



**PEMAPARAN ILMU MANAJEMEN KEUANGAN DAN ILMU KOMUNIKASI PADA
MINIMARKET BIZMART TIBAN BATAM****Oleh****Daris Purba¹, Hendri Kremer², Hazriyanto³, Elli Widia⁴, Nasruji⁵, Vincentius Ade
Arianto Ciptoputra⁶**^{1,3,4,5,6} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Batam, Indonesia²Institut Teknologi Batam, Batam, IndonesiaEmail: ¹darispurba26@gmail.com

Article History:

Received: 06-07-2024

Revised: 20-07-2024

Accepted: 09-08-2024

Keywords:Manajemen Keuangan,
Komunikasi, Pengabdian
Masyarakat

Abstract: *Minimarket merupakan salah satu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Minimarket Bizmart Tiban, Batam, merupakan salah satu contoh usaha yang berupaya untuk meningkatkan kinerja dan layanan kepada pelanggan melalui penerapan ilmu manajemen keuangan dan ilmu komunikasi. Artikel ini mendokumentasikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan untuk memperkenalkan konsep dasar manajemen keuangan dan komunikasi kepada para pengelola minimarket tersebut. Dengan menggunakan metode pelatihan, pendampingan, dan evaluasi, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman manajemen dalam mengelola keuangan serta kemampuan komunikasi dengan pelanggan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pengelolaan keuangan dan komunikasi yang lebih efektif, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja minimarket*

PENDAHULUAN

Minimarket Bizmart Tiban, Batam, adalah salah satu usaha kecil yang beroperasi di daerah perumahan. Sebagai usaha ritel, minimarket ini menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan keuangan yang efektif serta komunikasi yang baik dengan pelanggan. Pengelolaan keuangan yang buruk dapat menyebabkan masalah dalam aliran kas, yang pada akhirnya dapat mengancam kelangsungan usaha. Selain itu, kurangnya keterampilan komunikasi dapat menghambat interaksi yang efektif dengan pelanggan, yang dapat berpengaruh negatif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pentingnya pengelolaan keuangan yang baik dan komunikasi yang efektif dalam dunia usaha tidak dapat diabaikan. Manajemen keuangan yang baik memungkinkan bisnis untuk memahami kondisi keuangan mereka, mengelola anggaran, dan membuat keputusan yang lebih baik (Gitman & Zutter, 2012). Di sisi lain, komunikasi yang efektif membantu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan basis pelanggan (Griffin, 2012). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini berfokus pada dua aspek penting tersebut dengan tujuan untuk



meningkatkan kemampuan pengelola minimarket dalam mengelola keuangan dan berkomunikasi dengan pelanggan.



Gambar 1. Kondisi Minimarket

Kegiatan pengabdian ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan manajemen minimarket dalam pengelolaan keuangan, termasuk pencatatan transaksi, pembuatan anggaran, dan analisis laporan keuangan.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi manajemen dan staf minimarket dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Memberikan panduan praktis dan dukungan berkelanjutan untuk memastikan implementasi yang efektif dari pengetahuan dan keterampilan yang diberikan.

METODE

Pelatihan dan Pendampingan

Metode utama yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pelatihan dan pendampingan. Pelatihan difokuskan pada dua bidang utama, yaitu manajemen keuangan dan komunikasi.

Pelatihan Manajemen Keuangan

Pelatihan ini mencakup topik-topik seperti pentingnya pencatatan keuangan, cara membuat laporan keuangan sederhana, serta bagaimana membuat dan mengelola anggaran. Materi pelatihan disampaikan melalui presentasi, diskusi, dan latihan praktis. Peserta diajak untuk mempraktikkan pencatatan transaksi harian, menyusun laporan keuangan sederhana seperti laporan laba rugi, dan melakukan analisis sederhana terhadap laporan keuangan tersebut untuk mengetahui kondisi keuangan minimarket (Mulyadi, 2016).

Pentingnya pencatatan keuangan yang tepat ditegaskan dalam banyak literatur manajemen, karena hal ini memungkinkan manajemen untuk melacak pendapatan dan pengeluaran, serta memastikan bahwa semua transaksi dicatat dengan benar. Pencatatan yang tepat juga memudahkan dalam melakukan audit dan memastikan bahwa perusahaan mematuhi peraturan keuangan yang berlaku (Arikunto, 2010). Dalam pelatihan ini, penekanan diberikan pada pentingnya akurasi dan konsistensi dalam pencatatan keuangan.

Pelatihan Ilmu Komunikasi

Pelatihan ilmu komunikasi mencakup teori dan praktik komunikasi yang efektif. Peserta diberikan pemahaman tentang pentingnya komunikasi dalam bisnis, teknik komunikasi verbal dan non-verbal, serta cara menangani keluhan pelanggan. Selain itu, diberikan juga simulasi dan *role-play* untuk memperkuat keterampilan komunikasi, dengan fokus pada cara-cara berkomunikasi yang positif (Griffin, 2012).

Komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan kemampuan berbicara, tetapi juga mendengarkan dengan baik. Mendengarkan aktif adalah keterampilan yang penting,



terutama dalam menangani keluhan pelanggan. Pelanggan yang merasa didengar cenderung merasa lebih dihargai dan dihormati, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka. Selain itu, pelatihan juga mencakup penggunaan bahasa tubuh yang tepat dan bagaimana menjaga sikap profesional dalam berbagai situasi.

