
Pelatihan Komunikasi Bisnis Bagi Umkm

Muhammad Khairul Amal

e-mail: khairulamal@ummi.ac.id

Corresponding author: khairulamal@ummi.ac.id

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 10-07-2023

Revisi:

Disetujui:

Pelatihan komunikasi bisnis adalah salah satu solusi dari permasalahan yang dihadapi UMKM, yaitu kurangnya keterampilan komunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, keterbatasan sumber daya, kurangnya kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, dan penanganan keluhan pelanggan. Tujuan dari kegiatan ini adalah meningkatkan keterampilan dan pemahaman kepada UMKM terkait strategi komunikasi yang efektif. Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah pelatihan kepada UMKM di lingkungan Desa Sukamekar Kabupaten Sukabumi. Mitra dalam kegiatan pelatihan ini adalah Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sukabumi. Evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada peserta pelatihan sebelum dan sesudah penyampaian materi, dan hasilnya adalah kemampuan dan pemahaman dari peserta meningkat sebesar 39,29%.

Kata Kunci: Pelatihan, Komunikasi Bisnis, UMKM

ABSTRACT

Business communication training is one solution to the problems faced by MSMEs, namely lack of communication skills, effective marketing understanding, limited resources, lack of communication skills in the online world, difficulties in building business networks, lack of integrated communication strategies, and handling customer complaints. The purpose of this activity is to improve skills and understanding of MSMEs related to effective communication strategies. The method of implementing this activity is training for MSMEs in the Sukamekar Village environment of Sukabumi Regency. The partners in this training activity are the Cooperative and SME Office of Sukabumi Regency. The evaluation was carried out by giving questionnaires to trainees before and after delivering the material, and the result was that the ability and understanding of the participants increased by 39.29%.

Keywords: Training, Business Communication, MSMEs

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan teknologi yang berkembang pesat saat ini, kemampuan berkomunikasi dalam bisnis menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Nurmilah et al., 2022). UMKM memegang peran penting dalam perekonomian suatu negara, memberikan kontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan kerja, pertumbuhan ekonomi, dan pembangunan komunitas local (Alhidayatullah et al., 2022). Namun, dalam persaingan yang semakin ketat, kemampuan untuk

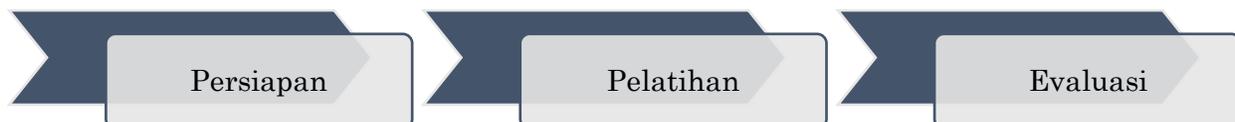
berkomunikasi secara efektif dalam dunia bisnis adalah hal yang tidak bisa diabaikan. Pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM menjadi suatu kebutuhan mendesak (Sutarjo et al., 2022). Seiring dengan perubahan paradigma bisnis yang semakin kompleks, UMKM perlu memahami tata cara berkomunikasi baik dengan pelanggan, mitra bisnis, investor, atau bahkan dalam tim internal mereka sendiri (Citraresmana et al., 2022). Pelatihan ini akan membekali mereka dengan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan komunikasi yang dihadapi pada saat menjalankan usaha (Susanti et al., 2022).

Pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM menjadi langkah awal yang penting dalam memastikan bahwa UMKM dapat tetap bersaing dan berkembang di era bisnis yang berubah dan bergerak dengan cepat. Semakin baik kemampuan komunikasi bisnis mereka, semakin besar peluang untuk meraih sukses dan berkontribusi lebih besar terhadap perekonomian dan masyarakat lokal (Mukhlisiana et al., 2022). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sering menghadapi sejumlah permasalahan terkait komunikasi bisnis yang dapat memengaruhi kinerja dan pertumbuhan mereka (Edityastono et al., 2023). Beberapa permasalahan umum yang sering dihadapi UMKM dalam hal komunikasi bisnis antara lain kurangnya keterampilan komunikasi, pemahaman pasar yang terbatas, keterbatasan sumber daya, kurangnya kehadiran online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, masalah bahasa dan budaya, tantangan dalam penanganan keluhan pelanggan (Djamilah et al., 2022; Setiawati et al., 2018).

