Open Community Service Journal 5 (1): 179 – 190 2026

Contents lists available at openscie.com
E-ISSN: 2828-1195
Open Community Service Journal
DOI: 10.33292/ocsj.v5i1.191
Journal homepage: https://opencomserv.com

# Model Semi-Inkubasi Berbasis Vokasi untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM melalui Penguatan SDM dan Kualitas Layanan

**Willson Gustiawan[1*], Ranti Komala Dewi[1], Ihsan Lumasa Rimra[2], Dony Marzuki[3]**

[1] Jurusan Adminitrasi Bisnis, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia
[2] Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia
[3] Jurusan Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia

*Correspondence: E-mail: willson@pnp.ac.id

**INFORMASI ARTIKEL**

***Riwayat Artikel:***
*Disubmit 14 Maret 2026*
*Diperbaiki 21 April 2026*
*Diterima 13 Juni 2026*
*Diterbitkan 30 Juli 2026*

***Kata Kunci:***
*Hospitality dan kualitas,*
*Kolaborasi pentahelix,*
*Model semi-inkubasi,*
*Pengembangan sumber daya.*

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, namun di era pascapandemi menghadapi tantangan berupa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan kualitas layanan. Di Kota Padang, sebagian besar UMKM masih dikelola secara tradisional, sehingga mengalami kendala dalam manajemen tenaga kerja dan pelayanan pelanggan.
**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan dan mengevaluasi model semi-inkubasi berbasis vokasi dalam meningkatkan kapasitas UMKM melalui integrasi pengembangan human capital dan layanan berbasis hospitality.
**Metode:** Program dilaksanakan melalui pendekatan kolaboratif *pentahelix* yang melibatkan akademisi, pemerintah, pelaku usaha, komunitas, dan media, dengan melibatkan 60 pelaku UMKM. Intervensi dilakukan dalam tiga tahap, yaitu pra-inkubasi, inkubasi, dan pasca-inkubasi, menggunakan metode pelatihan partisipatif berbasis pengalaman (*experiential learning*). Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi partisipatif, serta penilaian berbasis tugas.
**Hasil:** Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan peserta, dengan rata-rata kenaikan skor sebesar 35%. Peserta mampu merancang pelatihan internal, melakukan evaluasi kinerja, dan menerapkan prinsip pelayanan prima. Selain itu, program mendorong terbentuknya jejaring UMKM serta peningkatan kualitas layanan dan promosi digital. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model semi-inkubasi berbasis vokasi sebagai pendekatan yang fleksibel dan kontekstual dalam meningkatkan daya saing UMKM. Secara praktis, model ini dapat direplikasi untuk memperkuat pengembangan SDM dan kualitas layanan, sekaligus menegaskan peran institusi vokasi dalam pemberdayaan ekonomi lokal.

**Untuk mengutip artikel ini:** Gustiawan, W., Dewi, R. K., Rimra, I. L, Marzuki, D. (2026). Model Semi-Inkubasi Berbasis Vokasi untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM melalui Penguatan SDM dan Kualitas Layanan. Open Community Service Journal, 5(1), 179 –190.

**Artikel ini berada di bawah lisensi: A** Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0) License. Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Copyright ©2026 by author/s

## 1. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam menopang perekonomian nasional, khususnya dalam penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, serta penguatan ekonomi lokal. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional mencapai lebih dari 60% dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja di Indonesia, yang menunjukkan perannya sebagai tulang punggung ekonomi nasional **(Miana, 2025)**. Selain itu, karakteristik UMKM yang fleksibel dan berbasis lokal menjadikannya relatif adaptif dalam menghadapi krisis, termasuk pada masa pandemi COVID-19, meskipun tetap menghadapi tekanan signifikan dalam aspek operasional dan keberlanjutan usaha.

Namun demikian, dalam konteks pascapandemi, UMKM dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks, terutama terkait dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan profesionalitas pelayanan usaha. Berbagai studi menunjukkan bahwa keterbatasan dalam kompetensi manajerial, pengelolaan SDM, serta kemampuan pelayanan pelanggan (*hospitality*) menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan produktivitas dan daya saing UMKM di era digital **(Indah *et al*., 2025)**. Dalam perspektif human capital, kualitas SDM merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menciptakan nilai tambah dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan berbasis kebutuhan, pendampingan terstruktur, serta penguatan soft skills menjadi agenda penting dalam pemberdayaan UMKM **(Najmudin *et al.,* 2023).**

Di sisi lain, peningkatan daya saing UMKM tidak hanya ditentukan oleh aspek internal seperti kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pelanggan *(customer experience)* yang dibangun melalui praktik pelayanan yang unggul. Konsep hospitality dan *service excellence* menjadi semakin relevan dalam konteks ekonomi berbasis pengalaman *(experience economy)*, di mana interaksi yang bersifat empatik, responsif, dan komunikatif mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, dalam praktiknya, banyak pelaku UMKM masih belum mengintegrasikan aspek pelayanan sebagai bagian strategis dari pengelolaan usaha, sehingga berimplikasi pada rendahnya diferensiasi dan daya saing di pasar **(Indah *et al*., 2025).**

