



Interpersonal Skills of Raja Vegan UMKM HR in Building Relationships

Elvina Nadia Syafitri¹, Rina Oktaviana², Desy Misnawati³, Dwi Maharani⁴
Universitas Bina Darma

Corresponding Author: Elvina Nadia Syafitri elvinanadsya@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Interpersonal skill, MSMEs, Relationships

Received : 15 November

Revised : 17 December

Accepted: 27 January

ABSTRACT

Interpersonal skills are important skills in developing human resources (HR), especially in the context of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). Raja Vegan, an MSME that operates in the field of animal-free, plant-based vegetarian products, understands that building good relationships with various parties is the key to business success. Therefore, this service activity aims to help the development of MSMEs by forming a special institution consisting of lecturers and communication science students from Bina Darma University who continuously dedicate themselves to MSMEs to develop and manage HR skills in establishing good relationships with customers and other related parties and helping MSMEs to further optimize marketing on social media. Improving interpersonal HR skills can be an effective strategy in increasing the competitiveness and sustainability of MSMEs in an increasingly competitive market. Therefore, developing interpersonal skills needs to be a focus in managing the human resources of Raja Vegan MSMEs to achieve long-term success.

©2024 Syafitri, Oktaviana, Misnawati, Maharani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Interpersonal Skill SDM UMKM Raja Vegan dalam Membangun Relationship

Elvina Nadia Syafitri¹, Rina Oktaviana², Desy Misnawati³, Dwi Maharani⁴
Universitas Bina Darma

Corresponding Author: Elvina Nadia Syafitri elvinanadsya@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Interpersonal skill, UMKM, Relationship

Received : 15 November

Revised : 17 Desember

Accepted: 27 Januari

©2024 Syafitri, Oktaviana, Misnawati, Maharani: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Interpersonal skill merupakan keterampilan penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) terutama dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Raja Vegan sebuah UMKM yang bergerak di bidang produk vegetarian berbasis nabati no hewani, memahami bahwa membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak adalah kunci dari keberhasilan bisnis. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan membantu perkembangan UMKM dengan membentuk Lembaga khusus terdiri dari dosen dan mahasiswa ilmu komunikasi universitas bina darma yang secara berkelanjutan mengabdikan diri kepada UMKM untuk mengembangkan dan mengelola skil SDM dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan pihak terkait lainnya serta membantu UMKM untuk lebih mengoptimalkan pemasaran di media sosial. Peningkatan interpersonal skil SDM dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan UMKM dalam pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pengembangan interpersonal skil perlu menjadi fokus dalam pengelolaan SDM UMKM Raja Vegan untuk mencapai keberhasilan jangka Panjang.

PENDAHULUAN

Globalisasi telah membawa perubahan luar biasa dalam dunia bisnis. Perkembangan teknologi dan transformasi digital yang diakselerasi oleh Revolusi Industri 4.0 telah menciptakan lingkungan bisnis yang sangat dinamis dan kompetitif. UMKM, tidak dapat mengabaikan dampak positif dan tantangan yang dibawa oleh globalisasi dan revolusi industri ini. Dalam konteks ini, interpersonal skill SDM menjadi kunci dalam memastikan bahwa UMKM mampu beradaptasi dengan perubahan cepat, menjalin kemitraan yang berkelanjutan, dan memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin beragam. Kompetensi dalam keterampilan interpersonal menjadi dasar yang memungkinkan individu di dalam organisasi untuk berinteraksi dengan berbagai pihak terkait, baik itu pelanggan, pemasok, rekan kerja, atau mitra bisnis.

Barata (2006:139), menyatakan pengetahuan dan kemampuan dalam hubungan interpersonal mempunyai peran penting dalam menumbuhkan hubungan pribadi yang baik antar pegawai didalam Perusahaan sebagai lingkungan internal dan dengan pelanggan eksternal, sehingga pada akhirnya dapat menumbuhkan loyalitas para pelanggan terhadap Perusahaan. Hubungan (relationship) merupakan serangkaian episode yang terjadi antara dua belah pihak dalam rentang waktu tertentu dimana masing-masing episode terdiri atas serangkaian interaksi yang berkelanjutan dalam Perusahaan (Buttle 2007 : 19)

Dalam hal ini, UMKM Raja Vegan sebagai UMKM yang menjual makanan vegan, berbasis nabati no hewani. Beralamatkan di Jl Letnan Mukmin, No. 850 Kel. Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur 1 Kota Palembang, Sumatera Selatan, perlu mampu berkomunikasi dengan jelas dan persuasif. Dalam berinteraksi dengan pelanggan, kemampuan untuk menyampaikan nilai-nilai produk secara menarik dan memberikan informasi yang jelas mengenai keuntungan produk vegan menjadi kunci keberhasilan.

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan krusial dalam keberhasilan suatu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), termasuk UMKM Raja Vegan. SDM UMKM Raja Vegan perlu mampu bernegosiasi dengan konsumen terkait harga, promosi, dan layanan purnajual. Keahlian negosiasi yang baik dapat membantu menciptakan situasi win-win antara UMKM dan konsumen, memperkuat kepercayaan, dan membangun loyalitas pelanggan.

