

## **PENGUATAN KELEMBAGAAN MELALUI KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN ORGANISASI YANG EFEKTIF**

**Ma'fiyah<sup>1)</sup>, Nurilah Hanum<sup>2)</sup>, Nugroho Adi Utomo<sup>3)</sup>.**

1,2,3, Universitas Pamulang

1) [dosen01706@unpam.ac.id](mailto:dosen01706@unpam.ac.id), 2) [dosen02039@unpam.ac.id](mailto:dosen02039@unpam.ac.id), 3) [dosen01652@unpam.ac.id](mailto:dosen01652@unpam.ac.id)

### **Abstrak**

Era Digital 4.0 saat ini berkembang dengan pesat, hampir di semua lini kehidupan menggunakan dan memanfaatkan digitalisasi sebagai suatu upaya yang mampu mengembangkan perubahan individu maupun organisasi ke arah yang lebih baik lagi. Di Tangerang Selatan sendiri saat ini UMKM, berdasarkan informasi dari Entrepreneur Data Center (EDC) yang digagas Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Tangerang Selatan, berjumlah 142 ribu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Tangerang Selatan. Jumlah itu diharapkan dapat menjadi pendorong kekuatan ekonomi baru di Tangsel, yang digerakkan dari sektor usaha. Menurut Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021), komunikasi yang efektif adalah penentu keberhasilan organisasi dimana pun. Tanpa komunikasi yang efektif, kinerja organisasi cenderung menurun. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa gaya manajemen dan konflik di tempat kerja merupakan hambatan terbesar dalam komunikasi. Ditemukan juga bahwa komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya : Pelatihan komunikasi dan manajemen konflik harus diberikan kepada seluruh karyawan untuk mengatasi masalah umum; Penyampaian informasi yang tepat waktu dari manajemen harus dilakukan untuk mengurangi tekanan pada karyawan; Sebuah studi (riset kecil) dapat dilakukan di masa depan untuk menentukan apakah gaya manajemen dan sikap karyawan mempengaruhi komunikasi efektif dalam organisasi; Umpan balik harus didorong untuk memastikan bahwa ada pemahaman baik dari manajemen maupun karyawan mengenai tugas, sasaran, sasaran. Perkembangan teknologi yang makin pesat mempengaruhi tren berkomunikasi juga di RT 02 RW 03 Pondok Benda saat ini, dimana mulai beralih ke komunikasi secara online atau komunikasi tak langsung. Semua ini memang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan bertukar informasi, juga lebih mudah dalam mempromosikan produk, sehingga jangkauan pemasarannya lebih luas dan efisiensi biaya pemasaran. Dari permasalahan tersebut, sebagai wujud pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi tim dosen Prodi Manajemen Universitas Pamulang telah melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) pada tanggal 9-11 November 2023, bertempat di Sekretariat RT 02 RW 03 Pondok Benda Kelurahan Pondok Benda Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten. Adapun solusi yang diberikan terhadap permasalahan mitra yaitu tim dosen melakukan PKM dengan judul "Penguatan Kelembagaan Melalui Komunikasi dan Manajemen Organisasi Yang Efektif". Kegiatan dalam bentuk pelatihan diikuti tanya jawab dan praktek langsung, sebagai upaya untuk motivasi dan inspirasi bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan UMKM dan Karang Taruna dalam beberapa tahun kedepan.

**Kata Kunci:** UMKM, Pelatihan, Penguatan Kelembagaan, Komunikasi, Manajemen Organisasi

*Abstract*

*The Digital 4.0 era is currently growing rapidly, almost in all lines of life using and utilizing digitalization as an effort that is able to develop individual and organizational changes in a better direction. In South Tangerang itself, currently UMKM, based on information from the Entrepreneur Data Center (EDC) initiated by the South Tangerang Cooperative and Small and Medium Enterprises (UKM) Office, totaling 142 thousand micro, small and small enterprises (UMKM) in South Tangerang. This number is expected to be a driver of new economic strength in Tangsel, which is driven by the business sector. According to Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021), effective communication is the determinant of the success of any organization. Without effective communication, organizational performance tends to decline. From the results of the study, it is known that management style and conflict in the workplace are the biggest obstacles in communication. It was also found that effective communication affects organizational performance. Some things to note include: Communication and conflict management training should be provided to all employees to address common problems; Timely delivery of information from management should be carried out to reduce pressure on employees; A study (small research) may be conducted in the future to determine whether management styles and employee attitudes affect effective communication within the organization; Feedback should be encouraged to ensure that there is an understanding of both management and employees regarding tasks, objectives, objectives. The rapid development of technology affects the trend of communicating also in RT 02 RW 03 Pondok Benda today, where it has begun to switch to online communication or indirect communication. All of this does provide convenience in communicating and exchanging information, also easier in promoting products, so that the marketing reach is wider and marketing cost efficiency. From these problems, as a form of the implementation of the tri dharma of higher education, the lecturer team of the Management Study Program of Pamulang University has carried out community service activities (PKM) on November 9-11, 2023, located at the RT 02 RW 03 Secretariat, Pondok Benda Village, Pondok Benda Village, Pamulang District, South Tangerang City, Banten Province. The solution provided to the partner's problem is that the lecturer team conducts PKM with the title "Institutional Strengthening Through Effective Communication and Organizational Management". Activities in the form of training followed by questions and answers and direct practice, as an effort to motivate and inspire the implementation of UMKM and Karang Taruna activities in the next few years.*

