

Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM Berbasis Mindset & Service Excellence di Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor

Nur Arif Hasanudin ¹⁾; Latifah Nur Laili ²⁾; Ghea Rizki Amalia ³⁾; Suciah ⁴⁾; Arief Dwi Hermawan ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Universitas Pamulang

Email: ¹ ayiptea21@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [11 Juni 2026]

Revised [15 Juli 2026]

Accepted [20 Juli 2026]

KEYWORDS

Human Resource
Competencies, Growth
Mindset, Service Excellence,
Community Empowerment.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Perkembangan teknologi dan persaingan usaha menuntut masyarakat memiliki kompetensi, pola pikir positif, serta kemampuan pelayanan yang baik. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Desa Gunung Bunder 1, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor, bertujuan meningkatkan kompetensi SDM melalui pendekatan mindset dan service excellence. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, pelatihan, diskusi interaktif, simulasi, dan evaluasi. Materi yang diberikan mencakup pengembangan kompetensi SDM, growth mindset, komunikasi efektif, etika pelayanan, kepuasan pelanggan, dan penerapan service excellence. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya pengembangan diri, pola pikir positif, dan pelayanan berkualitas sebagai bekal menghadapi tantangan dunia usaha dan kehidupan bermasyarakat. Program ini diharapkan dapat mendukung terciptanya SDM yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

ABSTRACT

Improving the quality of human resources (HR) is a critical factor in supporting the economic and social development of communities. Rapid technological advancements and increasing business competition require individuals to possess strong competencies, a positive mindset, and excellent service capabilities. This Community Service Program (CSP), conducted in Gunung Bunder 1 Village, Pamijahan District, Bogor Regency, aimed to enhance human resource competencies through a mindset development and service excellence approach. The methods employed included educational seminars, training sessions, interactive discussions, simulations, and evaluations. The topics delivered covered human resource competency development, growth mindset, effective communication, service ethics, customer satisfaction, and the implementation of service excellence principles. The results of the program demonstrated an improvement in participants' understanding of the importance of self-development, positive thinking, and high-quality service as essential competencies for addressing challenges in both business environments and community life. This program is expected to contribute to the development of superior, professional, and competitive human resources.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia yang semakin modern telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi, digitalisasi, globalisasi ekonomi, serta meningkatnya persaingan di berbagai sektor menuntut setiap individu untuk memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menghadapi perubahan tersebut. Kondisi ini menyebabkan kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan individu, organisasi, maupun masyarakat dalam mencapai tujuan dan meningkatkan kesejahteraan hidup.

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Keberhasilan suatu organisasi, usaha, maupun komunitas tidak hanya ditentukan oleh modal finansial dan sumber daya alam, tetapi juga oleh kualitas manusia yang mengelola dan memanfaatkannya. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu fokus utama dalam berbagai program pembangunan masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan proses memperoleh, melatih, mengembangkan, memberikan kompensasi, serta mempertahankan tenaga kerja yang mampu memberikan kontribusi optimal bagi organisasi (Gary Dessler (2020)). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia harus dipandang sebagai aset strategis yang perlu dikembangkan secara berkelanjutan.

Sementara itu, manajemen sumber daya manusia merupakan pendekatan strategis dan terintegrasi dalam mengelola aset paling berharga dalam organisasi, yaitu manusia, yang secara individu maupun kolektif berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Michael Armstrong (2021)). Pendapat ini menegaskan bahwa kualitas manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan dan pertumbuhan organisasi.

Dalam konteks pembangunan masyarakat, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting yang memengaruhi kemampuan masyarakat dalam menghadapi tantangan perubahan. Kompetensi tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga sikap, perilaku, nilai-nilai, dan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan lingkungan.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Wibowo (2021)). Kompetensi yang tinggi akan membantu individu meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, dan kemampuan menghadapi perubahan.

Selain kompetensi, faktor mindset atau pola pikir juga memiliki peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan seseorang. Mindset memengaruhi cara individu berpikir, bersikap, mengambil keputusan, dan merespons berbagai tantangan yang dihadapi dalam kehidupan maupun pekerjaan.

Mindset adalah keyakinan yang dimiliki seseorang mengenai kemampuan dirinya yang akan memengaruhi perilaku, motivasi, dan cara menghadapi tantangan (Carol S. Dweck (2016)). Hal ini menjelaskan bahwa terdapat dua jenis mindset, yaitu fixed mindset dan growth mindset. Individu yang memiliki fixed mindset cenderung percaya bahwa kemampuan bersifat tetap, sedangkan individu dengan growth mindset meyakini bahwa kemampuan dapat terus berkembang melalui pembelajaran, latihan, dan pengalaman.

