

PENINGKATAN PROFESIONALISME BISNIS UMKM SEBAGAI UPAYA PENGENTASAN KEMISKINAN IBU SANTRI YATIM

ENHANCING MSME BUSINESS PROFESSIONALISM AS AN EFFORT TO ALLEVIATE POVERTY AMONG MOTHER OF ORPHANED CHILDREN

Kussusanti^{1*}, Gayatri Atmadi², Imsar Gunawan³, Nurul Robbi Sepang⁴

^{1,2,3,4}Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al Azhar Indonesia, Indonesia

¹kussusanti@uai.ac.id, ²gayatri@uai.ac.id, ³imsar.gunawan@uai.ac.id, ⁴n.robbi.s@uai.ac.id

Abstrak. *Sustainability Development Goals (SDGs)* yang dirancangan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa, program pengabdian kepada masyarakat menjadi tanggung jawab bersama seluruh masyarakat. Salah satu pihak yang memerlukan bantuan adalah ibu santri yatim. Ibu tunggal yang merawat anak yatim piatu bukan hal mudah untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari karena terbatasnya pendidikan dan keterampilan. Sebagai solusi, membuka usaha kecil menjadi pilihan. Namun, usaha kecil yang dikelola tidak berkembang dengan baik dan kurang profesional. Menyikapi hal ini, tim Program Pengabdian Kepada Masyarakat dari Universitas Al Azhar Indonesia menyelenggarakan pelatihan dengan tema peningkatan keterampilan usaha kecil, agar para ibu santri yatim dapat menjalankan UMKM dengan lebih profesional. Peserta pelatihan ini adalah 20 orang ibu santri yatim yang bernaung di Yayasan Yatim Piatu Pejaten (YYPP), yang berlokasi di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan adalah pelatihan secara offline tatap muka di YYPP dengan tema Peningkatan Keterampilan Usaha Kecil, meliputi *achievement motivation, business creativity, time management, product and service quality* serta *communication skills*. Target atau indikator capaian keberhasilan kegiatan ini adalah terjadi perubahan pengetahuan dari para peserta. *Pre test* dan *post test* menunjukkan perubahan pengetahuan mengenai lima materi yang disampaikan, berkisar dari 20% sampai 50%. Sedangkan untuk tingkat kepuasan, terukur sebesar 87% peserta menyatakan sangat puas terhadap pelatihan ini.

Kata Kunci: ibu santri yatim, kewirausahaan, pemberdayaan wanita, profesionalisme bisnis, UMKM.

Abstract. *In line with the United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs), community service programs become a shared responsibility for all. One group in need of assistance is single mothers raising orphaned children. These women often face challenges in meeting their daily needs due to limited education and skills. Starting a small business can be a solution, but many struggle to grow their businesses professionally. In response, the Community Service Program team from Al Azhar University Indonesia conducted a training program focused on enhancing small business skills for orphaned students' mothers. Twenty mothers from the Pejaten Orphanage Foundation in South Jakarta participated in the training. The offline training at the orphanage covered topics such as achievement motivation, business creativity, time management, product and service quality, and communication skills. The program aimed to improve participants' knowledge, and pre- and post-tests showed a knowledge increase ranging from 20% to 50% across the five topics. Additionally, 87% of participants expressed high satisfaction with the training.*

Keywords: *mother of orphaned children, entrepreneurship, women's empowerment, business professionalism, MSMEs.*

PENDAHULUAN

Program pengabdian kepada masyarakat menjadi tanggung jawab bersama seluruh unsur masyarakat, sesuai dengan *Sustainability Development Goals (SDGs)* yang dirancang oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (*United Nations The 17 Sustainable Development Goals, 2024*).

Salah satu unsur masyarakat yang dapat berperan adalah lembaga pendidikan tinggi. Universitas kini dituntut untuk berkontribusi secara aktif dalam mendukung masyarakat dalam pencapaian *SDGs* pada 2030. Berbagai program pembangunan berkelanjutan yang diimplementasikan oleh universitas telah memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan sosial dan pelestarian lingkungan (Effendi & Mardiana, 2024). Selain universitas, lembaga zakat juga dapat berperan dalam program pemberdayaan ekonomi melalui bantuan modal usaha. Contohnya Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yatim Mandiri yang mengadakan kegiatan pembinaan dan pelatihan bagi para penerima manfaat. Kehadiran pembinaan tersebut terbukti mampu meningkatkan pendapatan, produksi, konsumsi, tabungan, serta kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia yang menjadi indikator utama dalam pemberdayaan ekonomi (Purwitasari et al., 2024).



