

Pembelajaran Kooperatif Pengisian e-filing Bagi Pelaku UMKM di Kelurahan Cipadu-Ciledug- Tangerang

Trisulo¹, Iin Indrawati²

¹) Akuntansi, Politeknik Keuangan
Negara STAN

²) Akuntansi, Politeknik Keuangan
Negara STAN

Article history

Received : diisi oleh editor

Revised : diisi oleh editor

Accepted : diisi oleh editor

*Corresponding author

Trisulo

Email : trisula@pknstan.ac.id

Abstraksi

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan berbagai aplikasi untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui *e-filing*. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami *e-filing* sehingga datang ke KPP untuk melaporkan SPT. Padahal dengan memanfaatkan *e-filing*, akan dapat lebih produktif waktu dan biaya. UMKM merupakan potensi baru dalam peningkatan kontribusi pajak. Pemerintah melalui beberapa regulasi membidik upaya peningkatan perpajakan dari sektor UMKM. Diantara adalah penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Masalah pemahaman dan kesadaran wajib pajak menjadi kunci keberhasilan upaya tersebut. Perlu dilakukan strategi khusus untuk mengedukasi masyarakat UMKM. Ini adalah bentuk tanggungjawab timbal balik antara rakyat dan pemerintah. Beberapa kendala dalam sosialisasi perpajakan diantaranya pengisian *e-filing* untuk keperluan pelaporan pajak. Ditemukan kesulitan di lapangan dalam memberikan materi sosialisasi pada UMKM terkait kewajiban perpajakan. Pembelajaran Kooperatif tipe Jigsaw dalam pengisian *e-filing*, menjadi upaya untuk meningkatkan potensi perpajakan sektor UMKM, disamping sebagai bukti tanggungjawab pemerintah dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Pembelajaran Kooperatif, Pelayanan Publik, UMKM, *e-filing*

Abstract

The Directorate General of Tax (DGT) developed various applications to facilitate taxpayers in carrying out tax obligations through *e-filing*. There are still many taxpayers who do not understand *e-filing* so come to the tax office to report the tax return. Yet by utilizing *e-filing*, time and cost can be more productive. UMKM is a new potential in increasing tax contributions. The government through several regulations is aiming at efforts to increase taxation from the UMKM sector. One of them is the reduction of UMKM tax rates from 1% to 0.5%. The problem of understanding and awareness of taxpayers is the key to the success of these efforts. A special strategy is needed to educate the UMKM community. This is a form of mutual responsibility between the people and the government. Some obstacles in taxation socialization include filling *e-filing* for tax reporting purposes. Difficulties were found in the field in providing socialization material to UMKMs related to tax obligations. Jigsaw type Cooperative Learning in *e-filing* filling is an effort to increase the taxation potential of the UMKM sector, as well as evidence of government responsibility in public services.

Keywords: Cooperative Learning, Public Services, UMKM, *e-filing*

PENDAHULUAN

Upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berusaha memberikan pelayanan terbaik, diantaranya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mengembangkan berbagai aplikasi untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Salah satu aplikasi yang diharapkan memberi kemudahan bagi Wajib Pajak adalah *e-filing*.

e-filing atau lapor pajak online adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada Peraturan DJP Nomor PER-03/PJ/2015. Kemudahan yang didapat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan *e-filing* diantaranya Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT, Wajib Pajak hanya perlu mengakses website DJP atau ASP dari rumah, kantor atau di manapun asal terdapat jaringan internet dengan demikian Wajib Pajak lebih mudah dan menghemat waktu serta biaya karena tidak perlu pergi ke KPP.

Namun sayangnya masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami *e-filing* sehingga masih banyak Wajib Pajak yang datang ke KPP untuk melaporkan SPT. Padahal jika Wajib Pajak memanfaatkan *e-filing*, Wajib Pajak akan dapat lebih banyak menggunakan waktu dan biaya untuk hal produktif lainnya.