Menjawab tantangan tersebut, berbagai pendekatan telah dikembangkan, salah satunya melalui program inkubasi bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha secara komprehensif. Inkubator bisnis tidak hanya berfungsi sebagai penyedia pelatihan teknis, tetapi juga sebagai ekosistem pembelajaran yang mendorong kolaborasi, inovasi, dan akses terhadap sumber daya strategis **(Sitorus *et al.,* 2023)**. Namun demikian, sebagian besar model inkubasi yang ada masih bersifat konvensional, membutuhkan infrastruktur yang relatif besar, serta belum sepenuhnya adaptif terhadap konteks UMKM lokal, khususnya dalam mengintegrasikan aspek pengembangan SDM dan kualitas pelayanan **(Wajdi *et al.,* 2020).**

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan *(research gap)* dalam pengembangan model pemberdayaan UMKM yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis usaha, tetapi juga secara simultan mengintegrasikan penguatan kapasitas SDM dan kualitas pelayanan berbasis *hospitality* dalam suatu pendekatan yang lebih fleksibel, kontekstual, dan berbasis kolaborasi. Selain itu, diperlukan model intervensi yang mampu menjembatani keterbatasan sumber daya UMKM tanpa bergantung pada infrastruktur inkubator yang kompleks, namun tetap memberikan dampak yang berkelanjutan.

Sebagai respons terhadap kesenjangan tersebut, Politeknik Negeri Padang (PNP) melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M), bekerja sama dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, menginisiasi Program Pendampingan UMKM melalui pendekatan semi-incubation berbasis vokasi. Program ini dirancang sebagai bentuk inovasi dalam pengembangan model inkubasi yang lebih adaptif, dengan mengintegrasikan pelatihan berbasis kompetensi, pendampingan partisipatif, serta penguatan jejaring usaha dalam kerangka kolaborasi *pentahelix* yang melibatkan akademisi, pemerintah, pelaku usaha, komunitas, dan media **(Najmudin *et al.*, 2023).**

Pendekatan semi-inkubasi ini memiliki keunggulan dalam fleksibilitas implementasi, efisiensi sumber daya, serta kemampuannya dalam mengakomodasi kebutuhan riil pelaku UMKM di tingkat lokal. Program ini dilaksanakan dalam tiga tahapan utama, yaitu pra-inkubasi, inkubasi, dan pasca-inkubasi, yang dirancang untuk menciptakan proses pembelajaran berkelanjutan serta mendorong perubahan perilaku manajerial pelaku usaha. Fokus utama intervensi diarahkan pada penguatan manajemen SDM melalui pelatihan identifikasi kebutuhan pelatihan, evaluasi kinerja, serta strategi motivasi kerja, serta peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi *hospitality* dan *courtesy* dalam interaksi bisnis.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi konseptual berupa pengembangan model *semi-incubation vocational-based approach* yang mengintegrasikan penguatan *human capital* dan kualitas pelayanan sebagai strategi peningkatan daya saing UMKM. Secara praktis, model ini diharapkan dapat menjadi alternatif pendekatan pemberdayaan UMKM yang lebih kontekstual, kolaboratif, dan berkelanjutan, serta dapat direplikasi di berbagai daerah dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal. **(Gustiawan, 2021).**

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan utama kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kapasitas pelaku UMKM di Kota Padang, khususnya dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan usaha. Melalui pendekatan pelatihan dan pendampingan berbasis semi-inkubasi, kegiatan ini diharapkan tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, tetapi juga mendorong transformasi perilaku manajerial dan penguatan ekosistem kewirausahaan lokal yang lebih tangguh dan adaptif dalam menghadapi dinamika persaingan global.

## 2. Metode Pelaksanaan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan menggunakan pendekatan intervensi berbasis model semi-inkubasi (*intervention-based semi-incubation model*) yang mengintegrasikan penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan kualitas layanan usaha. Pendekatan ini dikembangkan dalam kerangka kolaboratif berbasis model *pentahelix* yang melibatkan lima aktor utama, yaitu akademisi, pemerintah, pelaku bisnis, komunitas, dan media **(Najmudin *et al.*, 2023)**. Model *pentahelix* dipilih karena dinilai efektif dalam menciptakan sinergi lintas pemangku kepentingan dalam mendukung pengembangan ekosistem UMKM yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis **(Afifah *et al*., 2023).**

Secara operasional, kegiatan ini dilaksanakan melalui kerja sama antara Politeknik Negeri Padang (PNP) sebagai institusi pendidikan vokasi dan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang sebagai mitra pemerintah daerah. Program ini menempatkan institusi vokasi sebagai *co-creator* dalam pengembangan kapasitas pelaku usaha, dengan memanfaatkan pendekatan pembelajaran berbasis praktik (*practice-based learning*) yang relevan dengan karakteristik pendidikan vokasi.

