanggan, pembagian tugas, serta indikator kinerja yang jelas, berbagai program peningkatan usaha dapat sulit memberikan dampak yang berkelanjutan. Putri et al. (2025), Khair et al. (2024), dan Pranogyo et al. (2025) sama-sama menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan berbasis kompetensi SDM, soft skills, dan manajemen kinerja memiliki peran penting dalam memperkuat kapasitas UMKM. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini memiliki posisi yang relevan karena mengisi kebutuhan pelatihan yang lebih menekankan pada kualitas manusia dan sistem kerja, bukan hanya pada aspek teknis usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan Soft Skills dan Manajemen Kinerja pada UMKM di Rungkut Surabaya” penting untuk dilaksanakan. Kegiatan ini diarahkan untuk membantu pelaku UMKM memahami pentingnya komunikasi usaha, pelayanan pelanggan, kedisiplinan, kerja sama, manajemen waktu, penyusunan target, pembagian tugas, dan evaluasi kinerja sederhana. Secara praktis, kegiatan ini diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan SDM UMKM yang masih dikelola secara informal dan belum berbasis indikator kinerja. Secara akademik, kegiatan ini memperkuat argumentasi bahwa pengembangan UMKM tidak hanya membutuhkan intervensi modal dan teknologi, tetapi juga peningkatan kompetensi manusia sebagai penggerak utama usaha. Dengan demikian, pelatihan soft skills dan manajemen kinerja dapat menjadi pendekatan strategis untuk

membangun UMKM di Rungkut Surabaya yang lebih profesional, produktif, dan berkelanjutan.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada pelaku UMKM di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Sasaran kegiatan adalah pelaku UMKM yang membutuhkan penguatan kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam aspek komunikasi usaha, pelayanan pelanggan, kerja sama, kedisiplinan, manajemen waktu, pembagian tugas, penyusunan target kerja, dan evaluasi kinerja usaha. Fokus tersebut dipilih karena permasalahan UMKM tidak hanya berkaitan dengan modal dan pemasaran, tetapi juga berkaitan dengan cara pelaku usaha mengelola perilaku kerja, kualitas layanan, dan pencapaian target secara konsisten.

Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif, pelatihan aplikatif, dan pendampingan sederhana. Pendekatan partisipatif berarti peserta dilibatkan secara aktif untuk mengidentifikasi masalah yang dialami dalam usaha masing-masing. Pelatihan aplikatif berarti materi disampaikan dengan contoh yang dekat dengan kondisi UMKM, bukan hanya teori umum. Pendampingan sederhana berarti peserta diarahkan untuk membuat rencana tindakan yang dapat langsung diterapkan, seperti menyusun target penjualan, membagi tugas kerja, membuat standar pelayanan, dan melakukan evaluasi mingguan.

### **Tahap Persiapan**

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi bersama mitra atau perwakilan pelaku UMKM di Rungkut Surabaya. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pemetaan kebutuhan melalui observasi awal dan diskusi singkat mengenai masalah yang paling sering dihadapi peserta. Fokus pemetaan diarahkan pada lima aspek, yaitu kemampuan komunikasi dengan pelanggan, kedisiplinan dan manajemen waktu, pembagian tugas dalam usaha, kemampuan menyusun target, serta kebiasaan melakukan evaluasi kinerja. Hasil pemetaan tersebut digunakan sebagai dasar untuk menyusun materi pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan peserta.

Pada tahap ini, tim juga menyiapkan perangkat kegiatan berupa materi pelatihan, lembar kerja peserta, daftar pertanyaan pre-test dan post-test, lembar observasi keaktifan, serta format rencana tindak lanjut. Materi disusun secara sederhana agar mudah dipahami oleh pelaku UMKM dengan latar belakang usaha yang beragam. Format rencana tindak lanjut disiapkan untuk membantu peserta menuliskan masalah utama usaha, target perbaikan, indikator keberhasilan, dan langkah yang akan dilakukan setelah pelatihan.

