

Peningkatan Profesionalisme Rental Mobil dan Pemberdayaan Masyarakat Lokal melalui Kegiatan Abdimas

Ari Irawan¹, Dian Novita², Agus Wilson^{3*}

¹Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI, ari.irawan69@gmail.com / l.com

²Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI, dyan.novita21@gmail.com

³Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI, wilsonaw2580@gmail.com

*Penulis korespondensi

Abstrak

Naskah Artikel

Diajukan : 21/10/2025

Ditinjau : 11/11/2025

Diterima: 24/12/2025

Kata kunci:

*profesionalisme kerja,
rental mobil,
pemberdayaan
masyarakat,
digitalisasi administrasi*

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Rental Wulan Car yang beralamat di Jl. Portiara RT 001 RW 005, Kelurahan Curug, Kota Depok, dengan tujuan meningkatkan profesionalisme kerja dan pemberdayaan Masyarakat lokal bagi pemilik rental maupun pegawai rental. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah belum adanya sosialisasi tentang profesionalisme kerja pada rental mobil, belum memiliki sistem yang terintegrasi sehingga SOP pada administrasi dan sistem rental belum berjalan dengan baik. Sebagai solusi, program ini menyediakan sosialisasi mengenai profesionalisme kerja dan sistem yang berintegrasi sesuai dengan SOP rental mobil. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari April-Juli 2025 dengan berbagai tahapan, mulai dari observasi lapangan, pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner, wawancara mendalam, observasi partisipatif, modul pelatihan, serta penerapan alat sederhana seperti *spreadsheet* untuk pencatatan keuangan dan *WhatsApp Business* untuk reservasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman manajemen dan pemasaran digital pada peserta, beberapa mitra mulai menerapkan sistem *booking online* dan pencatatan keuangan digital, Masyarakat lokal memperoleh peluang kerja dan peningkatan pendapatan, muncul kolaborasi antar pelaku usaha dalam bentuk komunitas rental mobil lokal. Abdimas ini berhasil menciptakan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme usaha rental mobil dan pemberdayaan masyarakat sekitar. Keberlanjutan program diharapkan dapat dijaga melalui kolaborasi lanjutan antara mitra, perguruan tinggi, dan pemerintah daerah.

Abstract

Keywords:

*work professionalism,
car rental,
community
empowerment,
digital administration*

This Community Service Program (PkM) was implemented at Wulan Car Rental, located on Jl. Portiara RT 001 RW 005, Curug Subdistrict, Depok City, with the aim of enhancing work professionalism and empowering the local community, including both the rental owner and employees. The main challenges faced by the partner included the absence of outreach regarding work professionalism and the lack of an integrated system, resulting in poorly implemented administrative and rental SOPs. As a solution, the program provided training and outreach on work professionalism and integrated systems aligned with car rental SOPs. Activities were conducted from April to July 2025 through several stages: field observation, training, mentoring, and evaluation. Instruments included questionnaires, in-depth interviews, participatory observation, training modules, and practical tools such as spreadsheets for financial recording and WhatsApp Business for reservations. The results showed improved understanding of management and digital marketing among participants.

Several partners began adopting online booking systems and digital financial records. Local community members gained employment opportunities and increased income, and a collaborative network emerged in the form of a local car rental community. This program successfully contributed to enhancing professional standards in the car rental business and empowering the surrounding community. Program sustainability is expected to be maintained through continued collaboration among partners, universities, and local government.

PENDAHULUAN

Dalam era ekonomi kreatif dan digitalisasi, jasa transportasi seperti rental mobil tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan mobilitas, tetapi juga sebagai penopang ekosistem bisnis yang lebih luas. Profesionalisme kerja menjadi fondasi utama dalam memastikan layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Integritas, kompetensi, tanggung jawab, dan kemampuan adaptif harus diperlakukan sebagai standar organisasi yang terintegrasi bukan hanya atribut personal karena kapabilitas-kapabilitas tersebut bersama-sama membentuk ketahanan dan legitimasi organisasi yang menentukan kemampuan organisasi untuk bertahan dan berkembang dalam menghadapi perubahan lingkungan (Duchek, 2020). Di sisi lain, etika kerja berperan sebagai pedoman moral yang menjaga agar setiap proses bisnis berjalan secara jujur, transparan, dan adil. Dalam praktiknya, etika kerja tercermin pada keterbukaan informasi biaya, kejujuran dalam penyampaian kondisi kendaraan, serta perlakuan yang setara kepada seluruh pelanggan (Chodisetty, 2020). Kombinasi antara profesionalisme dan etika kerja terbukti tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan ini berperan sebagai modal sosial yang krusial bagi perusahaan rental mobil untuk bertahan dan berkembang di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif (Isaeva et al., 2020). Dalam konteks era digital yang menuntut transparansi dan akuntabilitas, profesionalisme dan etika kerja tidak lagi sekadar nilai abstrak, melainkan telah menjadi strategi bisnis yang nyata dalam mendukung keberlanjutan sektor transportasi (Borglund et al., 2023).