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan ini, UMKM perlu mengembangkan keterampilan komunikasi bisnis, menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pemasaran yang efektif, dan beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tren komunikasi bisnis yang terus berkembang (Sulistyanto et al., 2021). Pelatihan dalam hal ini dapat membantu UMKM mengatasi permasalahan serta dapat meningkatkan kemampuan komunikasinya dengan baik dalam dunia bisnis yang kompetitif (Misnan & Barizki, 2021). Pelaksanaan kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM ini tentunya memiliki tujuan, yaitu untuk meningkatkan kemampuan dan teknik berkomunikasi pelaku UMKM Desa Sukamekar.

METODE PELAKSANAAN

Mitra dalam kegiatan ini adalah Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sukabumi, dengan jumlah UMKM sebanyak 50 yang akan ikut dalam pelatihan. Pelaksanaan pelatihan komunikasi bisnis ini merupakan program pemberdayaan Masyarakat di danai dari Matching Fund Kedai Reka Tahun 2022. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 30 Nopember 2022, dengan proses tahapan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persiapan

Kegiatan ini merupakan menyiapkan peserta pelaku UMKM sebanyak 50 orang, dengan berkoordinasi langsung pada Kepala Dinas Koperasi dan UKM dan Kepala Desa Sukamekar Kabupaten Sukabumi. Setelah peserta yang akan mengikuti pelatihan siap, selanjutnya adalah menyiapkan pemateri sebagai narasumber yang akan mengisi pada saat pelatihan.

2. Pelatihan

Pada tahap ini diberikan edukasi dan teknik berkomunikasi dengan baik kepada pelaku UMKM Desa Sukamekar Kabupaten Sukabumi di Aula Desa Sukamekar.

3. Evaluasi

Kegiatan evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada peserta bimtek sebelum (*pretest*) dan sesudah (*posttest*) penyampaian materi mengenai teknik berkomunikasi dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM, didasarkan pada tahapan kegiatan yang telah diterangkan sebelumnya sebagai berikut:

1. Persiapan

Kegiatan ini diawali dengan melakukan koordinasi langsung kepada Dinas Koperasi dan UKM (DKUKM) dan Kepala Desa Sukamekar Kabupaten Sukabumi pada 22 Nopember 2022 tentang pelaksanaan kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM. Pada diskusi tersebut disepakati bahwa jumlah UMKM yang akan mengikuti pelatihan adalah sebanyak 30 orang. Dalam diskusi tersebut ditemukan beberapa permasalahan yaitu kurangnya keterampilan komunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, keterbatasan sumber daya, kurangnya kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, dan penanganan keluhan pelanggan. Setelah ditemukannya permasalahan, selanjutnya menentukan narasumber yang akan mengisi dalam kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM ini. Dan dipilih sebagai narasumber yaitu dari akademisi Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

2. Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini yaitu pada hari Rabu tanggal 30 Nopember 2022 bertempat di Aula Desa Sukamekar. Kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Dinas Koperasi dan UKM serta Kepala Bidang UKM Kabupaten Sukabumi, Camat Kecamatan Sukaraja, Kepala Desa Sukamekar Sukamekar beserta jajarannya, tim Kedai Reka Universitas Muhammadiyah Sukabumi tahun 2022, mahasiswa, dan pelaku UMKM.

Kegiatan ini dibuka langsung oleh Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sukabumi. Menjawab permasalahan yang ditemukan pada saat diskusi, maka disepakati memberikan edukasi kepada peserta yaitu UMKM untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai komunikasi bisnis. Pemahaman yang akan ditransfer kepada peserta difokuskan pada materi terkait keterampilan berkomunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, menyikapi terbatasnya sumber daya, meningkatkan kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, strategi komunikasi yang terintegrasi, dan Teknik penanganan keluhan pelanggan, yang disampaikan oleh Muhammad Khairul Amal, S.E., M.M.