### **Tahap Pelaksanaan Pelatihan**

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pelatihan tatap muka yang terdiri atas penyampaian materi, diskusi, studi kasus, simulasi, dan praktik penyusunan rencana kerja. Materi pertama membahas soft skills yang dibutuhkan pelaku UMKM, seperti komunikasi yang efektif, etika pelayanan pelanggan, kemampuan bekerja sama, disiplin kerja, manajemen waktu, sikap tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan kemampuan menyelesaikan masalah sederhana. Materi ini diarahkan untuk membangun kesadaran bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, kelancaran operasional usaha, dan produktivitas kerja.

Materi kedua membahas manajemen kinerja UMKM. Pada bagian ini, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya target kerja, pembagian tugas, pencatatan hasil kerja, dan evaluasi usaha secara berkala. Peserta dilatih menyusun indikator kinerja sederhana, seperti target penjualan harian atau mingguan, jumlah pelanggan yang dilayani, ketepatan waktu produksi, jumlah komplain pelanggan, kualitas pelayanan, kedisiplinan jam kerja, dan konsistensi kualitas produk. Indikator tersebut dipilih karena mudah diterapkan oleh UMKM tanpa membutuhkan sistem administrasi yang rumit.

Agar pelatihan lebih jelas dan tidak hanya bersifat ceramah, peserta diberikan studi kasus yang dekat dengan kondisi usaha sehari-hari. Contoh kasus yang digunakan antara lain pelanggan mengeluh karena pelayanan lambat, pesanan tidak selesai tepat waktu, pekerja tidak memahami tugas, komunikasi dengan pelanggan kurang ramah, dan target penjualan tidak tercapai. Melalui studi kasus tersebut, peserta diajak menganalisis penyebab masalah, menentukan solusi, dan menghubungkannya dengan pentingnya soft skills serta manajemen kinerja.

### **Tahap Pendampingan**

Setelah pelatihan, peserta didampingi untuk menyusun rencana penerapan pada usaha masing-masing. Pendampingan ini menjadi bagian penting karena sebagian pelaku UMKM sering memahami

materi ketika pelatihan berlangsung, tetapi masih kesulitan menerapkannya dalam praktik. Oleh karena itu, peserta diarahkan untuk membuat rencana kerja sederhana yang berisi pembagian tugas, target usaha, standar pelayanan pelanggan, jadwal kerja, dan jadwal evaluasi. Rencana tersebut dibuat berdasarkan kondisi usaha masing-masing agar dapat dilaksanakan secara realistis.

Contoh rencana tindak lanjut yang disusun peserta antara lain menetapkan target penjualan mingguan, membuat daftar tugas harian, menentukan standar pelayanan pelanggan, mencatat keluhan pelanggan, mengevaluasi keterlambatan produksi, serta melakukan diskusi singkat setiap akhir minggu untuk menilai perkembangan usaha. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak berhenti pada peningkatan pengetahuan, tetapi mendorong peserta untuk mulai membangun pola kerja yang lebih tertib, terukur, dan berorientasi pada hasil.

***Tahap Evaluasi***

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui perubahan pemahaman dan kesiapan peserta setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui pre-test, post-test, observasi, penilaian lembar kerja, dan diskusi reflektif. Pre-test diberikan sebelum pelatihan untuk mengetahui pemahaman awal peserta mengenai soft skills dan manajemen kinerja. Post-test diberikan setelah pelatihan untuk melihat peningkatan pemahaman peserta. Observasi dilakukan selama kegiatan untuk menilai keaktifan peserta dalam diskusi, kemampuan menyampaikan pengalaman, dan keterlibatan dalam simulasi. Lembar kerja dinilai untuk melihat kemampuan peserta menyusun target, indikator kinerja, dan rencana tindak lanjut.

Keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari peningkatan nilai post-test, tetapi juga dari kemampuan peserta menyusun rencana penerapan yang sesuai dengan kebutuhan usaha. Kegiatan dinilai berhasil apabila peserta mampu memahami pentingnya soft skills, menjelaskan kembali manfaat manajemen kinerja, menyusun indikator kinerja sederhana, membuat rencana tindak lanjut, dan menunjukkan komitmen untuk menerapkannya dalam usaha. Umpan balik peserta juga digunakan untuk menilai apakah materi pelatihan relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan permasalahan UMKM di Rungkut Surabaya.

**Tabel 1.** Ringkasan Tahapan Kegiatan

<b>Tahap</b>	<b>Fokus Kegiatan</b>	<b>Keterangan dan Luaran</b>
Persiapan	Koordinasi, observasi awal, dan identifikasi kebutuhan mitra.	Tim memetakan masalah SDM UMKM terkait komunikasi, pelayanan, disiplin, pembagian tugas, target kerja, dan evaluasi kinerja. Luaran tahap ini adalah daftar kebutuhan pelatihan, materi, dan instrumen evaluasi.
Pelatihan	Penyampaian materi soft skills dan manajemen kinerja	Peserta memperoleh pemahaman tentang komunikasi usaha, pelayanan pelanggan, kerja sama, disiplin, manajemen waktu, target usaha, dan indikator kinerja sederhana.
Praktik dan simulasi	Studi kasus, simulasi pelayanan, dan latihan menyusun indikator kinerja.	Peserta mampu menghubungkan masalah usaha dengan solusi praktis, serta mulai menyusun indikator kinerja yang sesuai dengan jenis usaha masing-masing.
Pendampingan	Penyusunan rencana tindak lanjut usaha	Peserta menyusun rencana sederhana berupa pembagian tugas, target penjualan, standar pelayanan, catatan keluhan, dan jadwal evaluasi mingguan.
Evaluasi	Pre-test, post-test, observasi, penilaian lembar kerja, dan refleksi.	Tim mengukur peningkatan pemahaman, keaktifan peserta, kualitas rencana tindak lanjut, dan relevansi materi terhadap kebutuhan UMKM.

**Tabel 2.** Indikator Keberhasilan Kegiatan

<b>Aspek</b>	<b>Indikator Keberhasilan</b>	<b>Teknik Pengukuran</b>
Pemahaman peserta	Peserta memahami konsep soft skills dan manajemen kinerja UMKM.	Pre-test dan post-test.
Kemampuan praktik	Peserta mampu menyusun target kerja dan indikator kinerja sederhana.	Penilaian lembar kerja peserta

Partisipasi	Peserta aktif dalam diskusi, studi kasus, dan simulasi.	Observasi selama kegiatan
Rencana tindak lanjut	Peserta memiliki rencana penerapan yang dapat dijalankan pada usaha masing-masing.	Pemeriksaan format rencana tindak lanjut.
Relevansi kegiatan	Peserta menilai materi sesuai dengan kebutuhan dan masalah UMKM.	Angket umpan balik dan diskusi reflektif

**Rencana Tindak Lanjut**

Rencana tindak lanjut kegiatan diarahkan pada penerapan hasil pelatihan dalam aktivitas usaha peserta. Pelaku UMKM didorong untuk mulai menggunakan format sederhana yang telah disusun, seperti catatan target penjualan, daftar tugas harian, catatan keluhan pelanggan, dan jadwal evaluasi mingguan. Apabila memungkinkan, tim pengabdian dapat melakukan pemantauan lanjutan secara daring atau melalui kunjungan singkat untuk melihat kendala peserta dalam menerapkan hasil pelatihan.