Namun, banyak pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di sektor transportasi masih menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan administrasi dan digitalisasi layanan. Selain tantangan operasional dan manajerial tersebut, pelaku UMKM di berbagai sektor juga menghadapi kendala dalam membangun identitas dan strategi pemasaran yang efektif. Sebagai contoh, studi oleh Rosadi dkk. (2025) menunjukkan bahwa pemahaman mengenai pentingnya pemilihan nama merek (*branding*) untuk meningkatkan daya saing di tengah pasar yang kompetitif masih perlu ditingkatkan di kalangan pelaku usaha. Kasus pada Wulan Rent Car di Depok menunjukkan adanya kendala pada aspek manajemen, keuangan, dan kompetensi sumber daya manusia. Pelatihan dan sosialisasi profesionalisme kerja dibutuhkan untuk membantu mereka meningkatkan efisiensi serta memperluas jangkauan pasar melalui media digital (Kuriakose et al., 2022; Martinho et al., 2021).

Selain itu, pemberdayaan masyarakat lokal di sekitar usaha menjadi strategi penting dalam menciptakan dampak sosial yang berkelanjutan. Pemberdayaan masyarakat berbasis partisipasi memungkinkan individu lokal memiliki peran aktif dalam pengambilan keputusan ekonomi. Pendekatan ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan keberlanjutan usaha (Conceição, 2020; Halonen & Liukkunen, 2021). Dengan demikian, kegiatan Abdimas ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan keterampilan profesional, tetapi juga mengintegrasikan prinsip kolaborasi sosial untuk memperkuat basis ekonomi masyarakat lokal.

Berdasarkan fenomena tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk memberikan pelatihan profesionalisme kerja dan pemberdayaan masyarakat melalui penerapan sistem administrasi digital serta penyusunan SOP bisnis yang terstandar. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan daya saing mitra usaha serta memperkuat kolaborasi antara dunia akademik dan dunia industri. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan suatu pendekatan pelaksanaan yang sistematis, terukur, dan partisipatif. Oleh karena itu, pada bagian berikut akan dijelaskan secara rinci metode pelaksanaan kegiatan, yang mencakup tahapan persiapan, strategi pelatihan, mekanisme pendampingan, serta evaluasi keberhasilan program.

METODE

Kegiatan ini dilaksanakan selama empat bulan, mulai April hingga Juli 2025, dengan melibatkan tiga dosen dan satu mahasiswa dari Program Studi Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI.

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	2025					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Penyusunan Proposal						
2	Perizinan Mitra dan LPPM						
3	Observasi lapangan (pendataan dan analisis masalah mitra)						
4	Pelaksanaan kegiatan abdimas						
5	Monitoring dan evaluasi						
6	Penyusunan laporan akhir						

Sumber: Diolah (2025)



Gambar 1. Alur Kegiatan

Metode yang digunakan mencakup tiga tahapan utama, yaitu:

1. Persiapan.
2. Pelaksanaan.
3. Evaluasi.

Pada tahap persiapan, tim melakukan observasi lapangan, wawancara dengan pemilik usaha, dan analisis kebutuhan mitra untuk mengetahui kondisi yang ada pada rental mobil serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh para pegawai guna meningkatkan layanan yang berkualitas serta memuaskan pelanggan. Kemudian tim pelaksana menentukan solusi yang akan ditawarkan untuk memecahkan masalah yang ada. Observasi langsung sangat penting dilakukan untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa sebagian besar administrasi masih dilakukan secara manual menggunakan pencatatan kertas dan belum ada sistem digital terintegrasi. Tim kemudian merancang modul pelatihan yang berfokus pada peningkatan profesionalisme kerja, manajemen pelayanan pelanggan, dan penggunaan aplikasi sederhana untuk pencatatan keuangan dan reservasi *online*.

