

## Data Hasil Wawancara

Nama : Niniek Laras

Jabatan : Owner

Hari/Tanggal : Selasa 13 Juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?	Menurut saya, sejauh yang sudah saya terapkan dan rasakan manfaatnya. peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ini sudah sangat membantu ya jika dikaitkan dengan peningkatan mutu pelayanan. Sebab, motto dari UMKM Bakso Larasati itu sendiri adalah “ <i>Maju Bersama, Membantu</i>

		<p><i>Sesama</i>”, jadi dengan adanya pengembangan soft skill dan hard skill ini kami menerima lebih banyak pelanggan dari sebelumnya</p>
--	--	---



## Data hasil Wawancara

Nama : Imam Agusanto

Jabatan : Manager

Hari/Tanggal : Senin 12 Juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati)?	Jika sebuah UMKM sudah menerapkan asas atau tujuan dari UMKM itu sendiri, maksudnya sudah menerapkan Soft Skill dan Hard Skill nya itu berarti menurut saya UMKM tersebut sudah sukses. Dan itu yang saya rasakan dampaknya sedari awal saya berkecimpung sebagai Manager sekaligus Owner di Bakso Larasati. Dalam artian, bukan tidak ada UMKM yang gagal atau gulung tikar dikarenakan kurang

		<p>kompaknya satu sama lain atau ada beberapa anggota/karyawan yang belum sepenuhnya menerapkan soft skill dan hard skill. Maksud tidak kompak disini ialah, anggota satu dengan yang lain tidak mematuhi perjanjian diawal atau tidak saling mengingatkan tanggunggan satu sama lain.</p>
--	--	--



## Data Hasil Wawancara

Nama : Bapak Amin

Jabatan : Chef

Hari/Tanggal : Senin 12 juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati)	Secara tehnik baik secara soft skill dan Hard Skill yang sudah kami pelajari sejauh ini konsep yang diterapkan cukup menuai hasil yang memuaskan. Karena, semakin hari juga semakin banyak pelanggan yang datang hanya untuk mencoba menu masakan kami yang kata mereka cita rasanya tidak berubah dan kami juga berusaha untuk tidak merubah layanan dan cita rasa.

## Data Hasil Wawancara

Nama : Ria Amanda

Jabatan : Kasir

Hari/Tanggal : Senin 12 Juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	mengenai Bagaimana peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?	Sebagai karyawan yang bisa terbilang cukup lama, saya suka penerapan soft skill dan hard skill yang harus dilakukan oleh karyawan. Selain untuk memikat daya saing diluar sana konsep yang berusaha kami terapkan juga sangat membantu untuk pengembangan pelayanan sehingga sampai saat inipun masih banyak pelanggan yang terus berdatangan yang artinya mereka percaya bahwa cita rasa dan pelayanan yang kami suguhkan sudah berhasil

		menarik daya tarik konsumen untuk selalu berlangganan atau bisa dikatakan menjadi langganan setia Bakso Larasati.
--	--	---



## Data Hasil Wawancara

Nama : Imam Ghazali, Abdul Hadi, Mustofa Kamil,dan Abdul Hamid

Jabatan : Waiters

Hari/Tanggal : Senin 12 juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?	Menjadi ramah dan murah senyum adalah tuga utama kami sebagai waiters yang selalu berhubungan langsung dengan costumer dan hal ini tentunya kami banyak sekali mendapatkan banyak pujian dan tidak banyak costumer yang sering datang bahkan kami juga akrab dengan salah satu dari mereka (saking seringnya datang ke dagangan kami). Banyak sekali manfaat yang kami dapatkan ketika menerapkan soft skill dan hard



		skill yang diterapkan, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami sebagai waiters
--	--	---



## Data Hasil Wawancara


Nama : Syarif

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal : Senin 12 juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?	Sadari awal ketika saya mengenal sampai menjadi pelanggan di Bakso Larasati ini sama sekali tidak ada yang berubah. Baik dari segi pelayanan, cara memuliakan pelanggan dan juga dari segi kualitas baksonya. Yang kami suka dari Bakso Larasati ini adalah Baksonya yang tetap menjadi enak dan tidak berubah, kadang ada kan bakso yang hanya enak di awal namun seiring bertambahnya waktu cita

		<p>rasanyapun juga berubah, namun Bakso Larasati ini memang berbeda makanya kenapa banyak pelanggan yang kembali bukan hanya karena viral saja namun karena cita rasanya yang sangat kami banggakan. Sebelum pulang para karyawan tidak segan mengucapkan terimakasih dan selalu bertanya tentang apa yang kurang tentang masakan mereka pada saat hari itu juga, ini menurut kami sangat penting untuk menerima kritikan dan saran untuk cita rasa kedepannya. Meskipun ada yang complain mereka tetap ramah dan tidak segan menerima kritikan atau saran yang diberikan.</p>
--	---	--

## Data Hasil Wawancara

Nama : Ani

Jabatan : Pelanggan

Hari/Tanggal : Senin 12 Juni 2023

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimanakah peran pengembangan soft skill dan hard skill dalam meningkatkan mutu pelayanan UMKM PKL (studi kasus Bakso Larasati) ?	Menurut saya kualitas pelayanan yang saya dapatkan setiap kali membeli bakso di bakso larasati ini saya katakan saya sangat puas. Kenapa ? Karena cara owner dan karyawannya pun sangat ramah dan mudah sekali memberikan senyuman kepada pelanggan. Maksudnya disini adalah selain memang baksonya yang enak, mereka juga mengutamakan keramahan kepada pelangg. Jujur saya kurang faham