Konsep growth mindset menjadi sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia karena mampu mendorong individu untuk lebih terbuka terhadap perubahan, lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan, dan lebih termotivasi untuk meningkatkan kemampuan diri. Dalam lingkungan masyarakat yang terus berkembang, growth mindset menjadi fondasi penting untuk menciptakan individu yang adaptif dan inovatif.

Selain mindset, kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas juga menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing masyarakat dan pelaku usaha. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan citra usaha, dan memperkuat hubungan sosial dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Fandy Tjiptono (2019)). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil yang diberikan, tetapi juga mencakup proses pelayanan yang dilakukan.

Service excellence merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan melalui sikap, perhatian, tindakan, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal (Atep Adya Barata (2018)).

Dalam era persaingan yang semakin ketat, kemampuan memberikan pelayanan prima menjadi salah satu faktor yang membedakan keberhasilan suatu usaha maupun organisasi. Pelanggan tidak hanya menilai kualitas produk atau jasa yang diterima, tetapi juga menilai pengalaman pelayanan yang mereka rasakan selama berinteraksi dengan penyedia layanan.

Desa Gunung Bunder 1 merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi ekonomi, sosial, dan pariwisata yang cukup besar. Potensi tersebut dapat berkembang secara optimal apabila didukung oleh masyarakat yang memiliki kompetensi tinggi, pola pikir yang positif, dan kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat maupun wisatawan.

Namun demikian, berdasarkan hasil kegiatan dengan masyarakat, masih ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pengembangan kompetensi sumber daya manusia, pembentukan growth mindset, komunikasi pelayanan, dan penerapan service excellence. Kondisi tersebut menjadi dasar dilaksanakannya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan peningkatan kompetensi SDM berbasis mindset dan service excellence.

Kegiatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya pengembangan diri secara berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan, serta pembentukan pola pikir yang positif sebagai modal utama dalam menghadapi perubahan sosial, ekonomi, dan perkembangan dunia kerja di masa mendatang.

METODE

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai desain kegiatan pengabdian kepada masyarakat, peserta kegiatan pengabdian kepada masyarakat, alat dan bahan serta proses pelaksanaan serta metode evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana tampak pada gambar 1.



Gambar 1. Work Breakdown Structure Pengabdian Kepada Masyarakat

Menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dan pengelola desa wisata di Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, tim PKM Mahasiswa Magister Manajemen menerapkan langkah-langkah efektif yang dimulai dari pendekatan kepada pemerintahan desa yakni kepala desa dan jajarannya, selain itu tim PKM Mahasiswa Magister Manajemen juga merangkul Koperasi Desa (Kopdes) Merah Putih sebagai partner dalam upaya memajukan UMKM desa dan sektor wisata dengan berupa memberikan edukasi terkait sosialisasi ekonomi digital dan peningkatan sektor keuangan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada Minggu, 31 Mei 2026 Pukul 13.00 WIB hingga 16.00 WIB di Kantor Kepala Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor, yang pada aktualnya dihadiri oleh 30 peserta yang terdiri dari pelaku UMKM dan pengelola desa wisata. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini dilakukan dibawah pendampingan oleh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Pamulang dengan melibatkan para alumni, mahasiswa, para aparatur desa, pelaku UMKM, pengelola wisata serta Koperasi Desa Merah Putih.

Metode pelatihan ini dirancang oleh tim PKM sebagai upaya peningkatan ekonomi masyarakat Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor melalui edukasi ekonomi digital dan peningkatan sektor keuangan sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat pada lokasi PKM ini, sehingga diharapkan peserta edukasi dapat menemukan strategi yang tepat dalam marketing serta mempromosikan potensi wisata yang dimiliki. Metode pelatihan ini direncanakan akan diselenggarakan pada bulan Mei tahun 2026 di Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor Jawa Barat.

Peserta pelatihan sebanyak 30 orang terdiri dari pelaku UMKM dan pengelola wisata Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor. Setelah mengikuti kegiatan ini peserta pelatihan diharapkan dapat memahami bagaimana strategi marketing ekonomi digital dan memahami strategi pengelolaan keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas UMKM dan pengelola wisata desa tersebut.