Figur 1. *Sustainability Development Goals*

Hal ini termasuk bagi anak yatim dan ibunya. Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim, memiliki banyak yayasan yatim piatu yang membantu para santrinya di bidang pendidikan dan kehidupan keagamaan. Sayangnya, belum banyak perhatian kepada para ibu santri yatim yang berperan sebagai orangtua tunggal dan harus memikul tanggung jawab keluarga secara mandiri. Keadaan ini seringkali menempatkan mereka dalam kondisi ekonomi yang sulit. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memberi pelatihan keterampilan bagi ibu santri yatim sebagai pelaku UMKM, memberi dukungan serta meningkatkan kapasitas UMKM mereka agar memiliki praktek bisnis yang berkelanjutan, sesuai dengan *SDG* nomor 1 (tanpa kemiskinan), nomor 2 (tanpa kelaparan), nomor 3 (kehidupan sehat dan sejahtera) dan nomor 8 (*decent work and economic growth*).



Figur 2. *SDG* nomor 1, 2, 3 dan 8

Salah satu yayasan yatim piatu adalah Yayasan Yatim Piatu Pejaten (YYPP) yang berlokasi di Jakarta. YYPP memiliki tiga jenis keanggotaan santri, yaitu Santri Yatim Piatu Pejaten, Santri Asuh Pejaten, dan Santri Yatim Piatu Luar Kota. Mereka yang tergabung di dalam YYPP adalah keluarga pra-sejahtera, yakni keluarga yang belum dapat memenuhi kebutuhan dasar minimal, seperti kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, serta pendidikan (Oktarina et al., 2024). Santri Yatim Piatu Pejaten adalah santri yang berlatar belakang yatim, piatu, yatim piatu yang tergolong dalam keluarga pra-sejahtera, berusia mulai taman kanak-kanak hingga SMA, yang berada pada lingkungan Pejaten, khususnya di lingkungan RW 01, RW02, Kelurahan Pejaten Timur, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Sementara itu, Santri Asuh Pejaten adalah santri yang masih memiliki orang tua, namun kedua orang tuanya masuk ke dalam keluarga pra-sejahtera, berusia mulai taman kanak-kanak hingga SMP, yang berada pada lingkungan Pejaten, khususnya di RW 01, Kelurahan Pejaten Timur, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Sedangkan Santri Yatim Piatu Luar Kota adalah santri yang berlatar belakang yatim, piatu, yatim piatu yang tergolong dalam keluarga pra-sejahtera, berusia mulai taman kanak-kanak hingga SMA, yang berada di luar kota. Saat ini Yayasan Yatim Piatu Pejaten memberi santunan di 4 kota di luar Jakarta, yakni Tangerang, Pematang, Sragen, dan Kediri (YYPP, 2019).

YYPP memberi santunan bulanan berupa uang tunai, natura, serta pendidikan agama Islam melalui TKA, TPA, TQA, serta beasiswa SD, SMP, SMA bagi santri yatim dan asuh berprestasi. Secara rutin, YYPP mengadakan kirab tahun baru, Akhirussanah, perayaan tahun baru Masehi atau Hijriyah, serta kegiatan outdoor bersama seperti wisata dan olahraga. Untuk para ibu santri, diadakan ceramah mengenai parenting dan psikologi anak, arisan, kunjungan wisata UMKM serta kegiatan tausiyah. Kesejahteraan anak yatim tak lepas dari kemampuan

dan kemandirian finansial ibunya. Namun, hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak YYPP menunjukkan bahwa tingkat pendidikan ibu santri yatim kurang tinggi, sehingga tidak memiliki pekerjaan tetap, apalagi menjadi karyawan sebuah perusahaan. Sebagian besar dari mereka bekerja serabutan dengan penghasilan di bawah Upah Minimum Regional, yakni untuk wilayah DKI Jakarta pada tahun 2024 adalah sebesar Rp5.067.381 (Badan Pusat Statistik, 2024). Ada pula beberapa yang berjualan, namun tidak dikelola dengan baik.



Figur 3. Gedung Masjid Pejaten Tempat YYPP Berlokasi

Para ibu santri yatim di bawah naungan YYPP ini membentuk paguyuban ibu santri yatim. Kegiatan mereka antara lain mengadakan kegiatan pengembangan usaha dan peningkatan taraf hidup anggota, seperti: (1) Program Ibu Mandiri, yaitu program permodalan UMKM yang dilakukan dalam kelompok kecil yang terdiri dari 3 sampai 5 orang anggota. Setiap anggota kelompok mendapatkan pinjaman mulai Rp500.000 sampai Rp1.500.000 dengan cicilan 6 – 24 bulan. Untuk mengatasi risiko gagal bayar, maka mekanisme tanggung renteng diberlakukan, (2) Bazaar Sembako Murah, yaitu sarana berjualan bagi ibu-ibu santri yatim yang memiliki usaha kecil dan mikro, dengan mengundang warga di sekitar yayasan, (3) Pasar Jajanan Ramadhan, yaitu kegiatan berjualan aneka makanan dan minuman takjil mulai ba'da Ashar hingga Maghrib. Biasanya, di akhir Ramadhan, acara ini ditutup dengan pembagian bingkisan lebaran serta paket sembako murah guna membantu ibu-ibu dalam menyambut hari Idul Fitri.