Bagi Wajib Pajak yang tidak memanfaatkan *e-filing* akan merasakan pengalaman repot, menyediakan waktu khusus dan mengeluarkan biaya saat melaporkan SPT ke KPP. Hal ini dikuatirkan akan mengurangi kepuasan Wajib Pajak yang akhirnya berdampak pada menurunnya kepatuhan Wajib Pajak.

Bagaimana dengan wajib pajak UMKM ? Kontribusi sektor usaha mikro, kecil, dan menengah terhadap produk domestik bruto meningkat dari 57,84 persen menjadi 60,34 persen dalam lima tahun terakhir. Serapan tenaga kerja pada sektor ini juga meningkat, dari 96,99 persen menjadi 97,22 persen pada periode yang sama (Kemenperin, 2019). Faktanya walau indikator kontribusi terhadap pembentukan produk domestik bruto (PDB) dan serapan tenaga kerja naik Akses sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) ke rantai pasok produksi global tidak sebanding dan masih minim. Perlu diketahui kontribusi UMKM di Indonesia terhadap rantai pasok global hanya 0,8 persen. Kondisi ini setidaknya memerlukan desain lebih jauh agar sector UMKM dapat memberi dampak pada perekonomian nasional.

Melihat strategisnya posisi UMKM sebagai kontributor dalam penerimaan negara, pemerintah menerapkan Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2013. Diharapkan wajib pajak yang dalam kegiatan usahanya memiliki omset dibawah Rp. 4.8 Milyar dapat dijangkit kontribusinya dari sisi perpajakan. Sejak 1 Juli 2013 mereka akan dikenakan PPh Final sebesar 1% dari jumlah omset usahanya.

Alasan dikenakan pajak bersifat final dengan pertimbangan perlunya kesederhanaan dalam pemungutan pajak. Berkurangnya beban administrasi baik bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak. Serta menyesuaikan perkembangan ekonomi dan moneter. Di sisi lain bertujuan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu, untuk melakukan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan Pajak Penghasilan yang terutang.

Atas keluhan pelaku UMKM atas beban 1% pajak atas omset, diterbitkan PP 23 tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha Yang Diterima atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Tarif pajak diturunkan menjadi 0,5% dari omset bruto sesuai peraturan yang baru ini.

Melalui penurunan tarif ini, diharapkan pelaku UMKM dapat meningkatkan usahanya menjadi kelas menengah dan seterusnya menjadi usaha yang lebih besar. Keringanan ini semestinya berimbang dengan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Dari survey pendahuluan oleh mahasiswa masih ditemukan kesulitan melakukan pelaporan SPT. Beranjak dari realita tersebut, disusun kegiatan pengabdian pada masyarakat yaitu berupa Peningkatan Pemahaman Pemanfaatan aplikasi *e-filing* bagi pelaku UKM di Kelurahan Cipadu Kecamatan Larangan Kota Tangerang Tahun 2019.

Permasalahan Mitra

Berdasarkan diskusi dengan beberapa pelaku UMKM di wilayah Kelurahan Cipadu, Tangerang diketahui bahwa masih ada wajib pajak yang belum mendapatkan manfaat dari aplikasi *e-filing*. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan diantaranya wajib pajak melaporkan SPT dengan cara mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Ini disebabkan pelaku UMKM belum memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi *e-filing* secara mandiri untuk pelaporan perpajakan mereka.

Lemahnya pemahaman akan manfaat dan cara menggunakan aplikasi *e-filing* secara mandiri

disebabkan informasi tentang manfaat dan tata cara menggunakan *e-filing* tidak pernah mereka dapatkan sehingga mereka harus repot melaporkan SPT, menyediakan waktu dan mengeluarkan biaya untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak

Permasalahan yang dapat diidentifikasi dan membutuhkan penyelesaian yang segera adalah :

1. Bagaimanakah memberikan informasi layanan DJP online untuk memudahkan kewajiban perpajakan kepada para WP UMKM di wilayah Cipadu?