Gambar 2. Penyampaian Materi Komunikasi Bisnis

Gambar 2 di atas merupakan penyampaian materi terkait komunikasi bisnis bagi UMKM dengan materi keterampilan berkomunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, keterbatasan sumber daya, kurangnya kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, dan penanganan keluhan pelanggan. Di mana jika usaha yang dimiliki UMKM ingin maju, maka harus mampu mengelola komunikasi bisnisnya.



Gambar 3. Proses Tanya Jawab

Gambar 3 di atas menerangkan proses tanya jawab antara narasumber dan peserta, di mana peserta menanyakan terkait komunikasi yang efektif dan bagaimana cara mengelolanya. Pelaku usaha harus mengetahui prinsip dasar memahami prinsip dasar dari komunikasi bisnis, sehingga jika sudah menguasai hal tersebut akan memudahkan dalam berkomunikasi baik secara langsung maupun online.

3. Evaluasi

Evaluasi kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM, berfokus pada keterampilan berkomunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, keterbatasan sumber daya, kurangnya kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, dan penanganan keluhan pelanggan. Evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta sebelum (*Pretest*) dan setelah (*Posttest*) penyampaian materi. Hasil evaluasi kegiatan pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi *Pretest* dan *Posttest*

| No | Pertanyaan | <i>Pretest</i> | <i>Posttest</i> | Selisih |
|--------------|--------------------------------------|----------------|-----------------|---------|
| 1 | Keterampilan berkomunikasi | 60 | 85 | +25 |
| 2 | Pemahaman pasar yang efektif | 40 | 85 | +45 |
| 3 | Menyikapi keterbatasan sumber daya | 50 | 80 | +30 |
| 4 | Kemampuan komunikasi di pasar online | 40 | 80 | +40 |
| 5 | Kemampuan membangun jaringan | 30 | 80 | +50 |
| 6 | Strategi komunikasi terintegrasi | 35 | 80 | +45 |
| 7 | Penanganan keluhan pelanggan | 40 | 80 | +40 |
| Total | | 295 | 570 | 275 |

Tabel 1 di atas menerangkan bahwa peserta pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM rata-rata hasil penilaian *pretest* adalah 42,14%, yang menandakan pemahaman peserta tergolong rendah yaitu peserta belum memahami strategi berkomunikasi dalam bisnis. Setelah dilaksanakan pelatihan pemahaman peserta meningkat, dengan rata-rata penilaian dari *posttest* nya sebesar 81,43%. Peningkatan pemahaman peserta sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan sebesar 39,29%.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan dengan tema komunikasi bisnis bagi UMKM, dilaksanakan pada UMKM dilingkungan Desa Sukamekar Kecamatan Sukaraja Kabupaten Sukabumi. Pada tahap persiapan khususnya saat diskusi ditemukan beberapa permasalahan yaitu kurangnya keterampilan komunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, keterbatasan sumber daya, kurangnya kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, kurangnya strategi komunikasi yang terintegrasi, dan penanganan keluhan pelanggan. Tahap pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman peserta, dengan fokus materi yang disampaikan yaitu keterampilan berkomunikasi, pemahaman pemasaran yang efektif, menyikapi terbatasnya sumber daya, meningkatkan kemampuan komunikasi di dunia online, kesulitan dalam membangun jaringan bisnis, strategi komunikasi yang terintegrasi, dan teknik penanganan keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa pelatihan membawa pengaruh positif, yaitu meningkatnya kemampuan dan pemahaman peserta terhadap materi sebesar 39,29%.