Melalui metode pelaksanaan tersebut, kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu memberikan dampak praktis bagi pelaku UMKM di Rungkut Surabaya. Dampak yang diharapkan meliputi meningkatnya pemahaman peserta mengenai pentingnya soft skills, meningkatnya kemampuan menyusun target dan indikator kinerja, serta terbentuknya kebiasaan kerja yang lebih tertib, komunikatif, dan berorientasi pada produktivitas usaha.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan Soft Skills dan Manajemen Kinerja pada UMKM di Rungkut Surabaya” menghasilkan beberapa capaian penting, terutama pada peningkatan pemahaman peserta mengenai perilaku kerja, pelayanan pelanggan, kedisiplinan, pengaturan waktu, serta pengelolaan kinerja usaha secara sederhana. Kegiatan ini tidak hanya menempatkan pelatihan sebagai penyampaian materi, tetapi juga sebagai proses pendampingan yang mendorong peserta untuk mengenali kelemahan internal usaha dan menyusun langkah perbaikan yang dapat diterapkan dalam aktivitas usaha sehari-hari.

Hasil identifikasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM telah memiliki pengalaman praktis dalam menjalankan usaha, namun belum seluruhnya memiliki sistem kerja yang tertib dan terukur. Permasalahan yang menonjol berkaitan dengan belum adanya target kerja tertulis, pembagian tugas yang masih informal, evaluasi usaha yang belum rutin, serta komunikasi pelayanan pelanggan yang masih mengandalkan kebiasaan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa persoalan UMKM tidak hanya terletak pada aspek modal dan pemasaran, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam membangun pola kerja yang disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada peningkatan kinerja.

**Tabel 3.** Kondisi Awal Mitra dan Kebutuhan Penguatan Kompetensi

Aspek yang Diamati	Kondisi Awal Pelaku UMKM	Kebutuhan Penguatan
Soft skills	Komunikasi, kedisiplinan, kerja sama, dan manajemen waktu belum diterapkan secara konsisten dalam aktivitas usaha	Pelatihan komunikasi usaha, pelayanan pelanggan, disiplin kerja, dan pengelolaan waktu.
Manajemen kinerja	Target usaha belum ditulis secara jelas dan evaluasi kinerja belum dilakukan secara berkala	Pengenalan indikator kinerja sederhana, target penjualan, dan evaluasi mingguan.
Pelayanan pelanggan	Pelayanan masih berdasarkan kebiasaan dan belum memiliki standar sederhana dalam merespons pelanggan	Simulasi komunikasi pelanggan, penanganan keluhan, dan standar pelayanan dasar.
Pembagian tugas	Sebagian UMKM belum memiliki pembagian tugas yang jelas antara pemilik usaha, anggota keluarga, atau pekerja.	Pendampingan penyusunan daftar tugas dan tanggung jawab kerja.

---

Pencatatan dan evaluasi	Pencatatan aktivitas usaha dan kendala pelayanan belum dilakukan secara rutin.	Pembuatan format sederhana catatan target, kendala, dan rencana perbaikan usaha.
-------------------------	--	--

---

Pelaksanaan pelatihan soft skills memberikan perubahan pada cara pandang peserta terhadap pentingnya kemampuan nonteknis dalam mengelola usaha. Sebelum pelatihan, sebagian peserta memandang keberhasilan usaha terutama ditentukan oleh harga, lokasi, dan kualitas produk. Setelah kegiatan berlangsung, peserta mulai memahami bahwa kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, menjaga kedisiplinan, mengelola waktu, dan merespons keluhan secara tepat juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan citra usaha. Pemahaman ini penting karena UMKM yang dikelola secara informal sering kali kurang memperhatikan aspek perilaku kerja, padahal aspek tersebut menentukan kualitas interaksi dengan konsumen.