Dalam era persaingan yang ketat, SDM UMKM Raja Vegan juga perlu memiliki kemampuan manajemen konflik. Terdapat kemungkinan timbulnya konflik baik antar-SDM maupun dengan konsumen. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengelola konflik dengan bijaksana, memahami sudut pandang konsumen, dan menawarkan solusi yang memuaskan menjadi kunci dalam mempertahankan hubungan baik.

Tulisan ini bertujuan untuk membantu umkm raja vegan dalam pengembangan interpersonal skill SDM umkm raja vegan dalam membangun hubungan dengan konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Interpersonal skill merupakan kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan ini penting untuk dimiliki oleh semua orang, termasuk SDM UMKM Raja Vegan. Dalam membangun relationship, interpersonal skill SDM UMKM Raja Vegan dapat diwujudkan dalam beberapa hal berikut:

Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan yang baik dengan orang lain. SDM UMKM Raja Vegan harus mampu berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi yang efektif harus jelas, ringkas, dan mudah dipahami.

Kemampuan empati

Kemampuan empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. SDM UMKM Raja Vegan harus mampu menempatkan diri di posisi orang lain untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

Kemampuan kerja sama

Kemampuan kerja sama merupakan kemampuan untuk bekerja dengan orang lain secara efektif. SDM UMKM Raja Vegan harus mampu bekerja sama dengan tim untuk mencapai tujuan bersama.

Kemampuan menyelesaikan konflik

Kemampuan menyelesaikan konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan pendapat atau perselisihan secara konstruktif. SDM UMKM Raja Vegan harus mampu menyelesaikan konflik dengan cara yang tidak merugikan kedua belah pihak.

Berikut adalah beberapa contoh penerapan interpersonal skill SDM UMKM Raja Vegan dalam membangun relationship:

1. Ketika bertemu dengan pelanggan, SDM UMKM Raja Vegan harus bersikap ramah dan sopan. Mereka juga harus mampu mendengarkan dengan baik dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Ketika bekerja dengan tim, SDM UMKM Raja Vegan harus mampu beradaptasi dengan berbagai karakter orang. Mereka juga harus mampu memberikan feedback yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja tim.
3. Ketika terjadi konflik, SDM UMKM Raja Vegan harus mampu mendengarkan kedua belah pihak dengan sabar. Mereka juga harus mampu mencari solusi yang adil dan menguntungkan kedua belah pihak.
4. SDM UMKM Raja Vegan yang memiliki interpersonal skill yang baik akan lebih mudah membangun relationship yang baik dengan pelanggan, rekan kerja, dan pemasok. Hubungan yang baik ini akan berdampak positif pada bisnis UMKM Raja Vegan, baik dari segi penjualan, produktivitas, maupun kepuasan pelanggan.

Berikut adalah beberapa tips untuk meningkatkan interpersonal skill SDM UMKM Raja Vegan:

1. Berlatihlah untuk menjadi pendengar yang baik.
2. Cobalah untuk memahami sudut pandang orang lain.
3. Berlatihlah untuk berkomunikasi secara efektif.
4. Bergabunglah dengan komunitas atau organisasi untuk meningkatkan keterampilan sosial.
5. Dengan meningkatkan interpersonal skill, SDM UMKM Raja Vegan dapat menjadi aset yang berharga bagi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan ini di bawah naungan LLDIKTI. Tak hanya itu, LLDIKTI juga telah bekerja sama kepada pihak pengusaha komunitas APINDO (Asosiasi Pengusaha Indonesia). Program ini di buat oleh KAMPUS MERDEKA yang ber-temakan "UMKM TUMBUH" "MAHASISWA TANGGUH" yang bertujuan agar UMKM bisa lebih maju dan mahasiswa dapat memanfaatkan pengalaman dari kegiatan ini sebagai pacuan untuk membuka usaha yang bisa berkembang dengan pesat serta bisa menciptakan lapangan pekerjaan. Kegiatan ini diikuti oleh mahasiswa dari berbagai Universitas, dan di bagi menjadi beberapa kelompok. Kelompok yang di tugaskan mengabdikan di Raja Vegan yaitu kelompok 8 dari beberapa universitas diantaranya ; Universitas Bina Darma Palembang, Universitas Muhammadiyah Palembang, Universitas Multi Data Palembang, Universitas Tridinanti, Universitas PGRI Palembang. Kegiatan pengabdian yang kami lakukan ini bertemakan "Interpersonal Skill Sdm Umkm Raja Vegan Dalam Membangun Relationship". Dalam hal ini ada beberapa tahapan dalam melakukan kegiatan pengabdian ini :