2. Bagaimanakah memberikan pemahaman teknis tentang tata cara melaporkan SPT secara online atau *e-filing* oleh WP UMKM wilayah Cipadu?

Berdasarkan permasalahan telah diidentifikasi selama proses diskusi dengan beberapa pelaku UMKM di wilayah Cipadu, Kecamatan Larangan, Kota Tangerang, kegiatan ini ditujukan :

1. Memberikan informasi layanan DJP online khususnya layanan pelaporan SPT online atau *e-filing*.

2. Memberikan bimbingan teknis tentang cara melaporkan SPT online dengan praktek langsung menggunakan *e-filing*.

Tinjauan Pustaka

Penyampaian informasi tentang manfaat dan tata cara menggunakan *e-filing* kepada pelaku UMKM di wilayah Cipadu, Kecamatan Larangan, Kota Tangerang menggunakan metode diskusi, tanya jawab dan praktik menggunakan *e-filing*. Secara garis besar, tahapan kegiatan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring. Kegiatan ini merupakan rangkaian proses penyampaian pengetahuan kepada masyarakat untuk mendapatkan tujuan-tujuan tertentu. Dari aspek keuangan negara, diharapkan terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat yang selaras dengan kesadaran kewajiban di bidang perpajakan. Pada tahap berikutnya tentu berdampak positif pada peningkatan kualitas administrasi dan akuntabilitas di bidang penerimaan negara. Secara pragmatis, kesadaran tersebut dapat meningkatkan pendapatan perpajakan dari sektor UMKM. Dengan latar belakang tersebut kegiatan ini menggunakan teori-teori tentang *knowledge management*.

Groff & Jones (Kurniawati, 2012) mengemukakan definisi *knowledge management*, "knowledge management is taken as tools, techniques and strategies to retain, analyze, organize, improve and share business expertise." *Knowledge management* adalah alat, teknik, strategi untuk menyimpan, menganalisis, mengorganisir, meningkatkan dan membagikan pengalaman bisnis.

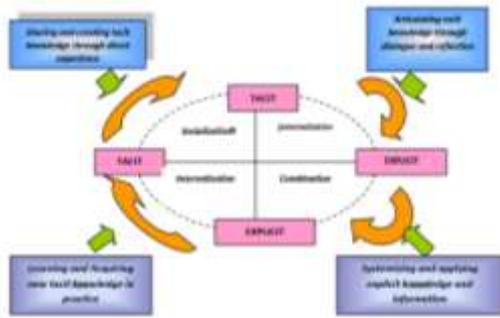
Wigg dalam Liebowitz (Kurniawati, 2012) mengatakan, "*Knowledge Management is the*

systematic, explicit and deliberate building, renewal and application of knowledge to maximize an enterprise's knowledge-related effectiveness and return from its knowledge assets." *Knowledge management* adalah pembangunan yang sistematis, lamban, pembaharuan dan penerapan pengetahuan untuk memaksimalkan efektivitas pengetahuan perusahaan dan keuntungan aset pengetahuan

Menurut Munir, untuk memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari pengetahuan yang dimiliki dan pengetahuan apa yang harus dimiliki, perusahaan harus mengelola pengetahuannya melalui *knowledge management* (Kusuma, 2013). *E-filing* sebagai fasilitas pelaporan perpajakan diketahui oleh para wajib pajak khususnya UMKM, sehingga banyak diantara mereka yang melakukan pelaporan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Hal demikian tentu merupakan sisi lemah secara administrasi dan efektivitas baik bagi wajib pajak maupun pemerintah. Pengetahuan tentang *e-filing* dalam hal ini menjadi penting.

Sementara itu menurut Gold, Malhotra, dan Segars., Mills dan Smith terdapat empat proses *knowledge management* yaitu: akuisisi pengetahuan, konversi pengetahuan, aplikasi pengetahuan, dan perlindungan pengetahuan (Kusuma, 2013). Adapun metode berbagi pengetahuan merupakan salah satu langkah dalam *knowledge management* yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi ilmu pengetahuan teknik, pengalaman, ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya (Subagyo, 2007). Bentuknya bisa dilakukan dengan diskusi rutin, workshop, magang, dan pertemuan nyata maupun virtual. Pada saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi yang beragam. Pada intinya berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*) tidak dapat dilakukan hanya dengan komunikasi satu arah.