Beberapa orang ibu santri yatim yang tergabung di YYPP telah memiliki usaha kecil, namun seringkali terkendala dengan kesiapan mereka untuk menjadi pengusaha yang profesional. Secara umum, usaha kecil sering kali memiliki kendala dalam pemasaran produk

dan jasa (Azrianti, 2020) . Padahal, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis, profesionalisme dalam mengelola UMKM menjadi krusial. UMKM dalam ekonomi Indonesia memiliki peran dalam mendukung perputaran ekonomi dan penghidupan masyarakat (Faradila & Kartini, 2023) . Menjalankan UMKM bukan hanya memerlukan pemilihan produk dan program branding yang tepat serta pemasaran yang baik, namun juga membutuhkan profesionalisme bisnis. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam menggerakkan perekonomian lokal, tidak hanya menjadi sumber pendapatan bagi pemiliknya tetapi juga menciptakan lapangan kerja, menggerakkan distribusi pendapatan, dan mendukung keberlanjutan ekonomi di tingkat lokal (Vinatra et al., 2023) . Untuk itu diperlukannya pelatihan untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki Ibu santri yatim. Melalui pelatihan pengembangan kemampuan berwirausaha menjadi alternatif dan solusi serta memberikan kemauan untuk memuai usaha dan membuka lapangan kerja (Zamora & Nurhayati, 2019).

Pada tahun 2023, tim program Pengabdian kepada Masyarakat dari Universitas Al Azhar Indonesia telah mengadakan program pelatihan dan pendampingan di bidang komunikasi pemasaran digital. Dari program ini, telah dihasilkan sebuah brand bersama untuk para ibu santri yatim, yakni "Ayobund". Namun, setelah dilakukan monitoring, terlihat para peserta masih kurang memiliki profesionalisme dalam menjalankan bisnis UMKM. Berdasarkan permasalahan yang dialami ibu santri yatim di YYPP ini, maka diselenggarakan kegiatan pengabdian masyarakat lanjutan pada tahun 2024 ini untuk memberi pelatihan di bidang profesionalisme bisnis untuk UMKM, khususnya melalui pelatihan kewirausahaan, meliputi achievement motivation, business creativity, time management, product and service quality, serta communication skills. Setelah mengikuti kegiatan ini, diharapkan para ibu santri yatim dapat menjalankan UMKM dengan lebih profesional.



Figur 4. Logo produk dari Koperasi YYPP

Kewirausahaan memiliki peranan penting untuk menjadikan masyarakat lebih kreatif dan mandiri. Untuk menjadi wirausaha perlu mempunyai konsep dan strategi dalam menghadapi situasi yang sulit ketika menghadapi tantangan di depan mata (Savitri et al., 2020). Hal ini diawali dengan achievement motivation, yakni motivasi berprestasi yang terbukti berperan dalam keberhasilan berwirausaha dari para pelaku Usaha Mikro Kecil. Dalam menjalankan usaha, diperlukan motivasi yang tinggi (Susita et al., 2017), bahkan ketahanan mental (Prasetya et al., 2022). Selain motivasi tinggi, diperlukan juga *business creativity* agar produk yang dihasilkan memiliki keunikan, berbeda dan memiliki nilai lebih dibanding produk pesaing. Dalam menciptakan suatu produk, diperlukan kreativitas dan inovasi untuk mengembangkan produk agar semakin disukai konsumen, apalagi dengan semakin meningkatnya persaingan (Rusdianto et al., 2022). Untuk mendukung itu semua, diperlukan pengelolaan waktu yang baik, agar bisnis dapat berjalan secara efektif dan efisien. *Time management* merupakan salah satu keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk dapat sukses dalam bisnis, menghadapi persaingan dan meraih banyak keberhasilan usaha (Gea, 2014).

Selain itu, kesuksesan bisnis sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan. Untuk usaha kecil di bidang kuliner, kualitas dalam menyajikan makanan harus sesuai dengan harapan konsumen, baik dari segi aroma, rasa, maupun waktu penyajian. Pelayanan yang berkualitas tinggi dapat menjadi keunggulan kompetitif. Kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan produsen untuk secara konsisten memenuhi ekspektasi konsumen (Rusdianto et al., 2022). Hal lain yang tidak kalah penting adalah *communication skills*, meliputi komunikasi persuasif (Deviacita & Kussusanti, 2023), *active listening* dan *assertiveness* dalam melayani pelanggan (Kussusanti et al., 2022) hingga menghadapi keluhan (Kussusanti, Arindita, et al., 2021).