*Keywords: UMKM, Training, Institutional Strengthening, Communication, Organization Management*

## **PENDAHULUAN**

### **FAKTA SOSIAL**

Komunikasi masa kini sangat dipermudah. Punya kerabat atau teman yang tinggal di luar negeri, tinggal telepon, sms, atau kirim pesan melalui sosial media melalui ponsel. Komunikasi saat ini benar-benar mendekatkan yang jauh. Dahulu kala cara berkomunikasi dengan sinyal asap merupakan metode komunikasi tertua, yang pertama kali digunakan pada tahun 200 Sebelum Masehi (SM). Sinyal asap pertama kali digunakan untuk mengirimkan pesan di Tembok Besar China. Kemudian pada tahun 150 SM, Polybius, sejarawan asal Yunani

menemukan cara untuk menggunakan sinyal asap sesuai alfabet. Cukup keren ya, tanpa ponsel pun masih bisa berkomunikasi satu sama lain.

Pada abad ke-12, Sultan Nur-ed-din dari Aleppo pertama kali menggunakan burung merpati untuk membawa pesan. Burung merpati ini bisa digunakan untuk mengirim pesan jarak jauh, mulai dari Mesir hingga Irak. Tak hanya berhenti pada masa itu saja, burung merpati juga digunakan pada masa Perang Dunia I & II. Telegraf adalah alat komunikasi pertama yang menggunakan sinyal elektrik. Cara kerjanya adalah dengan mengirimkan sinyal elektrik melalui kabel yang kemudian diterjemahkan menjadi pesan. Pada 1844, Samuel Morse pertama kali mengirimkan pesan lewat telegraf, dari Washington D.C ke Baltimore Maryland. Telegraf sudah tidak digunakan lagi di abad ke-21, namun alat komunikasi saat ini merupakan awal dari alat-alat yang kita gunakan saat ini, seperti telepon, mesin fax, dan internet. Sebelum masa ponsel, ada masanya telepon kabel atau telepon rumah. Kebanyakan rumah mulai memiliki telepon pada tahun 1950an, dan satu orang hanya bisa melakukan satu panggilan dalam waktu yang sama. Telepon kabel tentunya juga tidak dapat dibawa kemana-mana, sehingga tidak praktis digunakan.

Telepon genggam pertama kali ditemukan oleh Martin Cooper, pada 1973. Telepon genggam pertama memiliki berat dua kilogram, tidak ringan dan tipis seperti yang kita miliki sekarang ini. Tahun berlalu, dan ponsel pun semakin canggih. Salah satu terobosan dari ponsel adalah SMS (Short Messaging System) yang pertama kali dikirim pada 1992. Ponsel masa kini tidak hanya bisa menelepon dan mengirimkan pesan singkat, tapi juga bisa akses ke internet, menonton film, mengambil gambar, dan banyak lagi. Meski begitu, perkembangan alat komunikasi pun tidak terlepas dari perkembangan jaringan pendukungnya. Bila jaringan terganggu, semua fasilitas canggih yang ada di ponsel tidak dapat digunakan secara maksimal.

Karena itu pula lah penyedia layanan jaringan juga terus berbenah. Misalnya Telkomsel yang kini telah memiliki Integrated Operation Center (IOC) di Telkomsel Smart Office di Jakarta. Customer experience menjadi prioritas Telkomsel (Foto: Telkomsel) Teknologi yang didukung tiga fungsi operasi yaitu Network Operation Center (NOC), IT Operation Center (ITOC) dan Customer Care Command Center (C4) ini lah yang melakukan pemantauan aliran data suara, SMS dan data internet agar customer experience tetap terjaga. Hasil pemantauan kemudian menjadi informasi awal bagi penanganan terhadap masalah yang muncul di lapangan sehingga bisa ditangani lebih cepat. Vice President Network Operation Management Telkomsel, Paulus Djatmiko mengatakan, "Kami ingin memastikan agar pelanggan dapat

merasakan pengalaman yang optimal dalam menggunakan layanan kami, terutama di masa-masa terjadinya lonjakan trafik layanan komunikasi. IOC yang kami operasikan ini tentunya membantu kami dalam memantau kondisi layanan dan jaringan setiap saat, sekaligus melakukan berbagai langkah antisipasi dan penanganan terhadap gangguan yang muncul."