Tahap pelaksanaan melibatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan menggunakan metode ceramah interaktif, simulasi kasus, serta pendampingan langsung di lokasi mitra. Pelatihan dan sosialisasi diberikan kepada pemilik serta pegawai yang ada pada rental mobil dengan jadwal yang telah disepakati, dengan cara presentasi dan demonstrasi yang dilakukan oleh nara sumber. Pegawai rental menggunakan perangkat komputer atau laptop yang ada saat pelatihan dilaksanakan. Pada saat pelatihan, disertai sesi tanya jawab sehingga pegawai rental lebih mudah memahami materi yang diberikan. Setelah presentasi dan tanya jawab dilakukan, kemudian dilakukan simulasi. Peserta terdiri dari pemilik dan beberapa pegawai Wulan Rent Car. Materi pelatihan mencakup penyusunan SOP administrasi, komunikasi profesional, strategi digital marketing, dan pengelolaan arsip digital.

Tahap evaluasi dilakukan dua minggu setelah pelatihan melalui wawancara mendalam dan observasi penerapan hasil. Indikator keberhasilan meliputi peningkatan pemahaman peserta, kemampuan menerapkan SOP, serta keaktifan dalam menggunakan sistem digital sederhana untuk operasional harian. Rangkaian metode ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses intervensi yang dilakukan, sekaligus menjadi dasar untuk menilai efektivitas program. Oleh karena itu, pada bagian berikut akan dipaparkan hasil yang diperoleh beserta pembahasan yang mengaitkan temuan lapangan dengan tujuan kegiatan serta kerangka teoritis yang mendasarinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan menunjukkan tingkat partisipasi yang sangat tinggi dari seluruh peserta. Antusiasme tersebut tercermin dari kehadiran penuh dalam setiap sesi dan keterlibatan aktif dalam diskusi maupun praktik. Kondisi ini menunjukkan bahwa materi pelatihan relevan dengan kebutuhan mitra dan mampu memotivasi mereka untuk melakukan transformasi dalam pengelolaan usaha.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, ditemukan adanya perubahan signifikan dalam sistem administrasi setelah pelatihan. Mitra mulai menerapkan sistem pencatatan keuangan digital berbasis *spreadsheet* untuk menggantikan metode manual, serta memanfaatkan aplikasi WhatsApp Business sebagai sarana pemesanan kendaraan. Langkah ini menandai pergeseran dari pola administrasi konvensional menuju sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh pelanggan maupun pengelola usaha.

Hasil evaluasi melalui kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa 78% peserta telah memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi dalam kegiatan harian. Pemahaman ini diaplikasikan pada pencatatan transaksi, pengelolaan arsip digital, dan

pelayanan pelanggan. Penerapan SOP terbukti memperkuat struktur kerja internal dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan berhasil mendorong perubahan perilaku kerja serta peningkatan kapasitas manajerial mitra. Pinto dkk. (Pinto et al., 2022) menunjukkan studi kasus transformasi digital pada perusahaan rental mobil yang relevan dengan intervensi Wulan Rent Car. Dengan demikian, hasil kegiatan ini tidak hanya memberikan dampak langsung bagi mitra lokal, tetapi juga relevan dengan tren global dalam penguatan kapasitas UKM melalui transformasi digital berkelanjutan.



Gambar 2. Tim Abdimas menyampaikan materi tentang profesionalisme rental



Gambar 3. Sesi tanya-jawab Tim Abdimas dan Mitra



Gambar 4. Foto Bersama Tim Abdimas dan Mitra

Pembahasan

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa program ini efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kemampuan profesional peserta. Partisipasi penuh dan keterlibatan aktif selama kegiatan mengindikasikan adanya kebutuhan yang tinggi terhadap peningkatan kapasitas manajerial dan administrasi. Tingkat kehadiran yang optimal mencerminkan motivasi internal peserta untuk berubah dan kesiapan mengadopsi praktik kerja yang lebih profesional. Hal ini sejalan dengan pandangan Duchek (2020) yang menegaskan bahwa kemampuan adaptif dan pembelajaran berkelanjutan merupakan faktor kunci ketahanan organisasi.