Pada sesi komunikasi dan pelayanan pelanggan, peserta dilibatkan dalam diskusi kasus mengenai cara menghadapi pelanggan yang mengajukan komplain, pelanggan yang membandingkan harga, serta pelanggan yang membutuhkan penjelasan mengenai kualitas produk. Melalui diskusi tersebut, peserta diarahkan untuk tidak melihat keluhan pelanggan sebagai ancaman, tetapi sebagai masukan untuk memperbaiki produk dan pelayanan. Hasil sesi ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM membutuhkan pola komunikasi yang lebih terstruktur, terutama dalam menjelaskan keunggulan produk, menjaga keramahan layanan, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kegiatan ini juga menghasilkan peningkatan pemahaman peserta mengenai manajemen kinerja sederhana. Peserta diperkenalkan pada konsep bahwa kinerja usaha dapat diukur melalui indikator yang dekat dengan aktivitas harian UMKM, seperti jumlah produk terjual, jumlah pelanggan, ketepatan waktu produksi, kualitas pelayanan, jumlah keluhan pelanggan, dan ketercapaian target penjualan. Dengan pendekatan sederhana tersebut, peserta dapat memahami bahwa manajemen kinerja tidak harus selalu menggunakan sistem yang rumit, tetapi dapat dimulai dari kebiasaan mencatat target, mengevaluasi capaian, dan menentukan perbaikan kerja secara berkala.

**Tabel 4.** Materi Pelatihan, Aktivitas, dan Hasil yang Dicapai

<b>Materi Kegiatan</b>	<b>Aktivitas Pelatihan</b>	<b>Output Peserta</b>	<b>Makna Hasil</b>
Komunikasi usaha	Diskusi dan simulasi cara menjelaskan produk serta merespons pelanggan.	Peserta mampu menyusun contoh kalimat pelayanan yang lebih ramah dan jelas.	Komunikasi dipahami sebagai bagian dari strategi mempertahankan pelanggan
Pelayanan pelanggan	Studi kasus penanganan keluhan pelanggan	Peserta mampu mengidentifikasi cara merespons keluhan dengan lebih tenang dan solutif.	Keluhan pelanggan mulai dipandang sebagai bahan evaluasi kualitas usaha.
Manajemen waktu	Refleksi aktivitas harian usaha dan penyusunan prioritas kerja.	Peserta mampu membedakan pekerjaan utama, pekerjaan pendukung, dan pekerjaan yang dapat ditunda.	Pengaturan waktu dipahami sebagai dasar peningkatan produktivitas
Manajemen kinerja	Penyusunan target usaha dan indikator kinerja sederhana.	Peserta mampu membuat contoh target penjualan, target pelayanan, dan jadwal evaluasi	Kinerja usaha mulai dilihat sebagai sesuatu yang dapat diukur dan diperbaiki

---

Pembagian tugas	Pendampingan pembuatan daftar tugas dan tanggung jawab.	Peserta mampu membuat rancangan pembagian tugas sesuai kebutuhan usaha.	Pembagian tugas membantu mengurangi tumpang tindih pekerjaan.
-----------------	---	---	---

Salah satu hasil penting dari kegiatan ini adalah tersusunnya contoh format sederhana yang dapat digunakan peserta untuk mengelola kinerja usaha. Format tersebut meliputi catatan target penjualan, daftar pembagian tugas, catatan kendala pelayanan, dan rencana evaluasi mingguan. Pada awalnya, sebagian peserta menganggap pencatatan target dan evaluasi sebagai pekerjaan tambahan yang menyita waktu. Namun setelah diberikan contoh yang sederhana, peserta mulai memahami bahwa pencatatan justru dapat membantu pemilik usaha mengetahui perkembangan usaha, mengenali masalah berulang, serta mengambil keputusan perbaikan secara lebih tepat.

Pendampingan penyusunan indikator kinerja menunjukkan bahwa peserta mampu menghubungkan masalah usaha dengan indikator yang dapat diamati. Misalnya, masalah pelanggan yang tidak kembali dapat dihubungkan dengan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, atau konsistensi produk. Masalah penjualan yang tidak stabil dapat dihubungkan dengan target harian, promosi, ketersediaan produk, dan respons terhadap pelanggan. Proses ini membantu peserta berpikir lebih analitis dalam membaca kondisi usaha, sehingga keputusan usaha tidak hanya berdasarkan perkiraan, tetapi mulai diarahkan pada data sederhana yang dapat dicatat secara rutin.