		<p>tentang soft skill dan hard skill ya mbak, namun menurut saya pelayanan dan dari segi kualitas yang semakin hari semakin bagus saya sendiri sangat puas dan akan selalu menjadi pelanggan disini</p>
--	--	---



BAKSO LARASATI  
BESUKI SITUBONDO

Alamat : Jalan Mawar No.03, Besuki, kec. Besuki, kabupaten situbondo, Jawa Timur 68356

**SURAT KETERANGAN**

Tanggal : 13 Juni 2023

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Owner Bakso Larasati Besuki Situbondo bahwa:

Nama : Jamilatul Masnunah

NIM : 1810400105

Semester : VIII

Fak/prodi : FAI/ES

Alamat : Dsn Sletreng Utara, kalianget – Banyuglugur – Situbondo

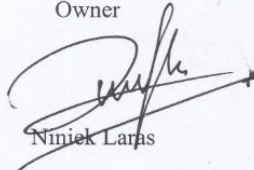
Mahasiswa tersebut telah benar-benar melakukan penelitian di tempat usaha Bakso Larasati Besuki pada tanggal 13 Juni 2023, terkait dengan penulisan Skripsi yang berjudul **(PENGEMBANGAN SOFT SKILL DAN HARD SKILL DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) (BAKSO LARASATI BESUKI).**

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

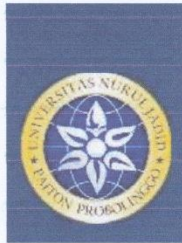
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Besuki, 13 Juli 2023

Owner



Niniek Laras



YAYASAN NURUL JADID PAITON  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
**UNIVERSITAS NURUL JADID**  
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid  
 Karanganyar Paiton  
 Probolinggo 67291  
 ☎ 088 30 77077  
 fai@unuja.ac.id

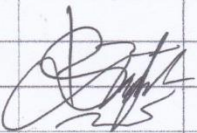
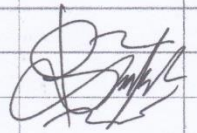
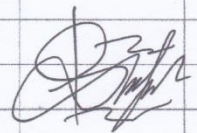
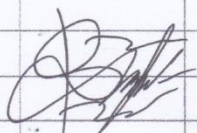
**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Jamilatul Masnunah
2. NIM : 1810900105
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Pembimbing : 1. Syaifudin M.E.  
2. \_\_\_\_\_
5. Judul Tugas Akhir : Pengembangan Soft Skill dan Hard Skill dalam meningkatkan mutu Pelayanan usaha mikro kecil menengah (UMKM)
6. Jadwal Konsultasi :

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing 1	Pembimbing 2
17/07 2022	Bab I - 3		
17/07	Revisi I - 3		
10/05 2023	Revisi Bab I - 3		
15/05 2022	ACC Bab I - 3		
13/06 2023	Kalau bisa pakai Mandley		
30/06 2022	Perhatikan penulisan, sesuai dengan panduan		

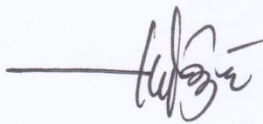




Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	
		Pembimbing 1	Pembimbing 2
03/07 2022	BAB IV		
14/07 2022	Revisi BAB IV		
20/07 2022	ACE BAB IV		
25/07 2022	ACE Bab V		

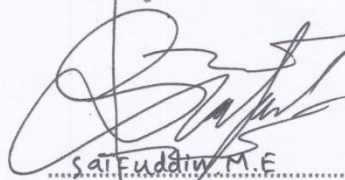
Bimbingan skripsi telah selesai tgl. : .....

Mengetahui,  
Dekan,



Dr. H. AHMAD FAWAID, M.Th.I.

Menyetujui,  
Pembimbing 1



Saiful Fudhin, M.E.

Dokumentasi





## SKRIPSI JAMILATUL MASNUNAH

### ORIGINALITY REPORT

**20%**  
SIMILARITY INDEX

**18%**  
INTERNET SOURCES

**2%**  
PUBLICATIONS

**7%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repo.iainbatusangkar.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>journal.unusia.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Defense University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>jurnal.unimor.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>digilib.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.uinjambi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

**jurnal.fe.umi.ac.id**

## RIWAYAT HIDUP

**JAMILATUL MASNUNAH**, lahir di Kabupaten Situbondo tepatnya di Dusun Sletreng Utara Kalianget Banyuglugur pada hari Jum'at 31 Maret 2000. Anak kedua dari 2 bersaudara, pasangan dari Ayahanda Suni dan Ibunda Rizqiyah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Kalianget Banyuglugur pada tahun 2012. Pada tahun itu juga, peneliti melanjutkan pendidikan di MTS AN-Nuqayah Guluk-guluk Sumenep dan tamat pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah di SMA Zainul Hasan Genggong Pajajaran Probolinggo dan tamat pada tahun 2018.

Setelah lulus dan selesai mondok selama 6 tahun, pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Nurul Jadid (UNUJA) Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syari'ah (ES) Karanganyar Paiton Probolinggo. Peneliti Menyelesaikan kuliah Strata satu (S1) dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tahun 2023.

Penulis menyelesaikan Skripsi yang berjudul "PENGEMBANGAN SOFT SKILL DAN HARD SKILL DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH (UMKM) PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) (BAKSO LARASATI BESUKI)" untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis bercita-cita untuk membahagiakan dan memberangkatkan Haji/Umroh kedua orang tuanya yang sudah merawatnya sedari kecil di kemudian hari.

Aamiin ya rabbal alamiin...