Terjadi perubahan seluruh aspek kehidupan masyarakat. Masyarakat harus mulai beradaptasi dengan kebiasaan baru. Salah satu kebiasaan baru yang mulai diterapkan banyak orang adalah berkomunikasi secara online. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi kita semua rakyat Indonesia untuk dapat beradaptasi dengan kebiasaan berkomunikasi yang baru. Kemajuan teknologi memberikan peran yang berarti dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi cara baru, namun cara-cara lama sebaiknya tetap dipertahankan. Ada beberapa media sosial yang mayoritas digunakan oleh sebagian besar orang di Indonesia untuk berkomunikasi secara online, diantaranya melalui media sosial berupa Facebook, Tiktok, WhatsApp maupun Instagram dan telegram, yang kemudian dikembangkan juga dengan Website.

Perkembangan teknologi yang makin pesat mempengaruhi tren berkomunikasi juga di RT 02 RW 03 Pondok Benda saat ini, dimana mulai beralih ke komunikasi secara online atau komunikasi tak langsung. Semua ini memang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan bertukar informasi, juga lebih mudah dalam mempromosikan produk, sehingga jangkauan pemasarannya lebih luas dan efisiensi biaya pemasaran. Di RT 02 RW 03 Pondok Benda sesuai hasil wawancara dengan Pak edi ketua RT setempat bahwa dengan adanya alat komunikasi seperti HP memungkinkan tersampainya informasi keseluruh warga dengan cepat dan memudahkan manajemen dengan baik dan tepat. Apalagi untuk Usaha Mikro Kecil Menengah/UMKM di RT 02 RW 03 Pondok Benda melakukan pemasaran langsung kepada konsumen tanpa melalui distributor, merubah produk dalam bentuk lainnya dan digital Content marketing system, seperti membuat content dan menggunakan media sosial berupa Facebook, Tiktok, WhatsApp maupun Instagram, yang kemudian dikembangkan dengan Website. Komunikasi lebih tepat, cepat dan efisien dan manajemen organisasipun lebih terarah, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga.

## FAKTA LITERATUR

### **Kelembagaan**

Dalam kehidupan komunitas petani, posisi dan fungsi kelembagaan petani merupakan bagian pranata sosial yang memfasilitasi interaksi sosial atau *social interplay* dalam suatu komunitas. Kelembagaan petani juga memiliki titik strategis (entry point) dalam menggerakkan sistem agribisnis di pedesaan. Untuk itu segala sumberdaya yang ada di pedesaan perlu diarahkan dan diprioritaskan dalam rangka peningkatan profesionalisme dan posisi tawar petani (kelompok tani). Saat ini potret petani dan kelembagaan petani di Indonesia diakui masih belum sebagaimana yang diharapkan<sup>1</sup>.

Poespitoahadi<sup>2</sup> dalam penelitiannya terkait dengan signifikansi penguatan kelembagaan mencatat :

- 1) Penguatan kelembagaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kapasitas komunikasi, peningkatan kapasitas sumber daya, dan peningkatan kapasitas melalui pelatihan.
- 2) Peningkatan kapasitas komunikasi, peningkatan kapasitas sumber daya, dan peningkatan kapasitas melalui pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan dalam suatu kelembagaan.

### **Komunikasi Efektif**

Firmansyah<sup>3</sup> menjelaskan tentang faktor-faktor komunikasi yang berpengaruh terhadap kapasitas kelembagaan adalah (1) komunikator yang berasal dari para nara sumber penyuluhan pertanian seperti Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL), Kontak tani dan petani sendiri ; (2) Media komunikasi, media komunikasi yang paling dirasakan oleh komunikator dan komunikan adalah media cetak dan media elektronik dimana media cetak seperti leaflet dan selebaran adalah media komunikasi yang paling sering digunakan oleh para komunikator dan komunikan dalam berkomunikasi sedangkan media elektronik adalah media komunikasi yang sering digunakan bila memerlukan komunikasi yang cepat dan perlu konfirmasi tentang apa yang

---

<sup>1</sup>Firmansyah, H., Yulianti, M., & Alif, M. (2017). *Strategi komunikasi dalam penguatan kapasitas kelembagaan pada pengelolaan lahan gambut melalui peningkatan sumberdaya manusia di sektor pertanian Kalimantan Selatan*. MetaCommunication; Journal Of Communication Studies, 2(1).