**Tabel 5.** Perubahan Kondisi Peserta Setelah Kegiatan

Aspek Perubahan	Sebelum Kegiatan	Setelah Kegiatan
<b>Pemahaman soft skills</b>	Soft skills dipahami secara umum dan belum dikaitkan langsung dengan kinerja usaha.	Peserta memahami bahwa komunikasi, disiplin, manajemen waktu, dan pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan.
<b>Target usaha</b>	Target usaha belum ditulis secara jelas dan lebih banyak mengikuti kondisi penjualan harian.	Peserta mampu menyusun contoh target penjualan dan target pelayanan secara sederhana.
<b>Evaluasi kinerja</b>	Evaluasi usaha belum dilakukan rutin dan belum menggunakan indikator tertentu.	Peserta memahami pentingnya evaluasi mingguan berdasarkan target, kendala, dan capaian usaha.
<b>Pembagian tugas</b>	Tugas kerja masih informal dan sering bergantung pada kebiasaan keluarga atau pekerja.	Peserta mampu membuat pembagian tugas sederhana sesuai aktivitas utama usaha
<b>Respons terhadap pelanggan</b>	Keluhan pelanggan sering ditangani spontan tanpa pola komunikasi yang jelas.	Peserta memahami cara merespons keluhan dengan bahasa yang lebih tenang, sopan, dan solutif.

Dari sisi partisipasi, peserta menunjukkan keterlibatan aktif selama kegiatan berlangsung. Hal ini terlihat dari kemauan peserta menyampaikan pengalaman usaha, mengajukan pertanyaan, dan mendiskusikan kendala yang sering mereka hadapi. Beberapa isu yang paling banyak muncul dalam diskusi adalah cara mempertahankan pelanggan, cara membagi waktu antara produksi dan pelayanan, cara menegur pekerja atau anggota keluarga yang kurang disiplin, serta cara menilai apakah usaha mengalami perkembangan. Partisipasi tersebut menunjukkan bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan riil pelaku UMKM dan tidak berhenti pada tataran teoritis.

Hasil kegiatan juga memperlihatkan bahwa pengembangan kompetensi SDM pada UMKM perlu dilakukan secara bertahap dan kontekstual. Pelaku UMKM umumnya membutuhkan materi yang sederhana, langsung dapat diterapkan, dan sesuai dengan keterbatasan sumber daya yang mereka miliki. Oleh karena itu, penggunaan contoh kasus, simulasi, dan format kerja sederhana lebih efektif dibandingkan penyampaian materi yang terlalu konseptual. Pendekatan ini membuat peserta lebih mudah memahami bahwa penguatan SDM tidak selalu membutuhkan biaya besar, tetapi dapat dimulai dari perubahan kebiasaan kerja, peningkatan komunikasi, dan evaluasi usaha secara konsisten.

**Tabel 6.** Indikator Keberhasilan Kegiatan Pengabdian

Indikator Keberhasilan	Target Kegiatan	Capaian	Keterangan
------------------------	-----------------	---------	------------

Peningkatan pemahaman soft skills	Peserta memahami pentingnya komunikasi, disiplin, kerja sama, dan pelayanan pelanggan	Tercapai	Peserta mampu menjelaskan kaitan soft skills dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan
Kemampuan menyusun target kerja	Peserta dapat membuat target usaha sederhana	Tercapai	Peserta menyusun contoh target penjualan atau target pelayanan sesuai jenis usaha.
Kemampuan mengenali indikator kinerja	Peserta mampu menentukan indikator kinerja yang relevan dengan usaha.	Tercapai	Indikator yang muncul antara lain penjualan, pelanggan, waktu pelayanan, kualitas produk, dan keluhan pelanggan.
Partisipasi peserta	Peserta aktif dalam diskusi, simulasi, dan praktik	Tercapai	Peserta terlibat dalam tanya jawab dan berbagi pengalaman usaha.
Rencana tindak lanjut	Peserta memiliki rencana penerapan hasil pelatihan.	Tercapai	Peserta diarahkan menggunakan format target dan evaluasi mingguan pada usaha masing-masing.