Jumlah peserta pelatihan ini terdiri dari pelaku UMKM dan pengelola wisata, aparatur desa, dan rekan-rekan media yang juga turut hadir dalam acara tersebut, sebagai bagian dari media publikasi selama kegiatan pelatihan ini berlangsung

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Gunung Bunder 1, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu kawasan yang memiliki potensi wisata alam yang cukup berkembang serta didukung oleh keberadaan berbagai pelaku UMKM yang berperan dalam menunjang aktivitas ekonomi masyarakat dan sektor pariwisata desa.

Tim PKM Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pamulang menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Peralatan Audio Visual
Mempersiapkan proyektor, layar putih, sound system, microphone, kabel HDMI atau konektor.
- b. Peralatan Presentasi
Mempersiapkan satu buah laptop dan satu buah laptop cadangan berikut dengan charge laptop dan roll listrik, selain itu kami juga mempersiapkan meja dan kursi serta mimbar yang memudahkan pemateri dalam melaksanakan edukasi.
- c. Materi Pelatihan Peserta
Mempersiapkan alat tulis berupa kertas, bulpoin dan kami mempersiapkan slide presentasi yang menarik agar peserta dapat mengikuti kegiatan edukasi dan pelatihan dengan antusias.
- d. Meja atau Counter Pendampingan
Mempersiapkan meja konsultasi pendampingan dalam pembuatan izin usaha, aplikasi pembukuan digital, praktek pembuatan platform penjualan digital seperti shopee, lazada, tiktok shop, tokopedia dan lain sebagainya.
- e. Alat Dokumentasi
Mempersiapkan satu buah kamera dslr, tiga buah gawai untuk menangkap dokumentasi berupa gambar dan vidio dan satu anggota panelis dalam mencatat pertanyaan selama jalannya kegiatan.
- f. Meja Registrasi dan Penukaran Sovenir
Mempersiapkan satu buah meja registrasi untuk memudahkan pencatatan peserta yang hadir, serta mempersiapkan satu buah meja penukaran sovenir dalam upaya untuk mengapresiasi peserta yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menghadiri acara pengabdian kepada masyarakat ini.

Proses pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Diagram Alur Aktivitas Pelaksanaan PKM

No	Aktivitas	Peserta	Perangkat
1	Survei Lokasi PKM	Perwakilan Kelas	Alat Pencatat dan Dokumentasi
2	Wawancara (Perumusan Masalah)	Perwakilan Kelas	Alat Pencatat dan Dokumentasi
3	Pelaksanaan PKM	Mahasiswa, Alumni, Dosen dan Peserta Pelatihan (pelaku UMKM dan pengelola wisata)	Aula Serba Guna Audio Visual Alat Dokumentasi Materi Pelatihan
4	Evaluasi	Peserta Pelatihan (pelaku UMKM dan pengelola wisata)	Wawancara Angket

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM Berbasis Mindset & Service Excellence di Desa Gunung Bunder 1” dilaksanakan pada hari Minggu, 31 Mei 2026 bertempat di Aula Kantor Kepala Desa Gunung Bunder 1, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor.

Kegiatan ini diikuti oleh sekitar 30 peserta yang terdiri atas pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pengelola wisata desa, aparatur desa, pengurus Koperasi Desa Merah Putih, serta unsur masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan pengembangan ekonomi dan pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan merupakan hasil kerja sama antara mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Pamulang dengan Pemerintah Desa Gunung Bunder 1 dan Koperasi Desa Merah Putih. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penguatan kompetensi, pembentukan growth mindset, dan penerapan *service excellence* sebagai upaya mendukung peningkatan daya saing masyarakat dan pelaku usaha desa.

Secara umum kegiatan berlangsung dengan baik dan lancar. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi selama pelaksanaan pelatihan, terutama pada sesi diskusi dan tanya jawab yang membahas berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan usaha maupun pelayanan kepada pelanggan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui metode penyuluhan, presentasi materi, diskusi interaktif, studi kasus, serta sesi tanya jawab. Materi yang diberikan meliputi:

- Pentingnya pengembangan kompetensi sumber daya manusia.
- Konsep dan penerapan growth mindset dalam kehidupan dan dunia usaha.
- Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui *service excellence*.
- Komunikasi efektif dalam pelayanan pelanggan.
- Peningkatan daya saing UMKM melalui pengembangan kualitas SDM.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan, peserta menunjukkan partisipasi yang aktif. Hal ini terlihat dari:

- a. Tingginya tingkat kehadiran peserta.
- b. Banyaknya pertanyaan yang diajukan selama sesi diskusi.
- c. Antusiasme peserta dalam berbagi pengalaman usaha.
- d. Keterlibatan peserta dalam simulasi pelayanan pelanggan.