### 2.1 Desain Intervensi dan Subjek Kegiatan

Program ini melibatkan 60 pelaku UMKM yang berasal dari berbagai kecamatan di Kota Padang sebagai peserta (*tenant*). Pemilihan peserta dilakukan melalui proses seleksi pada tahap pra-inkubasi yang mencakup asesmen kebutuhan, kelayakan usaha, serta komitmen untuk mengikuti seluruh rangkaian program. Karakteristik peserta yang beragam dari sektor usaha seperti kuliner, jasa, dan perdagangan memberikan konteks empiris yang representatif dalam menguji efektivitas pendekatan semi-inkubasi.

Desain intervensi dalam kegiatan ini disusun secara sistematis dalam tiga tahapan utama yang saling terintegrasi, yaitu pra-inkubasi, inkubasi, dan pasca-inkubasi, yang mencerminkan siklus pembelajaran berkelanjutan (*learning cycle*) dalam pendidikan vokasi.

## 2.2 Tahapan Pelaksanaan Program

### *2.2.1 Tahap Pra-Inkubasi*

Tahap pra-inkubasi merupakan fase awal yang difokuskan pada proses identifikasi dan pemetaan kebutuhan pelaku UMKM. Pada tahap ini, dilakukan kegiatan penjaringan dan seleksi peserta oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang melalui asesmen awal yang meliputi aspek kapasitas usaha, potensi pengembangan, serta kesiapan mengikuti program. Selain itu, dilakukan pembinaan awal berupa penguatan motivasi kewirausahaan, pemahaman dasar manajemen usaha, serta identifikasi tantangan utama yang dihadapi pelaku UMKM. Output dari tahap ini adalah terpilihnya 60 UMKM sebagai tenant program yang siap mengikuti tahap inkubasi.

### *2.2.2 Tahap Inkubasi*

Tahap inkubasi merupakan inti dari intervensi yang dilaksanakan secara kolaboratif oleh Politeknik Negeri Padang dan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang. Kegiatan pelatihan dilaksanakan dalam dua gelombang, yaitu pada tanggal 14–16 Mei 2025 di Youth Center Padang dan 20–22 Mei 2025 di Aula Balaikota Padang, Air Pacah **(Miana, 2025; Operakum, 2025).**

Materi pelatihan disusun secara modular dan aplikatif, dengan fokus pada dua domain utama, yaitu: (1) pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan manajemen sumber daya manusia, dan (2) peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan hospitality dan courtesy. Selain itu, materi pendukung seperti pemasaran digital, literasi keuangan, dan manajemen produksi juga diberikan untuk memperkuat kapasitas usaha secara komprehensif.

Metode pelatihan yang digunakan mengadopsi pendekatan andragogik berbasis praktik (*experiential learning*), yang meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, simulasi, studi kasus, serta penugasan terstruktur. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan terjadinya transfer pengetahuan dan keterampilan secara efektif, sekaligus mendorong partisipasi aktif peserta dalam proses pembelajaran.

### *2.2.3 Tahap Pasca-Inkubasi*

Tahap pasca-inkubasi berfokus pada kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap implementasi hasil pelatihan di tingkat usaha. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang dengan melibatkan mitra strategis seperti lembaga keuangan, asosiasi UMKM, dan sektor swasta. Pada tahap ini, peserta diberikan akses lanjutan berupa pendampingan tematik, fasilitasi perizinan usaha, promosi digital, serta akses pembiayaan.

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip keberlanjutan (*sustainability*) dalam pengembangan UMKM, di mana proses pemberdayaan tidak berhenti pada pelatihan, tetapi dilanjutkan dengan penguatan ekosistem usaha yang mendukung pertumbuhan jangka panjang **(Sitorus *et al*., 2023).**

## 2.3 Teknik Pengumpulan dan Evaluasi Data

Evaluasi efektivitas program dilakukan melalui pendekatan kombinasi (*mixed approach*) yang meliputi:

1. Pre-test dan post-test, untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta terkait materi pelatihan SDM dan hospitality.
2. Observasi partisipatif, untuk menilai keterlibatan peserta dalam proses pelatihan dan simulasi praktik.
3. Penilaian tugas praktik, seperti penyusunan format evaluasi kinerja dan simulasi pelayanan pelanggan, menggunakan rubrik sederhana.
4. Refleksi peserta, melalui diskusi dan umpan balik terhadap pelaksanaan kegiatan.

Indikator evaluasi difokuskan pada peningkatan kompetensi peserta dalam aspek: (1) perencanaan pelatihan internal, (2) evaluasi kinerja karyawan, dan (3) penerapan prinsip pelayanan berbasis hospitality. Pendekatan evaluatif ini dirancang untuk menangkap perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta sebagai dampak dari intervensi yang dilakukan.