<sup>2</sup>Poespitoahadi, W., Zauhar, S., Haryono, B. S., & Amin, F. (2021). *Institutional strengthening and capacity building: A case study in Indonesia*. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(3), 629-635.

<sup>3</sup>Firmansyah, H., Yulianti, M., & Alif, M. (2017). *Strategi komunikasi dalam penguatan kapasitas kelembagaan pada pengelolaan lahan gambut melalui peningkatan sumberdaya manusia di sektor pertanian Kalimantan Selatan*. MetaCommunication; Journal Of Communication Studies, 2(1).

dikomunikasikan sebelumnya baik melalui telpon maupun sosial media; (3) Materi komunikasi dari berbagai sumber yang sifatnya inovatif, akurat dan memberikan keuntungan kepada petani adalah jenis materi yang paling berpengaruh terhadap kapasitas kelembagaan petani di lapangan sedangkan yang ke (4) komunikasi yang memiliki sifat terbuka terhadap segala bentuk informasi dan teknologi yang disampaikan oleh komunikator adalah faktor komunikasi yang paling berpengaruh terhadap proses komunikasi dalam rangka peningkatan kapasitas kelembagaan di tingkat petani.

Rusten<sup>4</sup> menyatakan Seperti halnya perubahan dan inovasi di bidang Teknologi dan Informasi Komputer, penguatan kapasitas kelembagaan tidak pernah berakhir. Proses-proses yang sedang berlangsung ini dapat saling memperkuat atau bertentangan satu sama lain. Teknologi elektronik bisa jadi pengungkit yang kuat untuk perubahan dan pembangunan di dalam institusi dan kekuatan pendorong yang kuat untuk perubahan di dunia sekitar institusi. Lembaga-lembaga dapat memilih untuk tunduk pada kekuatan-kekuatan teknologi dan perubahan yang didorong oleh informasi, atau mereka dapat mengendalikan kekuatan-kekuatan ini dan menggunakannya untuk membangun lembaga-lembaga yang lebih kuat, lebih responsif, dan lebih efektif.

Musheke<sup>5</sup> Komunikasi yang efektif adalah penentu keberhasilan organisasi mana pun. Tanpa komunikasi yang efektif, kinerja organisasi cenderung menurun. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa gaya manajemen dan konflik di tempat kerja merupakan hambatan terbesar dalam komunikasi. Ditemukan juga bahwa komunikasi yang efektif berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

## **Manajemen Organisasi**

Elhakim<sup>6</sup> membuat suatu manajemen Organisasi melalui beberapa tahapan penting untuk mengukuhkan kembali kelembagaan suatu organisasi atau perusahaan, antara lain :

---

<sup>4</sup>Rusten, E. (2003). *Strengthening Organizations with Information and Communication Technologies (ICTs)*. *Digital Opportunities for Development. A Sourcebook on ICT Access and Applications*, Washington DC, S, 89-111.

<sup>5</sup>Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). *The effects of effective communication on organizational performance based on the systems theory*. *Open Journal of Business and Management*, 9(2), 659-671.

<sup>6</sup>Elhakim, S. K., & Leovita, A. (2020). *Model Penguatan Kelembagaan Asosiasi Kopi Minang Sumatera Barat Menuju Manajemen Inovasi Dalam Memperkuat Kearifan Lokal*. *Jurnal Agrimanex: Agribusiness, Rural Management, and Development Extension*, 1(1), 59-64.

### 1. Identifikasi Kelembagaan Organisasi/perusahaan

Penting menemukan apakah suatu organisasi yang akan dikembangkan memiliki tujuan profit atau bahkan sosial yang mampu berdagang di pasar yang kompetitif. Disamping itu jika sosial tantangan nya adalah pada kemampuan untuk memberikan keuntungan untuk kesejahteraan anggota organisasi maupun karyawan perusahaan.

### 2. Mengidentifikasi Pokok Masalah

Pada suatu masalah organisasi maupun perusahaan biasanya berfokus pada 2 hal, yang pertama adalah soal masih rendahnya kepedulian anggota maupun soal masih lemahnya kelembagaan.