Penerapan sistem digital seperti *spreadsheet* dan *WhatsApp Business* menjadi indikator keberhasilan program dalam mendorong efisiensi dan transparansi administrasi. Transformasi ini mempermudah pencatatan transaksi, mengurangi kesalahan manual, serta mempercepat proses pelayanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menegaskan bahwa digitalisasi merupakan strategi penting bagi Usaha Kecil dan Menengah untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing (Kuriakose et al., 2022; Martinho et al., 2021). Kajian sistematis juga merangkum faktor-faktor kunci keberhasilan transformasi digital pada UKM yang dapat dijadikan acuan dalam penyusunan rekomendasi program (Sagala & Öri, 2024). TH. Tambunan dan Busnetti (2024) memberikan bukti empiris tentang proses digitalisasi pada usaha mikro dan kecil di Indonesia, relevan untuk konteks Depok.

Dalam konteks Wulan Rent Car, penerapan sistem digital membantu memperkuat tata kelola administrasi dan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam proses pemesanan kendaraan.

Lebih lanjut, pemahaman peserta terhadap konsep SOP juga memperlihatkan hasil positif. Penerapan SOP memperjelas alur kerja, memperkuat koordinasi internal, dan memastikan konsistensi pelayanan. Hal ini mendukung prinsip profesionalisme kerja yang menekankan integritas, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap standar organisasi (Borglund et al., 2023; Isaeva et al., 2020). Melalui pembiasaan penerapan SOP, pegawai menjadi lebih disiplin dalam pencatatan transaksi dan pengelolaan arsip digital, yang pada akhirnya mendukung transparansi internal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain peningkatan aspek teknis, kegiatan pelatihan ini juga berdampak pada perubahan sikap dan etika kerja peserta. Para pegawai menunjukkan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi sopan, penampilan profesional, serta tanggung jawab terhadap aset perusahaan. Kesadaran ini menjadi indikator peningkatan etika kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan meta-analisis Mittal dkk. (2023) yang menyimpulkan bahwa profesionalisme dan etika kerja merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas dan kepuasan pelanggan di sektor jasa. Dengan demikian, pelatihan ini berhasil menanamkan nilai-nilai kerja profesional yang menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan rental mobil.

Dari sisi sosial, kegiatan Abdimas ini memberikan dampak positif terhadap pemberdayaan masyarakat lokal. Keterlibatan warga sekitar sebagai pengemudi lepas dan staf administrasi paruh waktu membuka peluang ekonomi baru dan memperkuat basis ekonomi lokal. Pendekatan ini selaras dengan pandangan Kuswandro (2016) serta Halonen dan Liukkunen (2021) bahwa pemberdayaan masyarakat berbasis partisipasi mampu menumbuhkan rasa memiliki, memperkuat solidaritas sosial, dan menjamin keberlanjutan usaha. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga pada penciptaan dampak sosial yang berkelanjutan.

Di sisi lain, kolaborasi antara perguruan tinggi dan mitra lokal dalam kegiatan ini juga memberikan manfaat timbal balik. Mahasiswa memperoleh pengalaman aplikatif dalam

menerapkan ilmu manajemen dan teknologi informasi dalam konteks nyata, sementara mitra mendapatkan pendampingan profesional yang berorientasi pada solusi. Kolaborasi semacam ini membuktikan efektivitas pendekatan *service learning*, sebagaimana dinyatakan oleh Setyowati dan Permata (2018) serta Sulaiman dan Dewi (2021), bahwa integrasi antara tujuan akademik dan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan relevansi pendidikan tinggi terhadap pembangunan sosial-ekonomi masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak berlapis yang mencakup peningkatan kompetensi individu, penguatan kelembagaan usaha, serta kontribusi nyata terhadap pembangunan sosial dan ekonomi lokal. Keberhasilan ini sejalan dengan temuan Zaki dkk. (2021) dan Falah dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa penguatan kapasitas digital dan promosi berbasis teknologi mampu meningkatkan identitas usaha serta daya saing UMKM di era digital. Oleh karena itu, kegiatan Abdimas ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai model implementatif transformasi digital dan profesionalisme kerja di sektor jasa transportasi lokal.