1. Melakukan observasi, tahap ini merupakan tahap awal dimana para mahasiswa mendapatkan informasi dari UMKM Raja Vegan.
2. Pembuatan program kerja, pada tahapan ini mahasiswa mendiskusikan rencana tanggal pelaksanaan pengabdian serta menentukan proker yang sesuai untuk menjadi solusi dari terjadinya observasi.
3. Pelaksanaan program kerja, di tahap ini para mahasiswa mengadakan diskusi di tempat UMKM. Tempat pelaksanaan UMKM beralamatkan di Jl. Letnan Mukmin, No. 850 Kel. Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur 1 Kota Palembang, Sumatera Selatan.
4. Tahap keberlanjutan, dalam tahapan ini akan di adakannya diskusi berkelanjutan antara kelompok mahasiswa, Pembimbing Lapangan, Mentor, Dosen, UMKM, LLDIKTI, dan ketua pelaksana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Interpersonal Skill

Interpersonal Skill adalah kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi dengan jelas, meyakinkan orang lain, dan mendengarkan dengan penuh perhatian. Di dalam konteks bisnis, khususnya dalam hubungan dengan pelanggan, keterampilan ini menjadi sangat krusial karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan mempengaruhi hasil akhir bisnis.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber Daya Manusia di definisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan dari organisasi (Hasibuan. 2000). dalam konteks bisnis, SDM bertindak sebagai penggerak dan pelaku kegiatan untuk mencapai tujuan bisnis.

Keberhasilan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) sangat bergantung pada keterampilan interpersonal dalam membangun hubungan yang baik. Komunikasi dan kolaborasi yang efektif antar anggota tim menjadi kunci dari pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

UMKM Raja Vegan memiliki karyawan tetap dan karyawan lepas, karyawan tetap UMKM Raja Vegan ada 5 dan memiliki tugas masing-masing di antaranya :

1. 3 orang di tempatkan di bagian produksi
2. 1 orang di bagian pencatatan keuangan
3. 1 orang di bagian marketing/pemasaran.

Sedangkan karyawan lepas hanya ditugaskan untuk melakukan proses pemanggangan kemplang tunu/badak (salah satu makanan produksi dari raja vegan). Dalam hal ini program kerja yang kami buat ialah melakukan Skill Training untuk SDM UMKM Raja Vegan. Staf di latih untuk berinteraksi secara aktif dengan pelanggan, mendengarkan kebutuhan mereka, dan memberikan informasi yang relevan tentang produk Raja Vegan serta karyawan di harapkan lebih bisa bertanggung jawan atas waktu dan bisa professional dalam bekerja.



(Gambar : Saat sedang pelatihan *Skill Training*)

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Interpersonal skil SDM UMKM Raja Vegan memiliki peran krusial dalam membangun relationship yang positif dengan pelanggan dan tim internal. Peningkatan interpersonal skil SDM dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan UMKM dalam pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pengembangan interpersonal skil perlu

menjadi fokus dalam pengelolaan SDM UMKM Raja Vegan untuk mencapai keberhasilan jangka Panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih kepada Pihak UMKM Raja Vegan, terutama kepada owner Raja Vegan mbak Ade Ardani Putri terima kasih kepada Ibu Ir. Setiawati, M.P selaku pembimbing lapangan. Ibu Dr Desy Misnawati M.I.KOM selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi dan terima kasih kepada Ibu Rina Oktaviani, S. Psi selaku pembimbing laporan akhir yang telah banyak membantu sehingga laporan akhir kami dapat diselesaikan dengan baik. Kami menyadari bahwa pelaksanaan pengabdian masyarakat ini masih sangat jauh dari kata sempurna oleh karena itu kami menerima saran dan kritik yang membangun demi kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- AGI ROSYADI, I. R. (2020). JURNAL ILMU EKONOMI VOLUME 1 NOMOR 2. *Urgensi Interpersonal Skil Dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing UMKM Kuliner Di Kota TASIKMALAYA*,
<http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/welfare>.
- Arisandy, A. P. (2018). *HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI KERJA DENGAN DISIPLIN KERJA PADA KARYAWAN DIVISI AUDIT DI PT. CATUR SENTOSA ADILUHUR SUMATERA SELATAN*.
<http://repository.binadarma.ac.id/925/>.
- Cindie Sya'bania forenza, D. Misnawati. (2020). *Journal Inovasi Vol 14 no 1. Penggunaan media sosial Instagram pada akun @YHOOPHII_OFFICIAL sebagai media komunikasi dengan pelanggan*.
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalinovasi/article/download/1397/755>.
- Faris Akhmad, R. Oktaviana. (2018). *UBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN DISIPLIN KERJA PADA KARYAWAN AFTERSALES AUTO2000 TANJUNG API API PALEMBANG*.
<http://repository.binadarma.ac.id/917/>.
- Lubis, D. S. (2022). *Literasi Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Strategi Peningkatan Kopetensi Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Soft Skil*,
<https://lpbe.org/index.php/lpbe/article/view/76>.
- Osni Mustika Weni, R Oktaviana. (2019). *Jurnal Fakultas Psikolgi. Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan dengan Manajemen Konflik pada Karyawan PT Inti Bharu Mas Palembang*,
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/mbia/article/view/62>.

Syafitri, Oktaviana, Misnawati, Maharani

Yudhaputri, E. A. (2020). *Administrasi Profesional. Interpersonal Skil Upaya Peningkatan SDM Unggul Dunia Pendidikan.*