METODOLOGI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam beberapa langkah, dimulai dengan persiapan berupa pendataan peserta program, yaitu ibu santri yatim yang bernaung di bawah Yayasan Yatim Piatu Pejaten hingga pelaksanaan program pelatihan. Sebelum pemaparan materi pelatihan, peserta mengisi *pre test* untuk mengetahui sejauh mana

pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki di bidang *soft skill* yang diperlukan dalam menjalankan UMKM. Setelah pelatihan dilaksanakan, para peserta mengisi *post test* untuk mengukur perbedaan pengetahuan sebelum dan setelah pelatihan dilaksanakan. *Pre test* dan *post test* dibuat dengan 5 buah pertanyaan dengan pilihan jawaban Benar atau Salah, sesuai topik pelatihan yang diberikan.

Program pelatihan dilakukan melalui tatap muka langsung selama 2,5 jam, menggunakan metode dialog interaktif, tanya jawab, diskusi kelompok, studi kasus dan latihan. Materi pelatihan meliputi topik *achievement motivation, business creativity, time management, product and service quality*, serta *communication skill*. Jumlah peserta program ini adalah 20 orang ibu santri yatim. Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelatihan ini, para peserta mengisi lembar kuesioner, dengan pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju. Kuesioner ini berisi lima buah pernyataan, yaitu (1) Materi pelatihan ini berguna buat saya, (2) Pelatihan ini sesuai dengan kebutuhan saya, (3) Materi pelatihan ini diberikan dengan jelas, (4) Topik pelatihan ini menarik, (5) Saya ingin mengikuti pelatihan lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bertempat di Masjid Pejaten, Jakarta Selatan, pelatihan kewirausahaan sebagai program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dari Universitas Al Azhar Indonesia, terselenggara pada tanggal 30 Juni 2024. Pelatihan ini diikuti oleh 20 orang peserta, yaitu ibu santri yatim yang bernaung di bawah Yayasan Yatim Piatu Pejaten (YYPP). Acara dibuka oleh ketua YYPP yang menyampaikan ucapan terima kasih kepada Universitas Al Azhar Indonesia karena tahun 2024 ini dapat menyelenggarakan program PkM untuk kedua kalinya, sebagai lanjutan program pertama di tahun 2023. Program ini dinilai sangat mendukung program pembinaan yang selama ini telah dilakukan oleh YYPP untuk para ibu santri yatim.



Figur 5. Peserta Pelatihan “Peningkatan Keterampilan Usaha Kecil Menengah”

Sebelum pemaparan materi, peserta melakukan diskusi kelompok untuk menggali, apa saja kesulitan yang mereka alami selama menjalankan usaha. Hasilnya, digunakan sebagai fokus utama pembahasan selama pelatihan guna mencari solusi bagi para peserta. Dari Tabel 1 terlihat bahwa kesulitan terbanyak yang dirasakan peserta adalah kekurangan modal usaha, yakni sebanyak 9 orang, diikuti dengan kesulitan tidak adanya tempat usaha yang strategis (6 orang), kesulitan mengelola waktu (5 orang), adanya persaingan usaha dengan produk serupa (4 orang), kurangnya keterampilan penjualan, pemasaran dan promosi melalui media sosial (4 orang), serta kendala usia, tenaga dan semangat (4 orang). Kesulitan yang paling sedikit dirasakan adalah kurangnya kreativitas produksi dan ide usaha (3 orang) serta kekhawatiran akan kerugian dan kurang percaya diri (3 orang).

Tabel 1. Kesulitan Dalam Menjalankan Usaha

No.	Kesulitan	Jumlah
1.	Kekurangan modal usaha	9
2.	Tidak ada tempat usaha yang strategis	6
3.	Kesulitan mengelola waktu	5
4.	Persaingan usaha, produk serupa	4
5.	Kurangnya keterampilan penjualan, pemasaran, promosi melalui media	4
6.	Kendala usia, tenaga dan semangat	4
7.	Kurangnya kreativitas produksi dan ide usaha	3
8.	Khawatir akan kerugian, kurang percaya diri	3



Figur 6. Diskusi kelompok mengenai kendala usaha

Materi pertama mengenai *achievement motivation* ditujukan guna meningkatkan kemauan dan motivasi usaha para ibu santri yatim. Untuk maju dan mendapat perubahan, diperlukan kemauan. Tidak tinggal diam menunggu nasib, namun diawali dengan berusaha, berdoa dan baru berserah diri kepada Tuhan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang motivasi berprestasi, peserta pelatihan diharapkan dapat menemukan semangat baru dalam mengembangkan usaha mereka, bahkan untuk peserta yang sudah berusia lanjut. Keinginan untuk berprestasi (*achievement motivation*) terbukti berperan penting dalam keberhasilan berwirausaha. Adanya motivasi tinggi akan memberi dorongan yang diperlukan untuk memulai dan mengelola usaha dengan lebih percaya diri dan berorientasi pada hasil. Hal ini sesuai dengan penelitian Putra & Rusmawati (2021) yang menyatakan bahwa motivasi berprestasi berhubungan kuat dengan intensi berwirausaha, bahkan semakin tinggi tingkat motivasi berprestasi, semakin tinggi intensi berwirausaha