Berbagi pengetahuan menurut Nonaka dan Takeuchi dikategorikan sebagai bentuk sosialisasi yaitu konversi pengetahuan tacit-tacit terjadi pada tingkat individu dan kelompok. Sosialisasi merupakan proses penyebaran pengalaman, dan penciptaan pengetahuan seperti penyebaran model mental dan skill teknis (Kurniawati, 2012). Pola hubungannya dengan penciptaan pengetahuan digambarkan dalam diagram berikut :



Gambar 1. Penciptaan Knowledge Management

Salah satu fungsi Kementerian Keuangan dalam jajaran vertikalnya adalah memberikan pelayanan publik. Sebagai organisasi publik, Kementerian Keuangan memiliki karakter dan tujuan yang berbeda dengan organisasi bisnis. Tujuan utama dibentuknya organisasi publik adalah pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi publik, banyak pengetahuan spesifik yang hanya dimiliki oleh pimpinan maupun pegawai Kementerian Keuangan. Pengetahuan atau potensi tersebut belum dirasakan optimal oleh *stakeholders* atau pihak masyarakat yang menerima pelayanan.

Yang tidak bisa dihindari sebagai organisasi publik dan menjadi permasalahan mendasar adalah terbatasnya sumber daya manusia yang memadai dan bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsi organisasi, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Syamsuadi, 2017).

Pelayanan publik bisa dilakukan baik oleh organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah adalah jenis pelayanan yang tidak ditujukan untuk mendapatkan keuntungan bagi organisasi. Dalam hal pemerintah sebagai organisasi birokrasi pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan menempati posisi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Poin terpenting disini adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat (Syamsuadi, 2017).

Untuk menjamin kepastian hukum di bidang pelayanan publik, diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dimaksudkan agar pihak penyelenggara pelayanan publik merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Sedangkan di pihak masyarakat memahami hak-hak mereka yang harus ditunaikan oleh aparaturnegara tersebut.

Asas pelayanan publik dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Perlakuan asas pelayanan publik pada kegiatan ini yaitu meliputi asas keprofesionalan, partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas.

Belajar dan mengajar harus mempunyai respon yaitu dari apakah proses pembelajaran mampu memengaruhi psikologi dan kognitif. Apakah kondisi belajar memengaruhi proses belajar yang aktif.

Seorang mentor atau guru harus mengetahui sampai dimana pengaruh proses pembelajaran yang diberikan kepada siswa, agar pembelajaran tersebut menjadi lebih bermakna (Martiarini and Ramadhani Endah Lestari, 2018). Diperlukan model pembelajaran yang tepat untuk diterapkan dalam kegiatan pengenalan e-filing pada masyarakat UMKM. Model pembelajaran menurut Suprijono adalah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas maupun tutorial (Martiarini and Ramadhani Endah Lestari, 2018).

Jadi, setiap mentor atau guru memerlukan pedoman baik untuk sebelum dan pada saat sedang melakukan kegiatan belajar mengajar. Didukung pola pikir yang kreatif akan menghasilkan pedoman pengajaran yang baik dan menyenangkan.

Model pembelajaran pada kegiatan ini adalah Model Kooperatif (*cooperative learning*) dengan tipe *Jigsaw*. Menurut Nurulhayati pembelajaran kooperatif adalah strategi pembelajaran yang melibatkan partisipasi siswa dalam satu kelompok kecil untuk saling berinteraksi (Martiarini and Ramadhani Endah Lestari, 2018).

Menurut Johnson, model pembelajaran *cooperative learning* merupakan salah satu pembelajaran yang mendukung pembelajaran kontekstual. Dan system pengajaran *cooperative learning* dapat didefinisikan sebagai system kerja atau belajar kelompok yang terstruktur dan *cooperative learning* adalah suatu strategi

belajar mengajar yang menekankan pada sikap atau perilaku bersama dalam bekerja yang teratur kelompok, yang terdiri dua orang atau lebih (Syarifuddin, 2011).