### 2.4 Kerangka Alur Intervensi

Secara konseptual, alur pelaksanaan program ini mengikuti kerangka intervensi yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu *input, process, output,* dan *outcome*. Pada tahap *input*, program melibatkan peserta UMKM, modul pelatihan yang dirancang secara kontekstual, serta fasilitator dari kalangan akademisi dan praktisi. Tahap *process* diwujudkan melalui implementasi model semi-inkubasi yang mencakup tiga fase, yaitu pra-inkubasi, inkubasi, dan pasca-inkubasi. Hasil langsung (*output*) dari intervensi ini berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan berbasis *hospitality*. Sementara itu, dampak lanjutan (*outcome*) yang diharapkan adalah peningkatan kapasitas usaha dan kualitas layanan UMKM secara berkelanjutan. **(Gustiawan *et al.,* 2025).** Kerangka ini menunjukkan bahwa program tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan jangka pendek, tetapi juga pada pencapaian dampak jangka panjang dalam meningkatkan daya saing UMKM melalui pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan.

### 2.5 Materi Pelatihan: Modul Pengembangan SDM UMKM

Materi pelatihan dalam program semi inkubasi ini dirancang secara modular dan kontekstual berdasarkan kebutuhan peserta yang telah diidentifikasi selama tahap pra-inkubasi. Salah satu modul utama adalah pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk UMKM, yang dipandang sebagai komponen krusial dalam menjamin keberlanjutan dan profesionalitas operasional usaha kecil.

Modul ini mengusung pendekatan praktis berbasis *kompetensi inti* manajerial dan perilaku kerja (**Gustiawan, 2013)**, dengan menekankan pada kemampuan peserta untuk:

1. Mengidentifikasi kesenjangan keterampilan di tempat kerja.
2. Merancang program pelatihan sederhana untuk tenaga kerja.
3. Menerapkan teknik evaluasi kinerja yang relevan.
4. Mengadopsi strategi motivasi berbasis teori psikologi kerja.

Materi dalam modul ini dikelompokkan ke dalam lima tema utama sebagai berikut:

**Tabel 1.** Struktur Materi Modul Pengembangan SDM UMKM

| Komponen | Uraian Materi |
|---|---|
| Identifikasi Kebutuhan Pelatihan | Teknik dasar observasi perilaku kerja- Penggunaan kuesioner sederhana dan wawancara- Analisis gap keterampilan (*skill gap*) antara kinerja aktual dan ideal |
| Perencanaan Pelatihan | Penentuan tujuan pelatihan berbasis prinsip SMART- Penyusunan kurikulum pelatihan internal- Pilihan metode (on-the-job training, mentoring, coaching) |
| Pelaksanaan Pelatihan | Strategi pengajaran kontekstual- Simulasi tugas nyata- Penerapan sistem rotasi dan evaluasi mingguan |
| Evaluasi Kinerja Karyawan | Format evaluasi sederhana: *rating scale, checklist*, deskripsi singkat- Indikator: kedisiplinan, kualitas kerja, inisiatif, tanggung jawab |
| Strategi Motivasi Karyawan | Penggunaan pendekatan Maslow: kebutuhan dasar hingga aktualisasi diri- Pendekatan Herzberg: faktor motivator & hygiene- Contoh insentif non-materi: pengakuan, peluang belajar |

Penerapan modul ini bertujuan membekali pelaku UMKM dengan *kompetensi manajerial dasar* untuk mengelola SDM secara lebih sistematis, termasuk dalam melakukan pengambilan keputusan berbasis data observasi dan meningkatkan loyalitas karyawan. Materi disampaikan melalui metode interaktif yang mengombinasikan ceramah partisipatif, diskusi kasus nyata, dan praktik langsung **(Gustiawan *et al*., 2024)** sehingga peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga dapat menerapkannya secara langsung dalam usaha mereka.

Pendekatan ini juga mendorong terjadinya transformasi budaya kerja di sektor UMKM, dari pola kerja informal yang tidak terdokumentasi, menjadi sistem kerja yang lebih terstruktur dan terukur, dengan harapan mampu menciptakan tenaga kerja UMKM yang lebih produktif, loyal, dan adaptif terhadap perubahan (**Wirda *et al.*, 2022)**

### 2.6 Materi Pelatihan: Modul *Hospitality & Courtesy* dalam Layanan Usaha

Modul kedua dalam program pendampingan ini dirancang untuk memperkuat kompetensi layanan pelanggan berbasis nilai-nilai keramahtamahan (*hospitality*) dan kesantunan (*courtesy*), yang merupakan pilar penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Pelatihan ini sangat relevan bagi pelaku UMKM yang bergerak di sektor jasa, kuliner, perdagangan ritel, dan industri pariwisata, di mana interaksi pelanggan langsung menjadi elemen kunci dalam membentuk reputasi dan loyalitas usaha.

Fokus utama dari modul ini adalah menanamkan kesadaran bahwa layanan yang baik bukan hanya tentang produk, melainkan juga tentang pengalaman emosional yang dibangun melalui interaksi antarmanusia **(Dewi, 2025).** Oleh karena itu, pelatihan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan etika profesional dalam melayani pelanggan.