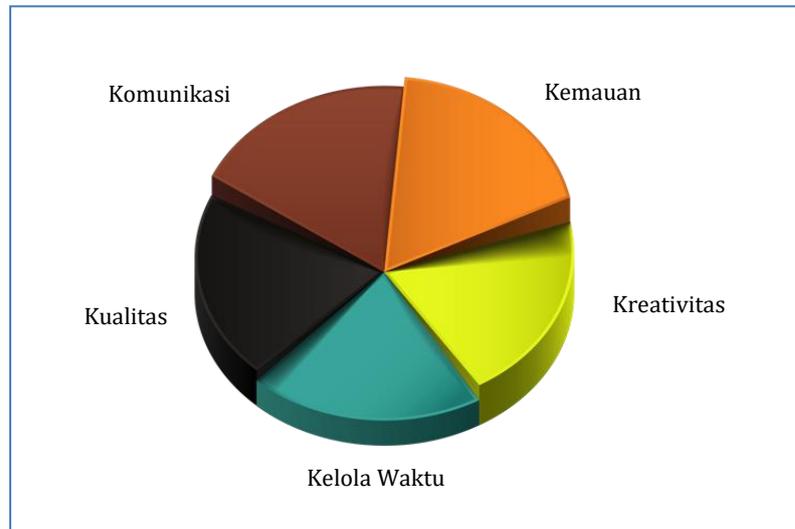
Materi kedua dalam pelatihan ini adalah mengenai *business creativity*. Peserta dibekali dengan pengetahuan mengenai identifikasi peluang bisnis, merancang model bisnis yang efektif, serta menentukan produk yang memiliki keunikan dan nilai lebih dibanding produk lain. Kreativitas memainkan peran penting dalam menciptakan peluang bisnis yang inovatif. Dengan mengeksplorasi ide-ide kreatif, peluang bisnis yang belum tergarap dapat ditemukan. Hasil penelitian Wangania et al. (2024) menyatakan bahwa kreativitas adalah kunci utama untuk inovasi dan pengembangan konsep bisnis baru yang menarik.

Materi berikutnya dalam pelatihan ini membahas mengenai *time management* sebagai kunci keberhasilan usaha. Hal ini menjadi kendala yang cukup banyak dirasakan oleh peserta,

di mana mereka juga harus mengerjakan pekerjaan rumah tangga dan mengurus anak di samping mengelola usahanya. Salah satu isi materi pengelolaan waktu ini adalah mengenali pencuri waktu dan bagaimana membedakan pekerjaan dilihat apakah penting (*important*) dan mendesak (*urgent*). Berdasarkan konsep Eisenhower *Matrix*, yaitu *Do* (untuk pekerjaan yang penting dan mendesak), *Decide* (untuk pekerjaan yang penting namun tidak mendesak), *Delegate* (untuk pekerjaan yang tidak penting tapi mendesak) dan *Delete* (untuk pekerjaan yang tidak penting dan tidak mendesak) (Beth, 2019).

Untuk materi ke-empat, pelatihan ini membahas pentingnya menjaga kualitas produk dan layanan yang dihasilkan oleh para ibu santri yatim. Dengan memahami standar kualitas dan pentingnya inovasi, peserta diharapkan dapat menghasilkan produk yang lebih baik dan layanan yang lebih memuaskan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan daya saing usaha mereka, tetapi juga membangun reputasi yang baik di mata pelanggan, terutama dalam hal layanan. Konsep kualitas layanan yang digunakan adalah *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* (RATER), yang dirumuskan oleh Parasuraman (Farhani, 2023). Setiap layanan perlu sesuai dengan yang dijanjikan, tidak ada kesalahan (*reliability*). Perlu juga menjaga keramahan (*assurance*), tampilan produk (*tangible*), memahami apa yang dirasakan pembeli (*empathy*) serta memberi respon yang cepat (*responsiveness*). Sebagai materi terakhir, bahasan mengenai keterampilan komunikasi dimulai dengan unsur 3V, yaitu vocal, verbal dan visual, dilanjutkan dengan *active listening* dan *assertiveness* yang diperlukan dalam melayani pelanggan hingga menangani keluhan. Hal ini juga diperlukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Kussusanti, Tjiptoherijanto, et al., 2021) (Kussusanti et al., 2019), mempertahankan pelanggan (Kussusanti et al., 2022) dan membangun citra positif (Arindita et al., 2023).