Pembelajaran kooperatif merupakan sistem belajar yang menuntut kerja sama antar peserta. Siswa memiliki dua tanggung jawab, yaitu mereka belajar untuk dirinya sendiri dan membantu peserta lainnya untuk belajar. Karakter yang dihasilkan model pembelajaran kemampuan bekerjasama termasuk dalam mengembangkan atau memperoleh pengetahuan.

Adapun pembelajaran *cooperative learning* tipe jigsaw adalah model pembelajaran dengan menggunakan pengkelompokan atau tim kecil dengan latar belakang yang berbeda.

Sistem penilaian dilakukan terhadap kelompok dan setiap kelompok akan memperoleh penghargaan, jika kelompok dapat menunjukkan prestasi yang persyaratkan (Syarifuddin, 2011). Selanjutnya Stahl menyebutkan prinsip-prinsip dasar *Cooperative Learning* tipe *jigsaw* adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan Tujuan Belajar Siswa Harus Jelas
- b. Penerimaan yang Menyeluruh Oleh Siswa Tentang Tujuan Belajar
- c. Ketergantungan Yang Bersifat Positif
- d. Interaksi yang Bersifat Terbuka
- e. Tanggung Jawab Individu
- f. Kelompok Bersifat Heterogen
- g. Interaksi Sikap dan Perilaku Sosial yang Positif
- h. Tindak Lanjut
- i. Kepuasan dalam Belajar (Syarifuddin, 2011)

Pembahasan

Ketua Tim Kuliah Kerja Mahasiswa membagi menjadi dua "kelas". Tiap kelas terdiri dari 4-8 orang pelaku UMKM dengan kemampuan yang berbeda. Kelas/Kelompok pertama terpusat pada lokasi usaha konveksi Hj. Nurseni. Kelompok Kedua terpusat pada lokasi usaha Marura Coffee. Kedua kelas/kelompok tersebut disebut dengan 'kelompok asal'.

a. Dalam mencapai sebuah tujuan pembelajaran didampingi oleh "kelompok ahli" yaitu mahasiswa Politeknik Keuangan STAN yang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa. Salah satu bagian materi pembelajaran pemanfaatan fasilitas e-filling untuk belajar bersama dengan kelompok ahli.

b. Setelah peserta berdiskusi dalam kelompok ahli atau kelompok asal, Ketua Tim meminta peserta untuk melakukan persentasi masing-masing kelompok agar Ketua Tim dapat menyamakan persepsi pada materi pembelajaran yang telah didiskusikan. Cara Presentasi dilakukan dengan sederhana mengingat kondisi dan latar belakang peserta.

c. Ketua Tim memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk peserta secara individual agar dapat menambah semangat belajar siswa dan ini

gunakan sebagai acuan untuk memancing minat belajar peserta.

d. Ketua Tim memberikan penghargaan kepada kelompok melalui skor penghargaan berdasarkan perolehan nilai peningkatan hasil belajar individual dari skor yang dasar ke skor kuis/pertanyaan berikutnya.

e. Materi sebagai berikut di bawah ini, dengan tetap memerhatikan kebutuhan peserta dan respon terhadap materi