PENUTUP

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Wulan Rent Car, Depok, telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan profesionalisme kerja, efisiensi administrasi, serta pemberdayaan masyarakat lokal di sekitar usaha. Pelaksanaan kegiatan melalui pelatihan, pendampingan, dan evaluasi berhasil menumbuhkan kesadaran pentingnya profesionalisme dan etika kerja di kalangan mitra. Selain itu, adopsi sistem administrasi digital berbasis *spreadsheet* dan penggunaan aplikasi *WhatsApp Business* menunjukkan transformasi signifikan dari sistem manual menuju pengelolaan usaha yang lebih efisien, transparan, dan modern.

Keberhasilan program ini tercermin dari meningkatnya pemahaman peserta terhadap *Standar Operasional Prosedur* (SOP) serta penerapan prinsip kerja profesional yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hasil ini memperlihatkan bahwa intervensi berbasis pelatihan dan pendampingan tidak hanya berdampak pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap kerja yang lebih bertanggung jawab dan beretika. Temuan ini sejalan dengan pandangan Mittal dkk. (2023) bahwa etika kerja dan profesionalisme merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan serta loyalitas pelanggan di sektor jasa.

Dari perspektif sosial, kegiatan ini turut membuka peluang kerja baru bagi masyarakat sekitar dan memperkuat hubungan kolaboratif antara pelaku usaha, perguruan tinggi, dan komunitas lokal. Pendekatan partisipatif yang diterapkan menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat bukan sekadar hasil sampingan kegiatan, melainkan bagian integral dari strategi pengembangan usaha yang berkelanjutan. Hal ini mendukung konsep yang dikemukakan oleh Kuswandro (2016) dan Halonen dan Liukkonen (2021) bahwa pemberdayaan berbasis partisipasi dapat memperkuat rasa memiliki dan memperluas dampak sosial-ekonomi di tingkat lokal.

Dalam konteks yang lebih luas, kegiatan ini membuktikan bahwa transformasi digital merupakan elemen penting bagi keberlanjutan UKM. Penerapan sistem administrasi digital, pengelolaan arsip elektronik, dan strategi komunikasi daring terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperluas jangkauan pasar. Hal ini sejalan dengan laporan Martinho dkk. (2021) yang menegaskan bahwa digitalisasi UKM dapat mempercepat pertumbuhan bisnis, memperkuat daya saing, dan meningkatkan ketahanan usaha di tengah tantangan ekonomi global.

Berdasarkan hasil yang dicapai, direkomendasikan agar mitra melanjutkan pengembangan kapasitas melalui pelatihan lanjutan di bidang pemasaran digital, keamanan data, dan penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) sederhana. Penerapan CRM berpotensi meningkatkan interaksi dengan pelanggan, memperkuat loyalitas, serta menyediakan data strategis untuk pengambilan keputusan bisnis yang lebih tepat (Shekhar et al., 2025). Selain itu, kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan asosiasi pelaku usaha menjadi kunci penting dalam menjaga kesinambungan hasil kegiatan serta memperluas manfaat bagi komunitas lain di sektor yang sama (Gaffar et al., 2021).