Kelima materi ini disiapkan dengan bahasa Indonesia yang sederhana, sesuai dengan target peserta pelatihan ini, yakni ibu santri yatim. Materi dirangkum dan diberi judul 5K, singkatan dari Kemauan (*achievement motivation*), Kreativitas (*business creativity*), Kelola Waktu (*time mangement*), Kualitas (*product and service quality*) dan Komunikasi (*communication skills*). Dengan pengetahuan ini, para ibu santri yatim diharapkan dapat lebih siap menghadapi tantangan dalam dunia usaha dan mampu mengembangkan UMKM mereka dengan baik.



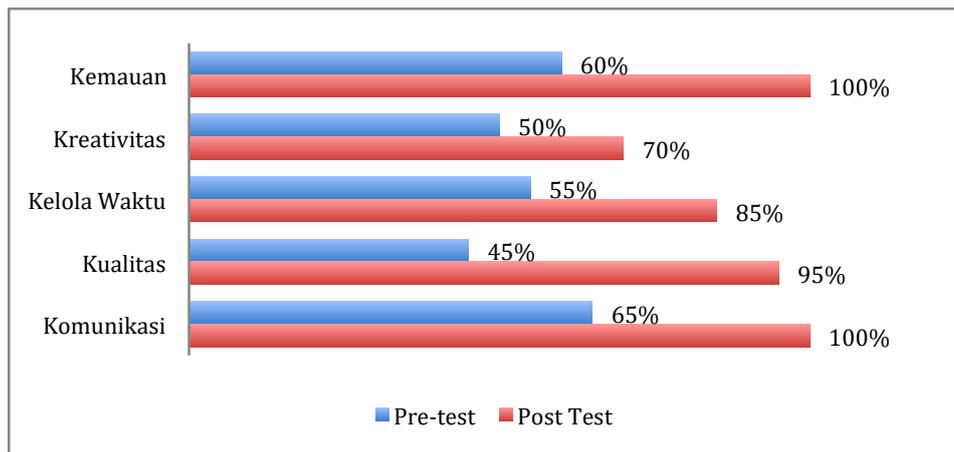
Figur 7. Formula 5K Keterampilan Usaha Kecil Menengah
Sumber: Olahan penulis, 2024



Figur 8. Suasana Pelatihan “Peningkatan Keterampilan Usaha Kecil Menengah”

Pengukuran keberhasilan program pelatihan ini dilihat dari hasil *pre test* dan *post test* berisi 5 pertanyaan dengan jawaban Benar atau Salah, mengenai 5 topik materi pelatihan, yaitu *achievement motivation*, *business creativity*, *time management*, *product and service quality* serta *communication skills*. Dari tabel 2 terlihat adanya perubahan pengetahuan para peserta. Sebelum pelatihan, para peserta paling kecil pemahamannya dalam hal pelayanan kepada pembeli. Hanya 45% yang paham bahwa perlu melayani pembeli yang mengajukan permintaan khusus. Sedangkan pada *post test*, terlihat semua peserta (100%) paham bahwa

untuk meningkatkan usaha, perlu melakukan perubahan, dan saat berbicara dengan pembeli, perlu menatap mata. Terlihat ada perubahan dari sebelum pelatihan dibanding setelah pelatihan.

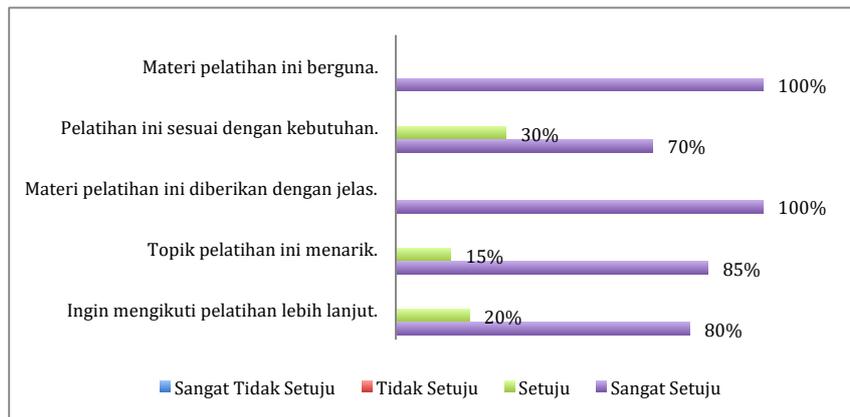


Figur 9. Hasil *pre test* dan *post test*
Sumber: Olahan Penulis, 2024

Gambar 8 menunjukkan terdapat perubahan pengetahuan dari para peserta. Untuk konsep *achievement motivation* (Kemauan), berubah sebesar 40%, dari 60% menjadi 100% memahami. Sedangkan untuk konsep *business creativity* (Kreativitas), terjadi perubahan sebesar 20%, dari 50% menjadi 70% memahami. Perubahan sebesar 30% terjadi pada pemahaman mengenai konsep *time managment* (Kelola Waktu), yaitu dari 55% menjadi 85%. Perubahan terbesar terdapat pada pemahaman mengenai konsep *product and service quality* (Kualitas), yakni sebesar 50%, dari 45% menjadi 95%. Terakhir, untuk konsep *communication skills* (Komunikasi) sebelum pelatihan 65% peserta paham dan berubah menjadi 100% paham setelah pelatihan, atau terdapat perubahan sebesar 35%.