Tabel 1. Kelompok Materi Pembelajaran bagi pelaku UMKM di Cipadu

No.	Sub-tema	Permasalahan/Best Practice
1.	SAK EMKM	Peserta telah mengetahui akuntansi namun belum menerapkan dalam operasional sehari-hari. Segala perhitungan dilakukan sekadarnya dan secara sederhana. Tidak dilakukannya pembukuan bahkan pencatatan serta pengumpulan bukti – bukti transaksi keuangan. Aset, kewajiban dan Ekuitas yang saling bercampur antara milik usaha dan milik pribadi membuat pengusaha merasa kesulitan menentukan untung atau rugi dalam periode berjalan. Pengusaha masih berpikir pragmatis dengan berpegang pada nilai omset dan bukan nilai laba berdasarkan penjualan tanpa mempertimbangkan biaya – biaya yang terjadi khususnya biaya yang tidak berbentuk kas keluar seperti beban penyusutan dan sebagainya.
2.	Aplikasi UKM	Peserta merasa untuk menerapkan akuntansi lumayan sulit sehingga membutuhkan sebuah aplikasi untuk mempermudah pencatatan. Aplikasi UMKM yang disampaikan dalam sosialisasi merupakan aplikasi UKM keluaran Wiinfeel yang bisa di download di playstore android
3.	Pajak UMKM	Pemilik UMKM belum mengetahui apa saja kewajiban perpajakan terkait UMKM yang harus dilakukan. Belum

		mengetahui bagaimana cara hitung, setor, dan lapor terkait kewajiban perpajakan UMKM melalui e-filing.
--	--	--

f. Ketua Tim perlu membagikan manual, fotocopi pembelajaran, dan bahan ilustrasi lainnya untuk mendukung proses agar cukup untuk mencapai tujuan pembelajaran yang efektif

Dibawah ini adalah suasana pembelajaran pada "kelas" Konveksi Hj. Nurseni



Gambar 2. Pembelajaran pada "kelas" Konveksi Hj. Nurseni

Berikut ini adalah suasana pembelajaran pada



Gambar 3. Pembelajaran pada "kelas" Marura Coffee

Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan dan evaluasi Penggunaan metode pembelajaran Kooperatif dalam pengisian e-filing bagi pelaku UMKM di Cipadu-Ciledug-Tangerang dapat disimpulkan :

1. Terdapat peningkatan pemahaman pelaku usaha yang awalnya tidak mengerti sama sekali dengan perpajakan dan layanan DJP Online, mengaku telah mendapat informasi yang bermanfaat.
2. Pemilihan pembelajaran kooperatif tipe jigsaw membantu proses transfer *knowledge* pada

masyarakat pelaku UMKM yang tergabung di kelas Hj. Nurseni dan Marura Coffe
Ditemukan beberapa keterbatasan dalam praktik sebagai berikut :

1. beberapa peserta mungkin pada awalnya segan untuk mengeluarkan ide dan takut mendapat komentar temannya dalam kelas.
2. tidak semua peserta otomatis memahami dan menerima *philosophy cooperative learning*. Sementara itu mentor banyak tersita waktu dalam mensosialisasikan pada peserta belajar dengan cara ini. Hal ini diidentifikasi dengan rumitnya koordinasi dengan peserta dan pemilik lokasi "kelas" untuk menemukan jadwal yang tepat.

Pustaka

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Kurniawati, S. (2012) 'Model Penerapan Knowledge Management Pada BUMN Penyelenggaraan Bisnis Jasa Telekomunikasi', *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Koperasi*, 7(1), pp. 285-300.
- Kusuma, F. S. D. (2013) 'Analisa Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan', *Business accounting review*, 1(2), pp. 161-171.
- Martiarini, E. and Ramadhani Endah Lestari, A. (2018) 'Model Pembelajaran Kooperatif dalam Pengabdian Kepada Masyarakat di Kota Bekasi', *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian dan Penerapan IPTEK)*, 2, pp. 1-8.
- Subagyo, H. (2007) 'Pengantar Knowledge Sharing untuk Community Development', *Makasar: Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia*.
- Syamsuadi, A. (2017) 'MEMAHAMI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI PEMERINTAHAN'.
- Syarifuddin, A. (2011) 'Model Pembelajaran Cooperative Learning Tipe Jigsaw dalam Pembelajaran', *Ta'dib: Journal of Islamic Education (Jurnal Pendidikan Islam)*, 16(02), pp. 209-226.

<http://www.kemenperin.go.id/artikel/14200/Kontribusi-UMKM-Naik>, diakses pada tanggal 9 Juli 2019