Partisipasi yang tinggi menunjukkan bahwa materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki relevansi dengan kondisi yang mereka hadapi.

Pembahasan

Pengembangan Kompetensi SDM sebagai Investasi Human Capital

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan menjadi salah satu sarana efektif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Temuan ini sejalan dengan teori Human Capital yang menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan bentuk investasi yang dapat meningkatkan kemampuan individu sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pembangunan ekonomi dan sosial.

Dalam konteks Desa Gunung Bunder 1, peningkatan kompetensi SDM menjadi faktor penting karena desa memiliki potensi ekonomi dan pariwisata yang cukup besar. Dengan meningkatnya kompetensi masyarakat, maka peluang untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga akan semakin besar.

Peran Growth Mindset dalam Pengembangan Masyarakat

Materi growth mindset memberikan dampak positif terhadap pola pikir peserta. Peserta mulai memahami bahwa keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh bakat atau kemampuan bawaan, tetapi juga oleh kemauan untuk terus belajar dan berkembang.

Menurut teori Carol S. Dweck, individu yang memiliki growth mindset cenderung lebih terbuka terhadap tantangan, lebih mudah menerima masukan, dan lebih mampu bangkit dari kegagalan. Kondisi tersebut sangat diperlukan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

Bagi pelaku UMKM dan pengelola wisata, growth mindset menjadi modal penting untuk terus melakukan inovasi, meningkatkan kualitas produk, dan mengembangkan pelayanan kepada pelanggan.

Pentingnya Service Excellence dalam Meningkatkan Daya Saing

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam dunia usaha yang kompetitif, kualitas pelayanan sering kali menjadi pembeda antara satu usaha dengan usaha lainnya.

Berdasarkan hasil diskusi dengan peserta, ditemukan bahwa sebagian besar pelaku usaha masih berfokus pada produk yang dijual dan belum sepenuhnya memperhatikan kualitas pelayanan. Melalui pelatihan ini peserta memperoleh pemahaman bahwa pelanggan tidak hanya membeli produk, tetapi juga membeli pengalaman pelayanan.

Penerapan *service excellence* melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, perhatian terhadap pelanggan, dan tanggung jawab dalam pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat citra usaha.

Hubungan Kompetensi SDM, Mindset, dan Service Excellence

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kompetensi SDM, mindset, dan service excellence memiliki hubungan yang saling mendukung.

Kompetensi yang baik akan meningkatkan kemampuan individu dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan. Growth mindset akan mendorong individu untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuan tersebut. Sementara itu, service excellence menjadi implementasi nyata dari kompetensi dan pola pikir positif yang dimiliki seseorang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pelanggan.

Dengan demikian, ketiga aspek tersebut menjadi fondasi penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil observasi, diskusi, dan umpan balik peserta, kegiatan PKM ini dinilai berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peserta menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai pentingnya kompetensi SDM, growth mindset, dan service excellence dalam mendukung pengembangan usaha dan pelayanan masyarakat.

Sebagian besar peserta menyampaikan bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan kebutuhan mereka, khususnya dalam menghadapi tantangan usaha dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Peserta juga berharap kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan materi yang lebih mendalam dan disertai program pendampingan usaha.

Semua pertanyaan dijawab dengan baik oleh pemateri khususnya yang berkompeten dibidangnya. Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi SDM berbasis mindset dan service excellence di Desa Gunung Bunder 1 memberikan manfaat positif bagi masyarakat serta berpotensi mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia yang unggul, adaptif, profesional, dan berdaya saing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang bertajuk "Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM Berbasis Mindset & Service Excellence" di Desa Gunung Bunder 1, Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan akademis sebagai berikut:

Urgensi Pengembangan Kompetensi dan Pola Pikir: Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan determinan utama dalam akselerasi pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat pelaku UMKM serta pengelola desa wisata. Kompetensi yang komprehensif tidak hanya bertumpu pada aspek kognitif (pengetahuan) dan psikomotorik (keterampilan), melainkan juga ditentukan oleh afeksi (sikap) dan paradigma berpikir (growth mindset).

Transformasi Paradigma dan Pelayanan Prima: Implementasi materi pelatihan terbukti memberikan penguatan terhadap pola pikir berkembang (growth mindset), di mana peserta mulai menginternalisasi bahwa keterbatasan operasional dapat diatasi melalui resiliensi dan pembelajaran berkelanjutan. Di sisi lain, pemahaman mengenai service excellence membekali pelaku usaha untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang melebihi ekspektasi pelanggan demi terciptanya loyalitas pasar.

Efektivitas Metodologi Pelatihan: Pelaksanaan program PKM yang mengintegrasikan metode penyuluhan, pelatihan, diskusi interaktif, simulasi, hingga pendampingan digital (seperti pembuatan izin usaha dan optimalisasi e-commerce) terbukti efektif dalam memetakan serta menjawab kebutuhan riil di lapangan. Pendekatan berbasis teori Human Capital ini berhasil mentransformasi kapasitas internal peserta agar lebih adaptif terhadap era digitalisasi dan dinamika persaingan usaha modern.

Saran

Demi menjamin keberlanjutan (*sustainability*) dan optimalisasi dampak program di masa depan, beberapa saran strategis yang dapat direkomendasikan adalah:

- Bagi Pelaku UMKM dan Pengelola Desa Wisata: Diharapkan para peserta secara konsisten mengaplikasikan prinsip-prinsip growth mindset dan komunikasi efektif dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Pelaku usaha juga disarankan untuk mulai aktif mengeksplorasi serta mengadopsi platform keuangan dan pemasaran digital yang telah disosialisasikan guna memperluas pangsa pasar.

- Bagi Pemerintah Desa dan Koperasi Desa (KOPDES): Pemerintah Desa bersama Koperasi Desa Merah Putih disarankan untuk menginisiasi program pendampingan lanjutan secara berkala (monitoring and evaluation). Diperlukan pembentukan regulasi atau fasilitasi lokal yang mendukung standarisasi kualitas pelayanan (service excellence) pada sektor pariwisata desa demi meningkatkan daya saing wilayah.
- Bagi Institusi Perguruan Tinggi (Universitas Pamulang): Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Program Studi Magister Manajemen Universitas Pamulang disarankan untuk menjadikan Desa Gunung Bunder 1 sebagai desa binaan jangka panjang. Kegiatan PKM berikutnya dapat difokuskan pada pemantapan teknis aspek hilirisasi digital, manajemen keuangan mikro, atau strategi penjenamaan (branding) destinasi wisata yang lebih spesifik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ucapan terima kasih dapat disertakan untuk mengapresiasi pihak-pihak yang membantu aktivitas pengabdian kepada masyarakat:

- a) Magister Manajemen Universitas Pamulang (Kepala Program Studi, Dosen dan Alumni)
- b) Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Pamulang Terkhusus MM 03 Angkatan 2025/2026
- c) Pemerintah Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor
- d) Koperasi Desa Merah Putih Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor
- e) Peserta Pelatihan (Pelaku UMKM dan Pengelola Wisata Desa Gunung Bunder 1 Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor)
- f) Seluruh pihak yang mendukung terlaksananya PKM ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (3rd ed.). The University of Chicago Press.
- Dahlia, E., Marlita, D., Taroreh, S. R., Sinurat, E. J., Yakup, Kohar, A., & Dili. (2026). *MSDM Berbasis Human Capital Management* (Vol. 2). Penerbit Lakeisha.
- Dalimunthe, H. (2024). *Rahasia Mengembangkan Growth Mindset* (Vol. 2). Penerbit K-Media.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Dweck, C. S. (2016). *Mindset: The New Psychology of Success*. Ballantine Books.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management (TQM) untuk Praktisi Bisnis*. V.
- Hepni, & Fauzan. (2025). *Growth Mindset*. Diva Press.
- Irawan, Idayati, F., Camar Praskadinata, H. Y., Dina, F., Ambar Tasriastuti, N., & Triono, F. (2024). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Berkelanjutan (Strategi Untuk Meningkatkan Keterampilan Dan Kompetensi Dalam Organisasi)*. Eureka Media Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 15(2), 112-120.
- Ramadhan, D. M. (2023). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Litnus.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Andi.
- Tsauri, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STAIN Jember Press.

Vernia, D. M., & Sandiar, L. (2020). Peranan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 45-56. Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja* (Edisi 6). Rajawali Pers.