Saran bagi DKUKM untuk terus melaksanakan kegiatan pelatihan untuk UMKM di seluruh Desa yang berada dalam ruang lingkup Kabupaten Sukabumi. Kepada UMKM di ruang lingkup Desa Sukamekar Kecamatan Sukaraja Kabupaten Sukabumi, yaitu harus mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan pada saat pelatihan. Dan kedepannya untuk dilakukan pelatihan mengenai strategi memasarkan produk melalui digital marketing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan berakhirnya kegiatan pelatihan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pelatihan komunikasi bisnis bagi UMKM. Khususnya kepada Kepala Dinas Koperasi dan UKM, Kabid UKM, Kepala Desa Sukamekar Kabupaten Sukabumi dan UMKM dilingkungan Desa Sukamekar, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas berjalannya kegiatan ini. Kami berharap acara ini memberikan banyak manfaat bagi para peserta, yang telah berkenan hadir dalam mengikuti kegiatan ini sampai dengan akhir. Dan tak lupa kepada narasumber yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi acara ini dan semoga acara ini bermanfaat bagi kita semua.

REFERENSI

- Alhidayatullah, A., Amal, M. K., Kartini, T., & Sudarma, A. (2022). Business Model Innovation Through MSME Sister Busines. *International Journal of Law Policy and Governance*, 1(2), 69–77. <https://doi.org/10.54099/ijlpg.v1i2.422>
- Citraresmana, E., Erlina, E., Ridwansyah, R., & Khrisnapatria, K. (2022). Pelatihan Strategi Promosi dan Komunikasi Digital bagi Pelaku Pariwisata dan UMKM di Masa Pandemi. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 11(4), 321–327.
- Djamilah, S., Erdiana, A., & Surenggono, S. (2022). Pendampingan Komunikasi Bisnis Yang efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Prima Usaha Kecil Menengah Pada Saat

- Pandemi Covid 19. *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana Mengabdikan Untuk Negeri*, 5(1), 170–174. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/j.pdl.v5i1.23450>
- Edityastono, L., Hapsari, D. S., Rahayu, S. K., & Ambulani, N. (2023). Penguatan Resiliensi dan Daya Saing UMKM di Era Digital melalui Strategi Branding dan Komunikasi Bisnis. *Jurnal Karinov*, 6(1), 47–53. <https://doi.org/10.17977/um045v6i1p047>
- Misnan, M., & Barizki, R. N. N. (2021). Starategi Komunikasi Bisnis Hipmikindo dalam Mensinergikan Sumber Daya Akademisi dan Pelaku UMKM. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(2), 226–241. <https://doi.org/10.32509/wacana.v20i2.1722>
- Mukhlisiana, L., Lestari, M. T., & Djuwita, A. (2022). Pelatihan Pengembangan Kompetensi Komunikasi pada Pelaku UMKM Kabupaten Sumedang. *Prosiding (COSECANT)*, 6(1), 1–3. <https://doi.org/10.31842/jurn>
- Nurmilah, R., Ade Sudarma, & Alhidayatullah, A. (2022). Culinary Tourism Development Strategy In Sukabumi. *International Journal of Entrepreneurship and Business Management*, 1(2), 105–115. <https://doi.org/10.54099/ijebm.v1i2.351>
- Setiawati, D., Purba, V., Retnasari, M., Fitriawati, D., & Ngare, F. (2018). Membangun Kemampuan Presentasi Bisnis Sebagai Upaya dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 252–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jabdimas.v1i2.3896>
- Sulistyanto, A., Dwinarko, D., Syafrizal, T., & Mujab, S. (2021). Pelatihan Kewirausahaan dan Manajemen Komunikasi Pemasaran bagi Pelaku UMKM pada Masyarakat di Kelurahan Ponggang, Kec. Serangpanjang, Kabupaten Subang. *Jurnal Abdidas*, 2(1), 34–40. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v2i1.199>
- Susanti, E., Sumantika, A., Tarigan, E. P. L., & Sugianto, W. (2022). Pelatihan Komunikasi Pada UKM di Kota Batam. *J-Abdi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i1.2253>
- Sutarjo, M. A. S., Setiawati, S. D., & Diniati, A. (2022). Urgensi Komunikasi Bisnis bagi Pelaku UMKM Kota Bandung. In *Abdimas Singkerru* (Vol. 2, Issue 2). <https://jurnal.atidewantara.ac.id/index.php/singkerru/article/view/169>