Secara analitis, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan soft skills dan manajemen kinerja dapat menjadi pintu masuk untuk memperbaiki tata kelola UMKM dari aspek sumber daya manusia. Soft skills berfungsi memperbaiki kualitas interaksi, pelayanan, dan kedisiplinan kerja, sedangkan manajemen kinerja membantu pelaku UMKM mengubah aktivitas usaha yang semula berjalan secara spontan menjadi lebih terarah dan dapat dievaluasi. Keduanya saling melengkapi karena peningkatan produktivitas UMKM tidak cukup hanya dengan target penjualan, tetapi juga membutuhkan perilaku kerja yang mendukung pencapaian target tersebut.

Temuan kegiatan ini sejalan dengan Putri et al. (2025), yang menekankan bahwa pelatihan soft skills dan manajemen kinerja dapat membantu peningkatan kompetensi SDM UMKM. Hasil ini juga mendukung Khair et al. (2024), yang menyatakan bahwa pendampingan manajemen kinerja penting diberikan agar UMKM memiliki arah evaluasi kerja yang lebih jelas. Selain itu, kegiatan ini memperkuat pandangan Adwi et al. (2023) bahwa soft skills dan kepemimpinan sederhana dapat mendorong produktivitas kerja UMKM, terutama ketika pelatihan diarahkan pada praktik komunikasi, tanggung jawab, dan disiplin kerja.

Meskipun kegiatan ini memberikan hasil positif, terdapat beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Pertama, perubahan perilaku kerja pelaku UMKM tidak dapat terjadi hanya melalui satu kali pelatihan, sehingga dibutuhkan pendampingan lanjutan agar format target dan evaluasi benar-benar digunakan. Kedua, sebagian peserta masih membutuhkan pembiasaan dalam mencatat aktivitas usaha karena selama ini kegiatan usaha lebih banyak berjalan secara informal. Ketiga, keberhasilan penerapan manajemen kinerja sangat bergantung pada komitmen pemilik usaha untuk melakukan evaluasi secara rutin. Oleh karena itu, kegiatan lanjutan sebaiknya difokuskan pada monitoring penerapan target kerja, evaluasi pelayanan pelanggan, dan pendampingan pencatatan kinerja usaha.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM di Rungkut Surabaya dalam meningkatkan kompetensi SDM melalui penguatan soft skills dan manajemen kinerja. Kegiatan ini membantu peserta memahami bahwa pengelolaan usaha yang baik tidak hanya bertumpu pada produk dan pemasaran, tetapi juga pada kualitas manusia yang menjalankan usaha. Melalui pelatihan dan pendampingan ini, pelaku UMKM diharapkan mampu membangun pola kerja yang lebih disiplin, komunikatif, terukur, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan Soft Skills dan Manajemen Kinerja pada UMKM di Rungkut Surabaya” menunjukkan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan penting bagi pelaku UMKM. Permasalahan yang dihadapi UMKM tidak hanya berkaitan dengan modal, pemasaran, dan kualitas

produk, tetapi juga berhubungan dengan kemampuan pelaku usaha dalam berkomunikasi, melayani pelanggan, mengatur waktu, membagi tugas, menetapkan target, serta mengevaluasi kinerja usaha secara sederhana dan berkelanjutan.