### 3. Menentukan Prinsip Model Bisnis Baru AKM

Dari tahapan 1 dan 2 selanjutnya dilanjutkan dengan : membuat Peta rantai nilai pemasaran, redesain pengembangan model bisnis baru; serta monitoring melalui siklus prototype

### **Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Pengertian UMKM menurut Tambunan<sup>7</sup> adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemuasektor ekonomi. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar

---

<sup>7</sup>Tambunan, Tulus. 2012. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: LP3ES

dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagai mana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut Tambunan juga UMKM dapat diklasifikasikan menjadi 4 (empat) kelompok yaitu:

1. *Livelihood Activities*, merupakan UMKM yang digunakan sebagai kesempatan kerja untuk mencari nafkah, yang lebih umum dikenal sebagai sektor informal. Contohnya adalah pedagang kaki lima.
2. *Micro Enterprise*, merupakan UMKM yang memiliki sifat pengrajin tetapi belum memiliki sifat kewirausahaan.
3. *Small Dynamic Enterprise*, merupakan UMKM yang telah memiliki jiwa kewirausahaan dan mampu menerima pekerja subkontrak dan ekspor.

*Fast Moving Enterprise*, merupakan UMKM yang telah memiliki jiwa kewirausahaan dan akan melakukan transformasi menjadi Usaha Besar (UB)

## TUJUAN DAN RUMUSAN

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana optimalisasi komunikasi internal dan eksternal untuk memperkuat kelembagaan organisasi atau usaha mikro yang sedang dikembangkan di RT 02 RW 03 Kelurahan Pondok Benda ?
2. Bagaimana implementasi Manajemen Organisasi yang baik bisa merubah kelembagaan organisasi atau usaha mikro ke arah yang lebih baik lagi di RT 02 RW 03 Kelurahan Pondok Benda ?

### Tujuan Pengabdian Kepada Masyarakat

1. Meningkatkan pengetahuan, wawasan dan ketrampilan sumber daya manusia (SDM) pemilik UMKM, karang tarunana dan warga sekitar di RT 02 RW 03 Kel. Pondok Benda untuk pengembangan program maupun usaha yang lebih baik lagi kedepan.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan alat dan teknologi terkini untuk berkomunikasi secara internal maupun eksternal sehingga kelembagaan organisasi maupun usaha bisa berkembang dengan baik.



## METODE PELAKSANAAN

Acara inti berupa pemahaman mengenai dasar manajemen, pemasaran produk; serta komunikasi melalui media digital 4.0 berupa *market place*, dan *social media marketing*, serta praktek langsung komunikasi dan interaksinya secara internal dan eksternal. Berikut metode kegiatan PKM yang diadakan oleh tim dosen Prodi :Manajemen S1 UNPAM

Tabel 1. Kegiatan Inti PKM di RT 02 RW 03 Pondok Benda

<b>.No</b>	<b>Bentuk Kegiatan</b>	<b>Metode</b>
1	Dasar-Dasar Manajemen : antara Teori dan Praktek	Pelatihan
2	Belajar dari rencana sendiri : Evaluasi cara-cara berkomunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan dan memanfaatkan alat digital,cara berkomunikasi dan manajemen organisasi agar optimal	Praktek

Metode yang digunakan adalah metode konvensional, yaitu dengan kegiatan utama pelatihan, diskusi menggunakan alat bantu presentasi berupa; infokus, layar, alat pengeras suara, alat penunjuk presentasi serta praktek langsung penggunaan aplikasi pemasaran digital. Pelaksanaan kegiatan ini melibatkan sepenuhnya tim dosen dalam kepanitiaan serta melakukan diskusi dan pemahaman untuk hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kelembagaan melalui bimbingan teknis (pelatihan) untuk menguatkan manajemen dan komunikasi yang efektif di RT 02 RW 03, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Ciampea, Kota Pamulang Selatan, Banten.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pra Kegiatan

Sebelum pelaksanaan acara Pengabdian Kepada Masyarakat oleh tim dosen UNPAM dan Pejabat RT setempat dilakukan, kedua belah pihak sebelumnya telah melakukan beberapa rangkaian agenda kegiatan. Kegiatan diawali dengan dilakukannya rapat pembentukan susunan panitia pada hari Rabu, 6 September 2023. Setelah terbentuk susunan panitia, dilakukan penyusunan proposal kegiatan lalu diajukan pada hari Kamis, 19 Oktober 2023 dan mendapat persetujuan dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pamulang (LPPM UNPAM) pada hari Sabtu, 11 November 2023.

Dengan disetujuinya proposal tersebut, Tim PKM kemudian menyampaikan kepada Rektor Universitas Pamulang untuk menindaklanjuti acara tersebut sampai menunggu waktu pelaksanaan yang ditentukan oleh pihak RT 02 RW 03 Pondok .Benda, Kabupaten Bogor, Jawa Barat Setelah melakukan beberapa kali koordinasi kedua belah pihak menyepakati acara dilaksanakan pada hari Kamis – Sabtu, 9 - 11 November 2023.

### **Rincian Acara Pelaksanaan Kegiatan**

Rincian pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat disampaikan sebagai berikut:

#### **1. *Briefing***

Sebelum acara dimulai tim dosen PKM melakukan *briefing* dan ramah tamah dengan Ketua RT 02 RW 03 Pondok Benda jajaran pengurus dan tokoh Masyarakat setempat, serta menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan seminar dan diskusi, pada hari pertama Kamis, 9 November 2023.

Faktor pendukung:

Sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan PKM sudah disediakan dan dipersiapkan oleh pihak RT 02 RW 03 Pondok Benda. Tim dosen Pengabdian Kepada Masyarakat hanya melengkapi beberapa peralatan tambahan seperti materi, daftar hadir, pulpen, dan peralatan fasilitasi lainnya untuk memudahkan pemahaman materi.

## 2. Registrasi Peserta

Pada hari kedua, Jumat 10 November 2023, acara dimulai dengan registrasi peserta pelatihan pada pukul 09.00 WIB. Setelah itu peserta menempati kursi yang sudah disediakan dan masih tetap diatur jaraknya guna tetap menerapkan protokol kesehatan. Jumlah peserta yang hadir sebanyak 64peserta, yang terdiri dari pelaku UMKM dan masyarakat sekitar.

Faktor pendukung:

Sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan sudah disediakan dan dipersiapkan oleh pihak RT 02 RW 03 Pondok Benda setelah berkoordinasi dengan Tim Dosen UNPAM, terutama untuk tetap menjaga protokol kesehatan.

## 3. Pembukaan Acara

Pembukaan acara oleh MC dimulai pada pukul 09.15 WIB kemudian dilakukan pembacaan doa pembukaan, setelah itu bersama-sama menyanyikan lagu Indonesia Raya.

Faktor pendukung:

Kesiapan MC dalam membawakan rangkaian acara sesuai dengan alokasi waktu dan dukungan kedua belah pihak dan peserta seminar.

4. Pembacaan doa oleh panita/tim dosen PKM.

5. Menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya bersama-sama.

6. Sambutan

Kegiatan dimulai pukul 09.20 WIB. Sambutan pertama disampaikan oleh Ketua tim PKM dosen Manajemen UNPAM, Ibu Ma'fiah, S.Pd.I, M.Pd., yang menjelaskan peran dosen terkait Tri Dharma Perguruan Tinggi yang salah satunya melakukan Pengabdian

Kepada Masyarakat dan manfaatnya. Sambutan terakhir dari Ketua RT 02 RW 03 Pondok Benda, yang disampaikan perwakilannya oleh Bapak Ade.

Faktor pendorong:

Antusiasme yang tinggi dari pihak RT 02 RW 03 Pondok Benda, Pelaku UMKM dan peserta lainnya dalam menyambut kegiatan ini.

#### 7. Pembahasan Materi dan Diskusi

Pelaksanaan pemaparan materi berupa seminar yang disampaikan oleh pemateri atau narasumber. Pemaparan materi disampaikan oleh Ibu Nurilah Hanum, S. Pd., M. Pd., terkait Penguatan Kelembagaan Melalui Komunikasi dan Manajemen Organisasi Yang Efektif, beserta contoh praktek tahapan aplikasi nyata dan pengalaman untuk pengembangan usaha di RT 02 RW 03 Pondok Benda. Disamping itu juga disampaikan materi terkait dengan Bagaimana Komunikasi Efektif di Era Digital 4.0 ? . Selanjutnya kegiatan diakhiri dengan diskusi serta praktek langsung dari peserta yang mempertanyakan permasalahan-permasalahan riil. Pembahasan materi dan diskusi dilaksanakan di Ruang terbuka, di Skeretariat RT, pada pukul 09.30 – 12.00 WIB.

Faktor pendorong:

Peserta terlihat sangat antusias dalam mengikuti seminar. Mereka mampu memaksimalkan kegiatan ini, karena seminar dilaksanakan dengan sistem diskusi sehingga peserta bisa bertanya dengan leluasa dan materi dapat tersampaikan secara maksimal sehingga acara berjalan dengan kondusif.

#### 8. Penutupan, Serah Terima Plakat dan Doa Penutup

Setelah acara diskusi selesai dilanjutkan penutupan dengan pemberian plakat dari tim dosen kepada pihak pejabat RT setempat, serta sesi foto bersama. Acara ditutup oleh MC yang menyatakan berakhirnya seminar ini tepat pada pukul 12.00 WIB. Alhamdulillah, kegiatan PKM berjalan dengan lancar.

Faktor pendorong:

Besarnya antusias peserta, dukungan pihak RT 02 RW 03 Pondok Benda dan pengalaman

panitia terutama pembicara, sehingga acara terlaksana sangat baik dengan tercipta suasana kondusif.