Untuk kepuasan peserta terhadap pelatihan ini, dapat dilihat pada Gambar 9. Terlihat bahwa sebagian besar peserta menjawab Setuju dan Sangat Setuju untuk tiap indikator kepuasan. Seluruh peserta (100) menyatakan sangat setuju bahwa materi pelatihan ini berguna dan topik pelatihan ini menarik. Sebanyak 70% peserta menyatakan sangat setuju dan 30% menyatakan setuju bahwa pelatihan ini sesuai dengan kebutuhan. Sebanyak 85% peserta menyatakan sangat setuju dan 15% menyatakan setuju bahwa topik pelatihan ini menarik. Sebanyak 80% peserta menyatakan sangat setuju untuk mengikuti pelatihan lebih lanjut, dan 20% peserta menyatakakan setuju. Dari 20 peserta tidak ada yang menyatakan

sangat tidak setuju dan tidak setuju untuk seluruh indikator kepuasan peserta terhadap pelatihan ini. Dari data ini dapat dihitung rata-rata peserta yang menyatakan sangat puas, yaitu $(100\%+70\%+100\%+85\%+80\%)/5 = 87\%$ sehingga dapat disimpulkan rata-rata 87% peserta sangat puas akan pelatihan ini.



Figur 10. Kepuasan Peserta Pelatihan
Sumber: Olahan Penulis, 2024

KESIMPULAN DAN SARAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Al Azhar Indonesia berhasil dilaksanakan bersama 20 ibu santri yatim dari Yayasan Yatim Piatu Pejaten, melalui pelatihan interaktif yang mencakup diskusi, studi kasus, latihan, serta *pre test* dan *post test* dan pengukuran kepuasan peserta. Peserta diajak mengidentifikasi hambatan usaha kecil mereka untuk kemudian didiskusikan dalam sesi pelatihan, yang bertujuan meningkatkan motivasi, kreativitas, keterampilan manajemen waktu, kualitas produk dan layanan, serta komunikasi bisnis. Hasilnya, 87% peserta menyatakan sangat puas, meski keterbatasan waktu menjadi tantangan utama. Untuk keberlanjutan, disarankan pengembangan modul pelatihan adaptif, riset lanjutan terkait efektivitas metode pelatihan, serta pelaksanaan sesi pelatihan bertahap dengan pendampingan berkala, baik melalui mentoring melalui media *online* maupun kunjungan lapangan, termasuk pembentukan kelompok pemasaran kolektif bagi peserta pasca pelatihan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian, Inovasi dan Pemberdayaan Masyarakat (LPIPM) Universitas Al Azhar Indonesia yang telah memberikan hibah internal dalam skema Competitive Research Grant kepada penulis pada tahun 2024 untuk kegiatan Pemberdayaan Masyarakat ini.

REFERENSI

- Arindita, R., Kussusanti, K., & Arifah, N. (2023). The Influence of Islamic Content on Instagram Through Product Attractiveness Towards Corporate Image. *Wacana, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 204, 201–218. <https://doi.org/10.32509/wacana.v22i2.2677>
- Azrianti, S. (2020). Sosialisasi E-commerce Untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di RW 18 Kelurahan Tembesi Kecamatan Sagulung. *Minda Baharu*, 4(2), 99. <https://doi.org/10.33373/jmb.v4i2.2598>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Upah Minimum Provinsi DKI Jakarta*. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIzNiMy/upah-minimum-provinsi-dki-jakarta.html>
- Beth, M. (2019). *What Is the Eisenhower Matrix, and How Can It Help With Time Management?* Training Industry. <https://trainingindustry.com/articles/strategy-alignment-and-planning/what-is-the-eisenhower-matrix-and-how-can-it-help-with-time-management/>
- Deviacita, Q. A., & Kussusanti, K. (2023). Strategi Komunikasi Persuasi Online Dalam Relationship Marketing. *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 380–395. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i2.4904>
- Effendi, C., & Mardiana, M. (2024). Peran Universitas dalam Mendukung Pencapaian SDGs. *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 6(1), 17–44. <https://doi.org/10.28932/jafta.v6i1.8695>
- Faradila, F., & Kartini, T. (2023). Implementasi Merek dan Kemasan Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Desa Purwadadi. *Minda Baharu*, 7(2), 267–276. <https://doi.org/10.33373/jmb.v7i2.5796>
- Farhani, A. (2023). Dimension of Service Quality (Rater) on Consumer Satisfaction. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 42–53. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v7i1.648>

- Gea, A. A. (2014). Time Management: Menggunakan Waktu Secara Efektif dan Efisien. *Humaniora*, 5(2), 777–785.
- Kussusanti, K., Arindita, R., Atmadi, G., & Arifah, N. (2021). Online Communications in Medical Mobile Application: Customer Complaint's Assertiveness During Covid-19 Pandemic. *3rd Jogjakarta Communication ...*, 596(Jcc), 46–51.
- Kussusanti, K., Gunawan, I., & Turpyn, J. (2022). Listening Behaviour and Assertive Communications in Preventing Switching Intentions of Hospital Customers. *International Journal of Social Science And Human Research*, 05(11), 5043–5050. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i11-30>
- Kussusanti, K., Tjiptoherijanto, P., Halim, R. E., & Furinto, A. (2019). Informational justice and post-recovery satisfaction in e-commerce: The role of service failure severity on behavioral intentions. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(1), 129–139. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no1.129>
- Kussusanti, K., Tjiptoherijanto, P., Halim, R. E., & Furinto, A. (2021). The Role of Communication Justice and Assertive Communication in B2C Marketplace Post Recovery Satisfaction. *International Journal of Social Science and Human Research*, 04(06), 1342–1353. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i6-18>
- Oktarina, S., Akbar, W. K., Wijaya, W., & Rahayu, S. (2024). Perjuangan Perempuan Single Parent di Nagari Lubuk Malako: Menyiasati Tantangan dalam Penghidupan Keluarga. *Community*, 10(April), 69–85.
- Prasetya, R. E., Syarif, A., & Lydiani, S. (2022). Pelatihan Keterampilan Penguasaan Teknologi, Komunikasi Bahasa Inggris Dan Ketahanan Mental Untuk Kelompok Umkm Karang Tengah. *Jurnal Warta Desa (JWD)*, 4(3), 139–147. <https://doi.org/10.29303/jwd.v4i3.195>
- Purwitasari, A., Yuliani, Y., & Mutafarida, B. (2024). Peran Zakat Produktif dalam Pemberdayaan UMKM Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(6), 667–677.
- Putra, M. R. D., & Rusmawati, D. (2021). Hubungan Antara Motivasi Berprestasi Dengan Intensi Berwirausaha Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Semarang. *Jurnal EMPATI*, 9(6), 461–465. <https://doi.org/10.14710/empati.2020.30064>
- Rusdianto, R., Subiyanto, S., & Arini, A. (2022). Peranan Kreativitas dan Inovasi Dalam Usaha Meningkatkan Volume Penjualan Pada Pondok "Aroma Vegetarian. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 3(3), 163–180. <https://doi.org/10.47747/jbme.v3i3.781>

- Savitri, E., Yughi, S. A., Lestari, A. W., Awaludin, T., & Cahyadi, E. (2020). Membangkitkan Motivasi Dan Jiwa Keirausahaan Di Pondok Pesantren Yatim Alhanif Kelurahan Serua Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan. *Dedikasi PKM*, 2(1), 126. <https://doi.org/10.32493/dedikasipkm.v2i1.8504>
- Susita, D., Mardiyati, U., & Aminah, H. (2017). Pelatihan Kewirausahaan Bagi Pelaku Usaha Kecil Dan Binaan Koperasi Di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Cipinang Besar Selatan. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 58–72. <https://doi.org/10.21009/jpmm.001.1.05>
- United Nations *The 17 Sustainable Development Goals*. (2024). Division of Sustainable Development Goals. <https://sdgs.un.org/goals>
- Vinatra, S., Bisnis, A., Veteran, U., & Timur, J. (2023). Peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Kesejahteraan Perekonomian Negara dan Masyarakat. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(3), 1–08.
- Wangania, D., Tarandung, C., & Patiro, A. (2024). Menciptakan Peluang Bisnis Berdasarkan Kreativitas Mahasiswa Universitas Teknologi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3), 1–8.
- YYPP. (2019). *Yayasan Yatim Piatu Pejaten*. <https://yyppejaten.wordpress.com>
- Zamora, R., & Nurhayati, N. (2019). Pendampingan Dan Pelatihan Kewirausahaan Masyarakat Nelayan Di Tanjung Gundap. *Minda Baharu*, 3(2), 75. <https://doi.org/10.33373/jmb.v3i2.2005>

Diterima: 30 Oktober 2024 | Disetujui : 30 Juli 2025 | Diterbitkan : 30 Juli 2025