**Tabel 2.** Struktur Materi Modul Hospitality & Courtesy

| Komponen Kompetensi | Uraian Materi dan Substansi |
|---|---|
| Definisi & Konsep Dasar | Arti *hospitality*: ramah, murah hati, bersahabat- *Courtesy*: kesopanan, hormat, etika layanan |
| Pentingnya Hospitality | Meningkatkan kepuasan pelanggan- Membangun reputasi usaha- Mendorong loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut |
| Jenis Industri Terkait | Kuliner, pariwisata, travel, MICE, jasa kreatif, retail |
| Produk Layanan: Tangible & Intangible | Produk nyata: makanan, souvenir, fasilitas fisik- Produk tidak nyata: keramahan, perhatian, rasa aman dan nyaman |
| Unsur Layanan Prima | Keramahtamahan- Kesopanan- Keakraban- Rasa hormat dan penghargaan pelanggan |
| Kompetensi Personal Pelayan | *PASSIONATE*: antusias dan peduli- *PROGRESSIVE*: inovatif dalam layanan- *PROACTIVE*: melayani tanpa diminta- *POSITIVE*: senyum, bahasa tubuh, komunikasi positif- *EMPATHY*: mampu memahami dan memberi solusi |

Penyampaian materi dilakukan secara interaktif melalui simulasi pelayanan pelanggan, diskusi kasus layanan buruk dan baik, serta *role play* bagaimana menghadapi pelanggan dalam berbagai situasi, seperti pelanggan komplain, pelanggan setia, atau pelanggan baru. Hal ini bertujuan untuk membangun kesiapan mental dan keterampilan komunikasi interpersonal yang responsif, solutif, dan tetap bersahabat.

Penguatan nilai *hospitality* juga diyakini mampu mendorong pelaku UMKM menjadi agen perubahan budaya layanan lokal. Dengan melibatkan unsur budaya Minangkabau seperti *ramah tamah, mufakat,*

*dan rasa malu*, nilai-nilai lokal ini dapat diintegrasikan sebagai keunikan layanan khas daerah yang bernilai jual.

Secara keseluruhan, modul ini berfungsi sebagai penguat daya saing non-teknis UMKM, yang tidak kalah penting dari aspek kualitas produk. Di tengah era ekonomi berbasis pengalaman (*experience economy*), layanan yang empatik dan menyenangkan dapat menjadi pembeda utama dalam pasar yang semakin kompetitif **(Dewi, 2025).**

Secara keseluruhan, metode pelaksanaan dalam kegiatan ini dirancang untuk mendukung pencapaian output program, yaitu terciptanya pelaku UMKM yang lebih kompeten, percaya diri, dan siap menghadapi tantangan bisnis melalui pendekatan pelayanan prima dan manajemen SDM yang adaptif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pendampingan UMKM melalui pendekatan semi-inkubasi di Kota Padang menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kapasitas pelaku usaha, khususnya dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan berbasis *hospitality*. Program ini melibatkan 60 pelaku UMKM dari berbagai sektor usaha seperti kuliner, kriya, jasa kreatif, dan perdagangan, yang mencerminkan keragaman konteks usaha serta memperkuat validitas implementasi model dalam lingkungan riil.

### 3.1 Hasil Pelaksanaan Program

Pelaksanaan kegiatan pelatihan yang dilakukan dalam dua gelombang selama bulan Mei 2025 menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dari peserta. Pendekatan andragogik berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang digunakan, melalui kombinasi ceramah interaktif, studi kasus, simulasi, dan role play, terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran.

Dua modul utama yang diimplementasikan, yaitu modul pengembangan SDM dan modul *hospitality* dan *courtesy*, memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi peserta. Modul pengembangan SDM membantu peserta dalam memahami pentingnya perencanaan pelatihan internal, evaluasi kinerja, serta penerapan strategi motivasi kerja berbasis teori kebutuhan dan kepuasan kerja. Sementara itu, modul *hospitality* dan *courtesy* meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya komunikasi interpersonal yang empatik, sikap ramah, dan pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pelanggan.

Berdasarkan hasil evaluasi kuantitatif melalui pre-test dan post-test, terjadi peningkatan rata-rata skor pengetahuan peserta sebesar 35% dibandingkan dengan kondisi awal. Temuan ini menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan memiliki efektivitas dalam meningkatkan pemahaman konseptual peserta terhadap materi pelatihan. Selain itu, hasil observasi partisipatif menunjukkan bahwa peserta mampu mengaplikasikan konsep yang diberikan dalam simulasi praktik, seperti penyusunan format evaluasi kinerja dan penanganan situasi layanan pelanggan.

### 3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil

Peningkatan kapasitas peserta dalam aspek SDM dan pelayanan dapat dijelaskan melalui perspektif *human capital theory*, yang menekankan bahwa investasi dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan individu akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi. Dalam konteks UMKM, peningkatan kompetensi manajerial pelaku usaha menjadi faktor kunci dalam menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan efisien **(Indah *et al*., 2025).**

Lebih lanjut, penguatan kompetensi hospitality yang diperoleh peserta menunjukkan relevansi dengan konsep *service excellence dan experience economy*, di mana kualitas interaksi antara pelaku usaha dan pelanggan menjadi determinan utama dalam membangun loyalitas dan reputasi usaha. Hasil ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan berbasis empati dan

komunikasi positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing UMKM **(Indah *et al*., 2025).**