Faktor penghambat:

Keterbatasan waktu pada sesi tanya jawab, masih ada beberapa peserta yang ingin bertanya, namun belum mendapat kesempatan.

#### 9. Ramah tamah dan Evaluasi kegiatan PKM

Pada hari ketiga, Sabtu, 11 November 2023 telah dilaksanakan acara ramah tamah antara Tim PKM Dosen dengan pihak RT 02 RW 03 Pondok Benda, guna membahas peluang kelanjutan PKM berikutnya dan evaluasi dari pelaksanaan PKM yang baru saja berlalu. Acara dilakukan pada pukul 10.00 – 11.30 WIB.

Sebagian masyarakat RT.02/03 kelurahan Pondok Benda berprofesi menjadi Petani, maka penting bagi kita menginformasikan faktor komunikasi bagi kelembagaan di bidang pertanian, Adapun Faktor-faktor komunikasi yang berpengaruh terhadap kapasitas kelembagaan adalah (1) komunikator yang berasal dari para nara sumber penyuluhan pertanian ; (2) Media komunikasi, media komunikasi yang paling dirasakan oleh komunikator dan komunikan adalah media cetak dan media elektronik ; (3) Materi komunikasi dari berbagai sumber yang sifatnya inovatif, akurat dan memberikan keuntungan (4) komunikan yang memiliki sifat terbuka terhadap segala bentuk informasi dan teknologi yang disampaikan oleh komunikator (Hairi Firmansyah DKK:2017). Selain berprofesi petani juga perlu ditingkatkannya kelembagaan keaksaraan sebagai peningkatan literasi bagi masyarakat tersebut sebagaimana dikatakan Muhsin Kalida bahwa "lembaga penyelenggara pendidikan keaksaraan, memiliki berbagai kelemahan utama, terutama pada penguatan kelembagaan. Akibat kelemahan ini, sering dikenal dengan istilah lembaga on-off , berjalan ketika ada anggaran dari pemerintah dan mati ketika tidak ada proyek. Lembaga semacam ini dibutuhkan kemandirian dan berjejaring dengan berbagai pihak, supaya tidak hanya bergantung pemerintah" (Muhsin Kalida: 2021).

Dalam kegiatan PKM kali ini telah diupayakan penguatan kelembagaan melalui komunikasi dan manajemen organisasi yang efektif di RT 02 RW 03 Pondok Benda Kelurahan Pondok Benda Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten Indonesia karena di lingkungan tersebut masih membutuhkan pengetahuan dan bimbingan seputar pentingnya

penguatan kelembagaan melalui komunikasi dan manajemen organisasi yang efektif, dan salah satunya juga mengembangkan perekonomian disana, sehingga nantinya diharapkan di RT 02 RW 03 Pondok Benda Kelurahan Pondok Benda Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten Indonesia dapat berperan besar di lingkungan sekitarnya dan menjadi voluntary perkembangan Usaha sehingga mempunyai daya manfaat besar bagi masyarakat, bangsa dan Negara.



Gambar 1. Foto Bersama Tim PKM Dosen



Gambar 2. Foto Kegiatanregistrasiwargadalammengikuti acara PKM Dosen



Gambar 3. Foto KegiatanPemberianCinderamatadari Tim PKM Dosen KepadaTokohSetempat

## SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan PKM yang berlangsung di RT 02 RW 03, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan, Banten, pada hari Kamis-Sabtu, 9 – 11 November 2023, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kegiatan PKM dengan skema desa/kampung binaan dapat terlaksana dengan baik dan kondusif. Kegiatan ini mendapatkan sambutan dan dukungan positif dari pihak Pejabat RT setempat, dari segi tempat, sarana prasarana dan akomodasi, serta antusiasme para peserta yaitu pelaku UMKM. Secara khusus peserta telah mendapatkan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai bimbingan teknis (pelatihan) terkait dasar-dasar manajemen dan komunikasi efektif di era 4.0 yang mampu mengarahkan Kembali pada penguatan kelembagaan lokal yang sudah lama eksis berada di lokasi kegiatan dan berlanjut pada kegiatan berikutnya sesuai kebutuhan pihak mitra. PKM ini adalah sebagai kelanjutan dari bentuk kerjasama antara RT 02 RW 03 Pondok Benda dengan Universitas Pamulang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen S-1

## **SARAN**

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, berikut beberapa saran bagi pelaku UMKM dan organisasi sosial yang berkembang di RT 02 RW 03 Pondok Benda:

1. Pelatihan komunikasi dan manajemen konflik harus diberikan kepada seluruh masyarakat untuk mengatasi masalah umum.
2. Sebuah kajian diperlukan untuk menentukan apakah gaya manajemen dan sikap dari pimpinan organisasi maupun UMKM mempengaruhi komunikasi efektif dalam organisasi.