Evaluasi dan Tindak Lanjut

Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat pemahaman dan keterampilan yang telah diperoleh oleh peserta. Evaluasi dilakukan melalui tes tertulis dan wawancara. Selain itu, dilakukan juga observasi terhadap implementasi langsung di lapangan untuk melihat sejauh mana peserta menerapkan ilmu yang telah diberikan. Tindak lanjut berupa pendampingan juga dilakukan untuk membantu peserta mengatasi masalah yang mungkin muncul selama proses implementasi.

Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa pelatihan telah mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Arikunto (2010), evaluasi dalam konteks pendidikan dan pelatihan adalah proses sistematis untuk menentukan kualitas, efisiensi, dan efektivitas program yang telah dilaksanakan. Dalam kegiatan ini, evaluasi membantu untuk melihat apakah pelatihan telah berhasil meningkatkan kemampuan peserta dalam manajemen keuangan dan komunikasi.

HASIL

Hasil Pelatihan Manajemen Keuangan

Dari hasil pelatihan manajemen keuangan, terlihat peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta mengenai pentingnya pencatatan keuangan. Sebelum pelatihan, banyak peserta yang tidak melakukan pencatatan transaksi dengan baik, sehingga sulit untuk mengetahui kondisi keuangan minimarket secara akurat. Namun, setelah pelatihan, peserta mulai rutin mencatat setiap transaksi yang terjadi dan mampu membuat laporan keuangan sederhana.

Laporan keuangan yang disusun, seperti laporan laba rugi, membantu manajemen dalam memahami aliran kas dan menentukan keuntungan atau kerugian yang diperoleh. Selain itu, dengan adanya anggaran yang dibuat, minimarket mampu merencanakan pengeluaran dan pendapatan dengan lebih baik. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi dan mengurangi pengeluaran yang tidak perlu, sehingga meningkatkan efisiensi operasional (Gitman & Zutter, 2012).

Peningkatan pemahaman dalam pengelolaan keuangan ini juga berdampak pada kemampuan minimarket dalam mengambil keputusan strategis. Misalnya, dengan mengetahui margin keuntungan dari produk-produk tertentu, manajemen dapat menentukan produk mana yang harus diprioritaskan dalam penjualan. Selain itu, analisis laporan keuangan membantu dalam mengidentifikasi tren penjualan musiman, yang dapat digunakan untuk merencanakan stok barang yang lebih efektif.

Hasil Pelatihan Ilmu Komunikasi

Pelatihan ilmu komunikasi juga menunjukkan hasil yang positif. Peserta memahami pentingnya komunikasi yang efektif dalam bisnis, terutama dalam menangani pelanggan. Teknik komunikasi yang diajarkan, seperti penggunaan bahasa yang sopan, mendengarkan aktif, dan menangani keluhan dengan empati, membantu meningkatkan interaksi dengan pelanggan.

Dalam simulasi dan *role-play*, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam



berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka lebih mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas dan menangani keluhan dengan cara yang lebih konstruktif. Observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan (Purwanto, 2014).

Kemampuan komunikasi yang ditingkatkan juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung lebih loyal dan berpotensi menjadi advokat merek bagi minimarket. Mereka tidak hanya akan kembali berbelanja, tetapi juga mungkin akan merekomendasikan minimarket kepada orang lain. Selain itu, komunikasi yang baik juga membantu dalam menangani situasi konflik dengan lebih efektif, yang penting untuk mempertahankan citra positif minimarket di mata pelanggan.

Dampak pada Operasional Minimarket

Penerapan ilmu manajemen keuangan dan komunikasi tidak hanya memberikan manfaat pada tingkat individual peserta, tetapi juga berdampak positif pada operasional minimarket secara keseluruhan. Dengan pencatatan keuangan yang lebih baik, minimarket dapat melakukan perencanaan keuangan yang lebih efektif, mengidentifikasi masalah keuangan lebih awal, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya. Selain itu, komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan membantu meningkatkan citra minimarket dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Keberhasilan kegiatan ini juga didukung oleh komitmen manajemen minimarket untuk terus belajar dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh. Dukungan yang diberikan melalui pendampingan juga membantu manajemen dalam mengatasi tantangan yang muncul selama proses implementasi, sehingga memastikan keberlanjutan perubahan positif yang telah dicapai.

Dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik, minimarket juga dapat meningkatkan kontrol terhadap stok barang. Misalnya, dengan analisis yang lebih baik terhadap laporan penjualan dan pembelian, manajemen dapat mengurangi kelebihan stok atau kekurangan stok yang dapat merugikan bisnis. Selain itu, kemampuan untuk memantau dan menganalisis data keuangan memungkinkan minimarket untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat dan tepat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan fokus pada pemaparan ilmu manajemen keuangan dan ilmu komunikasi pada Minimarket Bizmart Tiban Batam telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelatihan yang diberikan telah meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam mengelola keuangan dan berkomunikasi dengan pelanggan. Dampak positif dari kegiatan ini terlihat dari peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Pentingnya pengelolaan keuangan dan komunikasi yang efektif dalam operasional bisnis tidak dapat diremehkan. Melalui kegiatan ini, terbukti bahwa dengan pemahaman dan keterampilan yang tepat, usaha kecil seperti minimarket dapat meningkatkan kinerja dan daya saingnya. Diharapkan, kegiatan pengabdian semacam ini dapat terus dilakukan di masa mendatang, tidak hanya untuk minimarket tetapi juga untuk berbagai jenis usaha kecil lainnya, guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.



DAFTAR REFERENSI

- [1] Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principles of Managerial Finance*. New York: Pearson.
- [3] Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill.
- [4] Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Purwanto, N. (2014). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN