



## Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Efektivitas Pembinaan UMKM di Kota Surabaya

### *The Role of Interpersonal Communication in Enhancing the Effectiveness of MSME Development in Surabaya City*

**Moh. Rifki Adhitama<sup>1\*</sup>, Novan Putra Pratama<sup>2</sup>, Muhammad Rifqi Naufal Irsyad<sup>3</sup>,  
M. Khusnu Milad<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Email :mohammadrifkiadhitama@gmail.com<sup>1</sup>, novanptrpratama@gmail.com<sup>2</sup>, rifqii.naufall37@gmail.com<sup>3</sup>, m.milad@uinsa.ac.id<sup>4</sup>

---

#### Article Info

##### Article history :

Received : 21-05-2025

Revised : 23-05-2025

Accepted : 25-05-2025

Published : 27-05-2025

---

#### Abstract

*The Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) development program run by the Department of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, and Trade of Surabaya city aims to enhance the competitiveness and sustainability of small businesses. This study examines the role of interpersonal communication in improving the effectiveness of MSME development programs, focusing on the credibility of mentors, trust among MSME actors, and data validity. The research employs a qualitative approach using in-depth interviews with intern students involved in MSME mentoring. The findings indicate that effective interpersonal communication contributes to the success of the program. Mentor credibility enhances information acceptance, while the trust of MSME actors serves as a mediator in program effectiveness. Additionally, the validity of MSME data is a crucial factor in ensuring smooth program implementation. These findings suggest the need for improved communication training for mentors and stricter data verification mechanisms in MSME development programs.*

---

**Keywords :** *Interpersonal Communication; Business Manager; Micro*

---

#### Abstrak

Program pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang dijalankan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Perdagangan Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha kecil. Penelitian ini mengkaji peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas program pengembangan UMKM, dengan fokus pada kredibilitas pendamping, kepercayaan antar pelaku UMKM, dan validitas data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan mahasiswa magang yang terlibat dalam pendampingan UMKM. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi terhadap keberhasilan program. Kredibilitas pendamping meningkatkan penerimaan informasi, sementara kepercayaan pelaku UMKM berperan sebagai mediator efektivitas program. Selain itu, validitas data UMKM menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan program. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan komunikasi bagi pendamping dan penerapan mekanisme verifikasi data yang lebih ketat dalam program pengembangan UMKM.

**Kata Kunci :** *Komunikasi Interpersonal; Pengelola Usaha; Usaha Mikro*

#### PENDAHULUAN

Program pendampingan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang dijalankan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Perdagangan Kota Surabaya merupakan salah satu langkah strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan daya saing serta keberlanjutan usaha



kecil di wilayah tersebut. Program ini hadir sebagai respons terhadap berbagai tantangan yang dihadapi UMKM, mulai dari keterbatasan akses permodalan, rendahnya literasi digital, kurangnya sertifikasi usaha, hingga kesulitan dalam menjangkau pasar yang lebih luas.

Melalui program ini, petugas pendampingan memiliki peran sentral dalam mendukung pelaku UMKM agar dapat berkembang secara berkelanjutan. Tugas utama mereka mencakup kunjungan langsung ke UMKM yang telah terdaftar dalam sistem, melakukan pendataan ulang guna memastikan keakuratan informasi, serta memberikan berbagai bentuk pendampingan yang dirancang untuk memperkuat struktur usaha para pelaku UMKM. Pendampingan ini mencakup pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk legalitas usaha, fasilitasi sertifikasi halal agar produk dapat diterima di pasar yang lebih luas, pengenalan strategi pemasaran digital, serta pemetaan lokasi usaha melalui Google Maps guna meningkatkan visibilitas bisnis secara daring.

Namun, meskipun program ini memiliki berbagai manfaat bagi pelaku UMKM, efektivitasnya sangat bergantung pada komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas pendamping dengan para pelaku usaha. Komunikasi interpersonal memegang peranan krusial dalam menyampaikan informasi secara jelas dan memastikan bahwa pelaku UMKM memahami serta menerima pendampingan yang diberikan. Sayangnya, dalam praktiknya, proses komunikasi ini menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidakvalidan data UMKM yang membuat petugas sulit melakukan tindak lanjut, kesulitan menghubungi pelaku usaha karena perubahan kontak atau lokasi usaha, serta ekspektasi yang keliru dari sebagian UMKM yang menganggap program ini sebagai bentuk bantuan finansial langsung.

Selain itu, keberhasilan pendampingan juga ditentukan oleh sejauh mana pelaku UMKM mempercayai petugas pendamping serta kesiapan mereka dalam menerima inovasi yang ditawarkan dalam pengelolaan usaha. Tanpa kepercayaan yang kuat, pendampingan cenderung kurang efektif karena pelaku usaha mungkin tidak merasa perlu untuk mengikuti rekomendasi yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi interpersonal dalam program pendampingan UMKM sangat diperlukan untuk memastikan program ini berjalan dengan optimal.

Sejauh ini, berbagai penelitian telah menyoroti pentingnya komunikasi dalam interaksi bisnis dan kebijakan publik (Sutrisno, 2024). Namun, masih terdapat kesenjangan dalam kajian yang secara spesifik membahas bagaimana komunikasi interpersonal petugas pendampingan dapat mempengaruhi efektivitas program pendampingan UMKM, terutama dalam konteks pemerintahan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji hubungan antara komunikasi interpersonal, tingkat kepercayaan pelaku UMKM, dan validitas data terhadap efektivitas program pendampingan yang dijalankan oleh pemerintah Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam (in-depth interview) untuk menggali wawasan terkait peran komunikasi interpersonal dalam efektivitas program pendampingan UMKM di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah serta Perdagangan Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman, tantangan, serta strategi yang digunakan oleh mahasiswa magang



dalam mendampingi UMKM. Fokus penelitian ini adalah memahami bagaimana komunikasi interpersonal antara pendamping dan pelaku UMKM memengaruhi keberhasilan program pendampingan.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari lima mahasiswa magang yang memiliki pengalaman langsung dalam program pendampingan UMKM. Pemilihan responden dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan responden meliputi mahasiswa yang sedang menjalani magang di DINKOPUMDAG kota Surabaya pada periode penelitian, pernah melakukan kunjungan langsung ke UMKM dan berinteraksi dengan pelaku usaha, memiliki pengalaman menghadapi tantangan komunikasi dengan pelaku UMKM, serta terlibat dalam kegiatan pendampingan yang mencakup pengurusan legalitas usaha, strategi pemasaran, atau aspek lain dalam program. Pemilihan lima responden ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap individu yang diwawancara memiliki pengalaman yang relevan serta dapat memberikan perspektif mendalam terkait penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan format semi-terstruktur, yang memungkinkan adanya fleksibilitas dalam eksplorasi topik yang lebih luas di luar pertanyaan utama. Wawancara dilakukan secara langsung dan/atau melalui platform daring jika diperlukan, dengan durasi sekitar 30–60 menit tergantung pada kedalaman informasi yang diberikan oleh responden. Pertanyaan dalam wawancara terdiri dari pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman mahasiswa dalam berkomunikasi dengan pelaku UMKM, pertanyaan eksploratif untuk memahami kendala yang dihadapi dalam membangun kepercayaan dengan UMKM, serta pertanyaan reflektif untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan dalam pendampingan. Selain itu, wawancara juga mencakup pembahasan mengenai sejauh mana validitas data UMKM berpengaruh terhadap efektivitas program serta bagaimana ekspektasi pelaku UMKM terhadap program pendampingan ini.

Penelitian ini mengamati beberapa variabel utama, yaitu komunikasi interpersonal, kepercayaan pelaku UMKM, validitas data UMKM, serta efektivitas program pendampingan. Komunikasi interpersonal dianalisis berdasarkan pola interaksi mahasiswa dengan pelaku UMKM, yang mencakup aspek keterbukaan, kejelasan pesan, serta hambatan komunikasi yang muncul. Kepercayaan pelaku UMKM terhadap mahasiswa pendamping ditinjau dari respons pelaku UMKM dalam menerima pendampingan serta sejauh mana mereka mengikuti arahan yang diberikan. Sementara itu, validitas data UMKM dianalisis berdasarkan keakuratan informasi yang diberikan oleh UMKM serta dampaknya terhadap keberhasilan pendampingan. Efektivitas program pendampingan dievaluasi berdasarkan manfaat yang diperoleh UMKM setelah mendapatkan pendampingan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) melalui beberapa tahap. Proses diawali dengan transkripsi wawancara untuk memastikan bahwa semua informasi terdokumentasi dengan baik. Selanjutnya, dilakukan koding data untuk mengidentifikasi kata kunci atau frasa penting yang berkaitan dengan tema utama penelitian, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan hubungan antarvariabel. Setelah itu, tema-tema yang ditemukan dianalisis untuk memahami pola-pola yang muncul dalam pengalaman mahasiswa magang saat berinteraksi dengan pelaku UMKM. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan



merumuskan temuan utama penelitian serta menghubungkannya dengan teori yang telah dibahas sebelumnya. Analisis ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat menggambarkan secara jelas hubungan antara komunikasi interpersonal, kepercayaan, validitas data, dan efektivitas program pendampingan UMKM.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kredibilitas dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Pendampingan UMKM**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh mahasiswa magang memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas program pendampingan UMKM. Responden mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pelaku UMKM, sangat membantu dalam membangun hubungan yang lebih erat dengan para pelaku usaha.

Beberapa mahasiswa magang menyatakan bahwa pada tahap awal pendampingan, sebagian besar pelaku UMKM merasa skeptis terhadap program yang dijalankan. Namun, seiring dengan meningkatnya frekuensi komunikasi dan keterbukaan mahasiswa dalam memahami kebutuhan serta kendala yang dihadapi UMKM, kepercayaan mulai terbangun. Hal ini sejalan dengan Teori Kredibilitas Sumber, yang menyebutkan bahwa keahlian dan kepercayaan menjadi faktor utama dalam efektivitas komunikasi. Dalam hal ini, mahasiswa yang mampu menunjukkan pemahaman tentang strategi pemasaran, administrasi bisnis, atau aspek hukum terkait usaha kecil cenderung lebih dipercaya oleh pelaku UMKM, sehingga pendampingan berjalan lebih efektif.

Selain itu, salah satu kendala utama yang dihadapi mahasiswa magang dalam komunikasi dengan pelaku UMKM adalah perbedaan persepsi mengenai urgensi dan manfaat program pendampingan. Beberapa pelaku UMKM cenderung enggan untuk mengikuti saran yang diberikan, terutama dalam aspek administratif seperti pencatatan keuangan atau pengurusan legalitas usaha. Untuk mengatasi hambatan ini, mahasiswa magang menerapkan pendekatan komunikasi yang lebih personal dan berbasis empati, seperti menjalin percakapan santai sebelum membahas inti pendampingan atau memberikan contoh kasus keberhasilan UMKM lain yang telah menjalankan strategi yang sama.

### **Peran Kepercayaan dalam Meningkatkan Partisipasi Pelaku UMKM**

Kepercayaan pelaku UMKM terhadap mahasiswa pendamping muncul sebagai faktor kunci dalam keberhasilan program. Dalam wawancara, mayoritas mahasiswa magang menyatakan bahwa kepercayaan mulai terbentuk setelah mereka menunjukkan komitmen yang tinggi dalam membantu UMKM, misalnya dengan secara aktif menindaklanjuti kebutuhan spesifik pelaku usaha atau menyediakan solusi yang konkret terhadap permasalahan yang dihadapi (Sujatna, 2022).

Namun, tidak semua mahasiswa berhasil mendapatkan kepercayaan dari pelaku UMKM dalam waktu singkat. Beberapa mahasiswa mengalami kesulitan dalam membangun hubungan dengan UMKM yang telah memiliki pengalaman buruk dalam program pendampingan sebelumnya. Untuk mengatasi masalah ini, mahasiswa yang berhasil membangun kepercayaan umumnya menggunakan strategi komunikasi yang lebih adaptif, yaitu dengan menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan karakteristik pelaku UMKM (KHARISMANINGTYAS, 2020). Hal ini sejalan



dengan Teori Interaksi Sosial, yang menyatakan bahwa individu akan menampilkan peran yang berbeda dalam interaksi sosial mereka untuk menciptakan kesan tertentu.

Dalam beberapa kasus, mahasiswa yang menunjukkan sikap fleksibel dan bersedia mendengarkan keluhan pelaku UMKM lebih mudah diterima dibandingkan dengan mereka yang langsung memberikan instruksi atau saran tanpa memahami konteks usaha yang bersangkutan. Sebagai contoh, salah satu mahasiswa magang berhasil membangun kepercayaan dengan pelaku UMKM setelah beberapa kali menghadiri pertemuan informal, seperti diskusi santai di warung kopi, sebelum membahas strategi bisnis yang lebih mendalam.

### **Validitas Data sebagai Faktor Penentu Efektivitas Program Pendampingan**

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa validitas data UMKM memainkan peran penting dalam keberhasilan pendampingan. Beberapa mahasiswa magang mengeluhkan bahwa data yang mereka terima dari instansi terkait sering kali tidak akurat atau kurang diperbarui, sehingga menyulitkan mereka dalam menyusun strategi pendampingan yang tepat.

Dalam beberapa wawancara, mahasiswa menyatakan bahwa mereka sering menemui ketidaksesuaian antara data yang diberikan oleh dinas dengan kondisi nyata di lapangan. Misalnya, terdapat kasus di mana data menyebutkan bahwa sebuah UMKM telah memiliki izin usaha, namun saat mahasiswa melakukan kunjungan, ternyata izin tersebut belum diperpanjang atau bahkan belum pernah diajukan sama sekali. Masalah ini menyebabkan mahasiswa harus menghabiskan waktu tambahan untuk mengonfirmasi ulang data sebelum dapat memberikan rekomendasi yang sesuai kepada pelaku UMKM.

Selain itu, beberapa mahasiswa melaporkan bahwa kurangnya sistem pencatatan yang rapi di kalangan UMKM menjadi hambatan dalam mendapatkan data yang valid. Banyak pelaku usaha yang tidak memiliki dokumentasi keuangan yang baik, sehingga sulit untuk menilai perkembangan usaha mereka secara objektif. Dalam beberapa kasus, mahasiswa harus membantu pelaku UMKM dalam menyusun pencatatan keuangan dasar agar informasi yang diberikan lebih akurat (Sujatna, 2022).

Temuan ini mendukung Teori Kapasitas Administratif, yang menekankan bahwa efektivitas suatu program bergantung pada kapasitas institusi dalam merancang dan mengelola data yang akurat. Tanpa data yang valid, program pendampingan berisiko tidak tepat sasaran dan sulit diukur keberhasilannya.

### **Efektivitas Program Pendampingan Berdasarkan Manfaat yang Diperoleh UMKM**

Evaluasi efektivitas program pendampingan dilakukan dengan melihat sejauh mana pelaku UMKM memperoleh manfaat nyata dari pendampingan yang diberikan. Dari hasil wawancara, mahasiswa magang melaporkan bahwa beberapa UMKM mengalami peningkatan dalam aspek pemasaran, legalitas usaha, dan pencatatan keuangan setelah mendapatkan pendampingan.

Beberapa mahasiswa menyebutkan bahwa UMKM yang paling aktif dalam mengikuti pendampingan adalah mereka yang sejak awal memiliki motivasi tinggi untuk mengembangkan usahanya. Sebaliknya, UMKM yang cenderung pasif atau enggan menerima masukan mengalami sedikit perubahan meskipun telah mendapatkan pendampingan.



Dalam aspek pemasaran, mahasiswa magang membantu beberapa UMKM dalam membuat strategi digital marketing, seperti pembuatan akun media sosial bisnis, pengelolaan marketplace, dan promosi menggunakan media digital. Sementara dalam aspek legalitas, beberapa mahasiswa berhasil membantu UMKM dalam proses pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB) serta perizinan usaha lainnya. Namun, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan bahwa birokrasi yang lambat menjadi kendala dalam pengurusan izin, sehingga pelaku UMKM merasa frustrasi dengan proses yang panjang.

## KESIMPULAN

Program pendampingan UMKM yang dijalankan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, serta Perdagangan Kota Surabaya memiliki dampak yang signifikan terhadap pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah di wilayah tersebut. Program ini memberikan berbagai manfaat, mulai dari legalitas usaha hingga strategi pemasaran digital. Namun, efektivitas program sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal antara petugas pendamping dan pelaku UMKM, yang menjadi faktor penentu dalam keberhasilan implementasi program.

Kredibilitas petugas pendamping, yang mencakup keahlian dan kepercayaan, berperan penting dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan diterima dan diterapkan oleh pelaku UMKM. Pendekatan komunikasi yang bersifat empatik dan berbasis pemahaman terhadap kebutuhan serta tantangan yang dihadapi UMKM dapat meningkatkan kepercayaan dan memperlancar jalannya program.

Kepercayaan pelaku UMKM terhadap petugas pendamping mempengaruhi sejauh mana mereka bersedia mengikuti saran dan rekomendasi yang diberikan. Dalam beberapa kasus, mahasiswa magang berhasil membangun kepercayaan dengan pendekatan komunikasi yang lebih fleksibel dan mendengarkan keluhan pelaku usaha, yang menunjukkan pentingnya penyesuaian gaya komunikasi berdasarkan karakteristik pelaku UMKM.

Validitas data UMKM juga memainkan peran kunci dalam keberhasilan pendampingan. Ketidaksesuaian atau ketidakakuratan data sering menjadi hambatan dalam merancang strategi pendampingan yang tepat. Oleh karena itu, penting bagi petugas pendamping untuk memastikan data yang diterima akurat dan terbaru guna memaksimalkan efektivitas program (MAYANI, n.d.).

Secara keseluruhan, program pendampingan UMKM di Kota Surabaya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, kepercayaan pelaku UMKM, dan validitas data merupakan faktor yang saling terkait dan sangat mempengaruhi keberhasilan program. Peningkatan kapasitas administratif serta peningkatan keterampilan komunikasi bagi petugas pendamping sangat diperlukan untuk mencapai tujuan pemberdayaan UMKM yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, A., Barizki, R. N., & Pranawukir, I. (2024). *Strategi Komunikasi Efektif Dalam Menjalin Hubungan Baik Dengan Stakeholder Korporat Dan Politik*. 11(April), 96–112.
- Goofman. (1959). *Presentation Of Self In Everyday Life*. 55, 17–25.
- Hardiani, A. S. (2022). *Pengaruh Kredibilitas Sumber Dan Efektivitas Pesan Pada Iklan Tokopedia X Bts Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Agung*.
- Harjowiryono, M. (2021). *Studi Kasus Intervensi Pemerintah Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Masa Pandemi Covid-19*. 6, 263–287.



Kharismaningtyas, B. (2020). *Analisis Efektivitas Program Pengembangan Ekonomi Pelaku Ukm Pasca Bencana Tsunami Di Desa Kunjir Dan Way Muli Kecamatan Rajabasa Menurut Perspektif Ekonomi Islam.*

Mayani, W. (N.D.). *Strategi Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Padangsidimpuan.*

Prihatin, P. S., Wicaksono, A., & Riau, I. (2021). *Grindle Policy Implementation Theory In Analysis Of Forestry Conflict In Pelalawan District , Riau Province.* 7, 31–44.

Sujatna, Y. (2022). *Pemberdayaan Ukm Dalam Kebijakan Ekonomi : Studi Efektifitas Pemberdayaan Usaha Oleh.*

Sutrisno, H. (2024). *Peran Komunikasi Digital Dalam Peningkatan Efisiensi Bisnis.* 3.

Umeogu, B. (2012). *Source Credibility : A Philosophical Analysis.* 2(2), 112–115.