Dengan demikian, program ini tidak hanya berhasil mencapai tujuan peningkatan profesionalisme kerja dan pemberdayaan masyarakat, tetapi juga menghasilkan model praktik baik (*best practice*) yang dapat direplikasi oleh pelaku UKM lainnya. Integrasi antara aspek teknis (digitalisasi), aspek manajerial (penyusunan SOP dan CRM), serta aspek sosial (pemberdayaan partisipatif) menjadikan kegiatan ini relevan sebagai contoh nyata penerapan prinsip keberlanjutan dan kolaborasi lintas sektor dalam mendukung penguatan ekosistem ekonomi kreatif di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Borglund, T., Frostenson, M., Helin, S., & Arbin, K. (2023). The Professional Logic of Sustainability Managers: Finding Underlying Dynamics. *Journal of Business Ethics*, 182(1), 59–76. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-05000-1>
- Chodisetty, R. S. C. M. (2020). Role of Ethics in Transportation Industry. *International Journal of Research Culture Society*, 4(2), 51–54. <https://doi.org/10.2017/ijrcs.2456.6683/202002011>
- Conceição, P. (2020). Human development report 2020-the next frontier: Human development and the anthropocene. *United Nations Development Programme: Human Development Report*.
- Duchek, S. (2020). Organizational Resilience: A Capability-Based Conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215–246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Falah, F., Tiani, R., Priambudi, B. N., Pramesti, A. R., & Sintana, Z. S. (2024). Inovasi Promosi Digital Dan Peran Bahasa Dalam Menciptakan Desa Kreatif: Studi Kasus di Blacanan, Kabupaten Pekalongan. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(2), 120–126. <https://doi.org/10.14710/hm.8.2.120-126>
- Gaffar, V., Budiman, A., & Tjahjono, B. (2021). Understanding CRM Implementation in SMEs. *Proceedings of the 5th Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2020)*, 187, 575–579. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210831.111>
- Halonen, T., & Liukkunen, U. (2021). International Labour Organization and Global Social Governance. In T. Halonen & U. Liukkunen (Eds.), *International Labour Organization and Global Social Governance*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-55400-2>
- Isaeva, N., Gruenewald, K., & Saunders, M. N. K. (2020). Trust Theory and Customer Services Research: Theoretical Review and Synthesis. *The Service Industries Journal*, 40(15–16), 1031–1063. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1779225>
- Kuriakose, S., Coste, A., Ting, K. O., & Fong, K. (2022). *Digitalizing SMEs to Boost Competitiveness*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099515009292224182/pdf/P17608901a9db608909f5b02980d48c4e28.pdf>

- Kuswandoro, W. E. (2016). Strategi Pemberdayaan Masyarakat Desa Berbasis Partisipasi. In B. Wardiyanto, S. Aminah, & U. Martanto (Eds.), *Percikan Pemikiran Tata Kelola dan Pembangunan Desa* (1st ed., pp. 380–391). Airlangga University Press. https://www.researchgate.net/publication/311101048_Strategi_Pemberdayaan_Masyarakat_at_Desa_Berbasis_Partisipasi
- Martinho, A., Herber, N., Kroesen, M., & Chorus, C. (2021). Ethical Issues in Focus by The Autonomous Vehicles Industry. *Transport Reviews*, 41(5), 556–577. <https://doi.org/10.1080/01441647.2020.1862355>
- Mittal, V., Han, K., Frennea, C., Blut, M., Shaik, M., Bosukonda, N., & Sridhar, S. (2023). Customer Satisfaction, Loyalty Behaviors, and Firm Financial Performance: What 40 Years of Research Tells Us. *Marketing Letters*, 34(2), 171–187. <https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w>
- Pinto, P. de C., Paiva, M. M. de, & Silva, M. M. da. (2022). Digital Transformation in a Car-Rental Company: A Case Study. In *Studies in Systems, Decision and Control* (Vol. 210, pp. 103–119). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-07626-8_5
- Rosadi, N., Putra, F. P., & Fahrudin, A. (2025). Pemahaman Pentingnya Pemilihan Nama Merek bagi Pelaku UMKM Kecamatan Karang Tengah, Kota Tangerang. *Dirandra*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.26539/drndra.v2i1.3790>
- Sagala, G. H., & Öri, D. (2024). Toward SMEs digital transformation success: a systematic literature review. *Information Systems and E-Business Management*, 22(4), 667–719. <https://doi.org/10.1007/s10257-024-00682-2>
- Setyowati, E., & Permata, A. (2018). Service learning: Mengintegrasikan tujuan akademik dan pendidikan karakter peserta didik melalui pengabdian kepada masyarakat. *Bakti Budaya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 143. <https://journal.ugm.ac.id/bakti/article/viewFile/41076/22822>
- Shekhar, C., Anon, A., Anon, A., & Anon, A. (2025). International Journal of Research Publication and Reviews. *SSRN Electronic Journal*, 6(4), 3616–3619. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5134717>
- TH. Tambunan, T., & Busnetti, I. (2024). Recent Evidence on the Digitalization Process in Indonesia's Micro and Small Enterprises. *International Journal of Current Science Research and Review*, 07(08). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V7-i8-18>
- Zaki, P., Fadli, A., Noviana, F., Hastuti, N., S1, P., Dan, B., & Jepang, K. (2021). Sosialisasi Pemasaran Produk UMKM Secara Online. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 58–62. <https://doi.org/10.14710/hm.5.2.58-62>