Umpan balik harus didorong untuk memastikan bahwa ada pemahaman baik dari seluruh anggota organisasi atau UMKM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Elhakim, S. K., & Leovita, A. (2020). Model Penguatan Kelembagaan Asosiasi Kopi Minang Sumatera Barat Menuju Manajemen Inovasi Dalam Memperkuat Kearifan Lokal. *Jurnal Agrimanex: Agribusiness, Rural Management, and Development Extension*, 1(1), 59-64.
- Firmansyah, H., Yulianti, M., & Alif, M. (2017). Strategi komunikasi dalam penguatan kapasitas kelembagaan pada pengelolaan lahan gambut melalui peningkatan sumberdaya manusia



- di sektor pertanian Kalimantan Selatan. *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies*, 2(1).
- Hairi Firmansyah, Mira Yulianti, Muhammad Alif, Strategi Komunikasi Dalam Penguatan Kapasitas Kelembagaan Pada Pengelolaan Lahan Gambut Melalui Peningkatan Sumberdaya Manusia Di Sektor Pertanian Kalimantan Selatan, *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies* P ISSN : 2356-4490 Vol II No 1 Maret 2017
- Kalida, M. (2021). Manajemen Penguatan Kelembagaan Dalam Meningkatkan Kemandirian Lembaga Pendidikan Keaksaraan. *Jurnal Akrab: Aksara Agar Berdaya*, 12(1), 60-72.
- Muhsin Kalida, Manajemen Penguatan Kelembagaan Dalam Meningkatkan Kemandirian Lembaga Pendidikan Keaksaraan, *Jurnal AKRAB! Volume XII Edisi 1/Mei/2021*
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The effects of effective communication on organizational performance based on the systems theory. *Open Journal of Business and Management*, 9(2), 659-671.
- Poespitohadi, W., Zauhar, S., Haryono, B. S., & Amin, F. (2021). Institutional strengthening and capacity building: A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 629-635.
- Rusten, E. (2003). Strengthening Organizations with Information and Communication Technologies (ICTs)'. *Digital Opportunities for Development. A Sourcebook on ICT Access and Applications*, Washington DC, S, 89-111.
- Tambunan, Tulus. 2012. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1: Daftar Hadir Peserta**

DAFTAR HADIR

PKM Kelurahan Pondok Benda RT 02 RW 03  
Kecamatan Pamulang

NO	NAMA	ALAMAT	NO. HP	TANDA TANGAN
1	Ibu Suhaini			
2	Ibu Sunyah			
3	Ibu Widi			
4	<del>banda Lurah</del>			
5	Marth		087870606993	
6	Ibu Namih			
7	Ibu Fila			
8	PS Maryadi			
9	ACI SFXAN			
10	Camilla			
11	Wanda-1			
12	Erni E			
13	Musyria Chofa			
14	MINAH DITD			
15	DARIAH			
16	Fanhi Mardian		0850-9997-0937	
17	Ame			
18	Suwarni			
19	Nescong			
20	Tuti Sumiati	Pamulang		
21	Fan AMIH	Pamulang		
22	Siti Jahirah	Pamulang		
23	Martijan	Pamulang		
24	Febi	Pamulang		
25	YANI			
26	GAMUD			
27	Umi	Pamulang		
28	Eti Komalasari	Pamulang		
29	ALATI			
30	ATING			
31	EMI			
32	Mardiah	RT 02/03		
33	Suryani	RT 02/03		
34	Lili	RT 02/03		
35	Rina	RT 02/03		
36	MIDIN DINO	RT 02/03	0859.	
37	TAMSO	RT 02/03		
38	Linda	RT 02/03	085888047945	
39	UPDR			

40	PUDIRJI				
41	Santi	Pd. Benda			
42	Susi	" "			
43	NENI.S	Pd Benda			
44	Ana	Ad. Benda	0878 7111 6902		
45	Euis	Pd Benda	"		
46	Evi Mulyanti	Pandok B.	081289742950		
47	Yana	Pandok benda	083899087570		
48	Ibu Juju	P/benda			
49	Rere	P-Benda	089602606056		
50	GRAN				

- 51 Ida.
- 52 Lahmini Perumahan residen
- 53 Sukiyah Pd benda
- 54. Budi hartono -11- 0857-1039-8203
- 55. Margini
- 56. Dewi
- 57. Lili Pamulang
- 58 Suharsih
- 59. Ibu rainah
- 60 Tina
- 61 Yanti
- 62 Pasmuin
- 63 Tuti Jundi
- 64. Jumadi