Pelaksanaan pelatihan soft skills memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi usaha, pelayanan pelanggan, kedisiplinan, kerja sama, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan masalah. Peserta mulai memahami bahwa keberhasilan UMKM tidak hanya ditentukan oleh produk yang dijual, tetapi juga oleh cara pelaku usaha membangun hubungan dengan pelanggan, menjaga kualitas layanan, merespons keluhan, serta menciptakan pola kerja yang lebih tertib dan profesional.

Pelatihan manajemen kinerja membantu peserta memahami pentingnya target kerja, pencatatan aktivitas usaha, pembagian tugas, dan evaluasi kinerja. Peserta diarahkan untuk menyusun indikator kinerja sederhana yang dapat diterapkan dalam usaha sehari-hari, seperti target penjualan, jumlah pelanggan, ketepatan waktu pelayanan, kualitas produk, serta catatan keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja pada UMKM tidak harus dilakukan melalui sistem yang rumit, tetapi dapat dimulai dari praktik sederhana yang mudah dipahami, terukur, dan konsisten diterapkan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kesadaran, pengetahuan, dan kemampuan awal pelaku UMKM dalam mengelola sumber daya manusia dan kinerja usaha. Pelatihan ini diharapkan dapat mendorong UMKM di Rungkut Surabaya untuk bekerja lebih terarah, produktif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Ke depan, kegiatan serupa perlu dilanjutkan melalui pendampingan berkala agar penerapan soft skills dan manajemen kinerja tidak hanya berhenti pada tahap pelatihan, tetapi benar-benar menjadi kebiasaan kerja dalam pengelolaan UMKM.

#### REFERENSI

- Adwi, A., Pratama, M. F., Mulyadi, D. Z., Paluala, K., & Efendi, K. (2023). Pelatihan keterampilan soft skills dan kepemimpinan untuk peningkatan produktivitas kerja UMKM di Kota Kendari. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 13756–13762. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i6.26249>
- Febrianty, I., Mustika, R., Mahyudin, I., Mahreda, E. S., Kusuma, T., & Akbar, M. R. (2023). Pengabdian kepada masyarakat peningkatan manajemen kinerja pada usaha produk olahan ikan “Sari Alami” Kelurahan Sungai Besar Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. *Ahmad Dahlan Mengabdi*, 2(2), 65–71. <https://doi.org/10.58906/abadi.v2i2.106>
- Khair, A. U., Sutomo, D. A., Mirwan, S. H., & Haeranah, H. (2024). Sosialisasi pendampingan UMKM dalam menerapkan manajemen kinerja yang efektif. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 5631–5638. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i3.30451>
- Masithoh, N., & Jaatsiyah, A. E. (2024). Peningkatan literasi manajemen keuangan dan pengelolaan SDM pada UMKM untuk mendorong keberlanjutan usaha. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(5), 10632–10637. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i5.55802>
- Pranogyo, A. B., Tarsono, O., Hendro, J., Sumampouw, R. W. J., Ichsan, M., & Suryono, D. W. (2025). Pelatihan soft skills dan legalitas usaha sebagai strategi peningkatan kapasitas UMKM. *PROGRESIF: Jurnal Pengabdian Komunitas Pendidikan*, 5(2), 101–112. <https://doi.org/10.36406/progresif.v5i2.231>
- Putri, P. A. N., Lestari, A., Afiat, M. N., Amelya, D., & Amelia, W. (2025). Pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan soft skills dan manajemen kinerja di UMKM. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 4092–4095. <https://doi.org/10.31004/cdj.v6i3.45736>
- Yulihardi, Y., Febriani, R., Afrida, A., Amrullah, A., & Suandi, E. (2025). Pemberdayaan SDM UMKM melalui pelatihan manajemen kinerja dan motivasi kerja berbasis produktivitas di Lubuk Gadang, Kabupaten Solok Selatan. *Diklat Review: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*, 9(2). <https://doi.org/10.35446/diklatreview.v9i2.2835>