Dari sisi pendekatan program, model semi-inkubasi yang diterapkan menunjukkan efektivitas dalam menjembatani keterbatasan model inkubasi konvensional yang cenderung membutuhkan sumber daya besar. Pendekatan bertahap melalui pra-inkubasi, inkubasi, dan pasca-inkubasi mencerminkan siklus pembelajaran berkelanjutan yang memungkinkan peserta untuk tidak hanya menerima pengetahuan, tetapi juga menginternalisasi dan mengimplementasikannya dalam praktik usaha. Hal ini sejalan dengan konsep inkubasi bisnis sebagai ekosistem pembelajaran yang mendukung pengembangan kapasitas usaha secara komprehensif **(Sitorus *et al*., 2023; Wajdi *et al.,* 2020).**

Selain itu, penerapan model kolaboratif pentahelix dalam program ini memperkuat efektivitas intervensi melalui sinergi antar pemangku kepentingan. Keterlibatan akademisi, pemerintah, pelaku usaha, komunitas, dan media memungkinkan terciptanya ekosistem pembelajaran yang lebih inklusif dan berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan dalam penelitian sebelumnya mengenai pentingnya kolaborasi multi-aktor dalam pengembangan UMKM **(Najmudin *et al.,* 2023).**

### 3.3 Evaluasi Implementasi Program

Dari perspektif implementasi, program ini memiliki beberapa keunggulan utama. Pertama, kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan riil pelaku UMKM menjadikan proses pembelajaran lebih relevan dan aplikatif. Kedua, metode pelatihan berbasis praktik mampu meningkatkan pemahaman peserta yang memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Ketiga, keterlibatan dosen dan praktisi multidisiplin memberikan perspektif yang komprehensif dalam penyampaian materi.

Namun demikian, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian. Keterbatasan waktu pelatihan menjadi salah satu kendala utama dalam eksplorasi materi secara lebih mendalam. Selain itu, implementasi hasil pelatihan di tingkat usaha masih menghadapi tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan tenaga kerja dan beban operasional harian yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelatihan, tetapi juga oleh kesiapan internal pelaku usaha dalam mengadopsi perubahan.

### 3.4 Implikasi dan Pengembangan Program

Secara praktis, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan semi-inkubasi berbasis vokasi dapat menjadi strategi alternatif yang efektif dalam pengembangan kapasitas UMKM, khususnya dalam konteks daerah dengan keterbatasan akses terhadap inkubator bisnis formal. Model ini memiliki fleksibilitas yang tinggi dan dapat direplikasi dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal.

Dari sisi pengembangan ke depan, terdapat beberapa peluang yang dapat dioptimalkan, antara lain digitalisasi materi pelatihan melalui platform pembelajaran daring untuk memperluas jangkauan program, pengembangan sistem mentoring berbasis pendampingan personal pada tahap pasca-inkubasi, serta penguatan komunitas alumni sebagai wadah kolaborasi dan berbagi pengetahuan antar pelaku UMKM.

Secara teoretis, temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pemberdayaan UMKM berbasis integrasi antara penguatan *human capital* dan kualitas layanan, yang selama ini cenderung dipisahkan dalam pendekatan pengembangan usaha. Sementara itu, secara praktis, program ini menegaskan pentingnya pendekatan kolaboratif dan berkelanjutan dalam menciptakan dampak jangka panjang terhadap peningkatan daya saing UMKM.

### 3.5 Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah dokumentasi kegiatan sebagai bagian dari luaran:




**Gambar 1.** Pelaksanaan Pelatihan Modul SDM di Youth Center Padang



**Gambar 2.** Simulasi Role Play Layanan Hospitality & Courtesy di Balaikota Padang

### 3.6 Dampak dan Kontribusi Program

Kegiatan pelatihan dalam program pendampingan UMKM berbasis semi-inkubasi ini dirancang secara sistematis untuk mencapai peningkatan kapasitas pelaku usaha, baik dalam aspek manajerial maupun kualitas layanan. Evaluasi keberhasilan program dilakukan melalui pendekatan *multi-metode*, yang meliputi observasi partisipatif, pengukuran *pre-test* dan *post-test*, analisis laporan tindak lanjut, serta refleksi partisipatif dari peserta. Pendekatan evaluatif ini memungkinkan identifikasi perubahan tidak hanya pada aspek kognitif, tetapi juga pada aspek keterampilan dan sikap peserta sebagai hasil dari intervensi yang dilakukan.

***1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Peserta***

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta terhadap pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan berbasis *hospitality*. Temuan ini tercermin dari peningkatan skor *pre-test* dan *post-test* serta kemampuan peserta dalam mengaplikasikan materi pelatihan dalam konteks usaha masing-masing. Peserta tidak hanya mampu mengidentifikasi kebutuhan pelatihan internal, tetapi juga mulai menerapkan perencanaan pelatihan sederhana dan teknik evaluasi kinerja berbasis indikator yang terukur.

Dari perspektif *human capital theory*, peningkatan kompetensi ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan pelaku usaha memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan kapasitas organisasi, khususnya dalam menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan adaptif **(Indah *et al*., 2025).** Sementara itu, peningkatan pemahaman terhadap prinsip *hospitality* menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari orientasi produk menuju orientasi pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

***2. Dampak Sosial dan Ekonomi yang Teramati***

Dari sisi sosial, program ini berhasil mendorong terbentuknya jejaring antar pelaku UMKM lintas sektor dan wilayah, yang berpotensi menjadi modal sosial (*social capital*) dalam pengembangan usaha ke depan. Interaksi yang terbangun selama pelatihan berlanjut dalam bentuk komunitas informal, seperti grup diskusi daring, yang berfungsi sebagai media berbagi pengalaman dan pengetahuan.

Dari sisi ekonomi, meskipun dampak yang dihasilkan masih bersifat jangka menengah, terdapat indikasi awal yang menunjukkan perbaikan kinerja usaha, seperti peningkatan aktivitas promosi digital dan perbaikan kualitas layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang menekankan kemandirian dan pemberdayaan mampu mendorong motivasi intrinsik pelaku usaha untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

***3. Kontribusi terhadap Penguatan Ekosistem UMKM Lokal***

Program ini memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat ekosistem kewirausahaan lokal melalui peran institusi pendidikan vokasi sebagai *co-creator* dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Pendekatan pelatihan yang bersifat aplikatif dan berbasis kebutuhan lapangan memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan yang relevan dan kontekstual.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya pendekatan berbasis kebutuhan (*needs-based approach*) dalam pengembangan inkubator bisnis, di mana layanan yang diberikan harus adaptif terhadap karakteristik dan tantangan spesifik pelaku usaha **(Sitorus *et al*., 2023**; **Wajdi *et al*., 2020).** Dengan demikian, program ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan kapasitas individu, tetapi juga sebagai mekanisme penguatan ekosistem usaha yang lebih luas.

***4. Relevansi terhadap Strategi Penguatan Inkubator Bisnis***

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa model semi-inkubasi dapat menjadi alternatif strategis dalam pengembangan kapasitas UMKM, khususnya dalam konteks keterbatasan sumber daya dan infrastruktur

inkubator formal. Pendekatan ini menawarkan fleksibilitas dalam implementasi, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, serta kemampuan untuk menjangkau pelaku UMKM secara lebih luas.

Integrasi pendekatan pelatihan modular, kolaborasi lintas pemangku kepentingan melalui model *pentahelix*, serta keberlanjutan program melalui tahap pasca-inkubasi menunjukkan bahwa model ini memiliki kesesuaian dengan prinsip pengembangan inkubator bisnis modern yang menekankan kolaborasi, adaptivitas, dan keberlanjutan **(Najmudin et al., 2023; Indah et al., 2025).**

Dengan demikian, program ini tidak hanya memberikan dampak pada peningkatan kapasitas individu pelaku UMKM, tetapi juga berkontribusi terhadap pengembangan model pemberdayaan usaha yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Model semi-inkubasi berbasis vokasi yang diusulkan dalam kegiatan ini dapat dipertimbangkan sebagai alternatif pendekatan dalam penguatan UMKM di berbagai daerah, dengan tetap mempertimbangkan konteks lokal dan karakteristik pelaku usaha.

## 4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk *Program Pendampingan UMKM Semi Inkubasi* yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Padang (PNP) bekerja sama dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang berhasil meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam dua aspek strategis, yaitu pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan pelayanan berbasis *hospitality & courtesy*. Melalui dua gelombang pelatihan yang menjangkau 60 peserta dari berbagai kecamatan di Kota Padang, program ini telah memberikan kontribusi konkret terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta kesadaran peserta dalam mengembangkan usahanya secara lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pendekatan modular dan partisipatif dalam pelatihan mampu membekali peserta dengan kompetensi dasar yang aplikatif, seperti menyusun rencana pelatihan SDM internal, melakukan evaluasi sederhana terhadap kinerja tenaga kerja, serta menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Implikasi dari pengembangan SDM yang terarah dan pelayanan usaha yang mengedepankan keramahtamahan adalah peningkatan daya saing UMKM, baik dari segi internal organisasi maupun persepsi pelanggan. Pendekatan *hospitality* yang ditanamkan dalam program ini memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen, serta menumbuhkan budaya kerja yang lebih inklusif, empatik, dan adaptif terhadap perubahan.

Berdasarkan keberhasilan program ini, disarankan agar model semi inkubasi berbasis kolaborasi *pentahelix* ini direplikasi secara lebih luas di daerah lain, dengan tetap memperhatikan konteks lokal dan kebutuhan spesifik pelaku UMKM. Penguatan sinergi antara institusi pendidikan vokasi, pemerintah daerah, dan komunitas usaha menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem kewirausahaan yang tangguh dan berkelanjutan. Selain itu, perlu disiapkan sistem pendampingan lanjutan pasca-pelatihan yang lebih sistematis, termasuk penyediaan mentor usaha, fasilitasi akses pasar, dan penguatan jejaring antar pelaku UMKM.

Dengan demikian, program ini tidak hanya menjadi kontribusi terhadap pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang pengabdian masyarakat, tetapi juga memberikan dampak nyata dalam mendorong UMKM naik kelas melalui inovasi, kolaborasi, dan pemberdayaan yang berbasis kearifan lokal.

## 5. Ucapan Terimakasih dan Informasi Pendanaan

Penghargaan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Negeri Padang atas dukungan pendanaan dan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang atas kolaborasi dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

## 6. Pernyataan Kontribusi Penulis

Seluruh penulis berkontribusi secara setara dalam pelaksanaan penelitian, analisis data, serta penulisan dan penyusunan artikel ilmiah ini.

## 7. Catatan Penulis

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan yang berkaitan dengan publikasi artikel ini. Selain itu, penulis juga mengonfirmasi bahwa makalah ini bebas dari plagiarisme dan merupakan karya orisinal.

## 8. Daftar Pustaka


Afifah, A., Gustiawan, W., Sari, M. P., & Septivani, M. D. (2023, Desember 31). Pelatihan Dan Pendampingan Pengelola Coffee Shop Membangun Interaksi Dengan Konsumen Melalui Media Sosial. *Journal of Human and Education (JAHE), 3*(4), 489-492.

Dewi, R. K. (2025, Mei 15). [Hospitality & Courtesy]. *Program Pendampingan Inkubasi Bisnis UMKM Kota Padang*. Padang, Sumatera Barat: Politeknik Negeri Padang.

Gustiawan, W. (2013). Menyiapkan Sumber Daya Insani Sebagai Motor Penggerak Ekonomi Syariah. *Seminar Nasional Membangun Daya Saing Bangsa dalam Menghadapi Persaingan Global* (hal. 617-626). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Gustiawan, W. (2021). Bab 5 Teori Kepemimpinan. Dalam W. Gustiawan, E. Kurniawati, Aljabar, P. Sari, U. D. Siburian, N. Azizah, et al., *Perilaku Organisasi* (hal. 44-61). Yogyakarta: Nuta Media.

Gustiawan, W. (2025, Mei 15). Pengembangan SDM untuk UMKM. *Program Pendampingan Inkubasi Bisnis UMKM Kota Padang*. Padang, Sumatera Barat: Politeknik Negeri Padang.

Gustiawan, W., Septivani, M. D., Afifah, & Sari, M. P. (2025). How human capital may boost competitive advantage in cafés? Findings from Bukittinggi. *Proceeding of 4th International Annual Applied Business and Engineering Conference 2024* (hal. 523-532). Bandar Lampung: Politeknik Negeri Lampung.

Gustiawan, W., Wirda, F., Nur, I. M., & Putra, R. E. (2024). *Pembelajaran Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Pendidikan Tinggi Vokasi.* Yogyakarta: KBM Indonesia.

Indah, C. L., Alfarizy, R., & Wahjono, S. I. (2025). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Ekonomi Lokal di UMKM Surababaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Sosial (EMBISS), 5*(2), 130-136.

Miana, M. (2025, Mei 26). *PNP dan Pemko Padang Sukses Tutup Program Semi Inkubasi Bisnis bagi UMKM: Sinergi Nyata Tanpa Subsidi, Penuh Dedikasi*. Harian Haluan. Dipetik Mei 26, 2025, dari https://www.harianhaluan.com/pendidikan/1015223504/pnp-dan-pemko-padang-sukses-tutup-program-semi-inkubasi-bisnis-bagi-umkm-sinergi-nyata-tanpa-subsidi-penuh-dedikasi

Najmudin, M. F., Suryadi, A., & Saepudin, A. (2023). Implementasi model kolaborasi pentahelix dalam pengembangan sumber daya manusia UMKM. *Abdimas Siliwangi, 6*(3), 587-600.

Operakum. (2025, Mei 14). *Politeknik Negeri Padang Berkolaborasi dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, Berikan Pelatihan Semi Inkubasi Bisnis Kepada Pelaku UMKM*. Rakyat Sumbar. Dipetik Mei 26, 2025, dari https://rakyatsumbar.id/politeknik-negeri-padang-berkolaborasi-dengan-dinas-koperasi-dan-umkm-kota-padang-berikan-pelatihan-semi-inkubasi-bisnis-kepada-pelaku-umkm/

Sitorus, G. F., Machfud, & Anggraeni, E. (2023). Strategi Pengembangan Inkubator Bisnis dalam Pendampingan Bisnis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, 9*(3), 987-997.

Wajdi, M. F., Mangifera, L., & Isa, M. (2020, Desember). Strategi Penguatan Inkubator Bisnis dalam Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah. *Daya Saing: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 22*(2), 101-107.

Wirda, F., Nur, I. M., & Gustiawan, W. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Pendidikan Tinggi Vokasi.* Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.

Wirda, F., Putra, T. J., & Gustiawan, W. (2023, Juni 30). Menumbuhkan semangat berprestasi melalui achievement motivation training bagi pedagang pengecer. *Abdimas Dewantara, 6*(1), 80-90.