
Implementasi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Profesionalitas Layanan UMKM HT Soedirman

Nadia Putri Yuliana¹, Zharifah Nariswari¹, Naufal Ihsan Muhammad Yusran¹,
Helmi Zulfahmi¹, Bagas Arya Jumanoro¹, Herdan Zulkafindra Andien²

¹Universitas Jenderal Soedirman, Program Studi Manajemen

²Universiti Kebangsaan Malaysia, Master of Economics

Article Info

Article history:

Received 1 Juni 2026

Revised 14 Juni 2026

Accepted 30 Juni 2026

Keywords:

Handy Talkie, Effective
Communication, Branding
Digital

ABSTRACT

HT Soedirman is a Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) engaged in HT rental services located in Tanjung Village, South Purwokerto District, Banyumas Regency, Central Java. This business has been known by many circles, such as students and agency employees in various activities because the price is affordable and the quality unit is the value of HT Soedirman. However, HT Soedirman still faces challenges in dealing with customers who often do not comply with the Terms and Conditions that are enforced, customers forget the procedures for using HT due to undocumented SOPs, to promotional content on social media that depends on HT tenants. This service program aims to create Terms & Conditions to minimize the risk of loss and increase customer compliance, make an easy-to-understand SOP video for the use of HT, and digital branding through promotional content. The method is designed with an interactive, educational, and applicative approach that focuses on solving problems faced by partners through direct practical learning. The result of this service activity is a digital document of HT rental Terms and Conditions that has been systematically compiled in PDF format which has become a new operational standard in the rental transaction process and is used as a reference for customers before picking up HT units. In addition to this, the service team developed a video SOP on the use of HT and strengthened branding through promotional content that showcased the advantages of HT services.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Nama: Nadia Putri Yuliana

Instansi: Universitas Jenderal Soedirman, Program Studi Manajemen

Alamat instansi: Jl. HR. Boenyamin. Purwokerto, Banyumas

Email: nadia.yulia@mhs.unsoed.ac.id

How to Cite:

Yuliana, N.P., Nariswari, Z., Yusran, N.I.M., Zulfahmi, H., Jumanthoro, B.A., & Andien, H.Z. (2026). Implementasi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Profesionalitas Layanan UMKM HT Soedirman. *Sinergi Abdimas*, X(X), 60-69.

1. PENDAHULUAN

Handy Talkie (HT) adalah alat yang menggunakan teknologi push-to-talk untuk berkomunikasi dua orang atau lebih hanya dengan menekan tombol untuk berbicara dan melepaskannya untuk mendengarkan dengan gelombang radio yang merambat melalui udara (Darmika et al., 2024). Dengan sistem push-to-talk, HT memungkinkan komunikasi instan secara real-time tanpa menggunakan internet, hal ini membuka potensi usaha jasa sewa HT. Potensi usaha jasa sewa HT sangat menguntungkan karena masih banyak berbagai acara dalam lingkup kampus maupun instansi yang membutuhkan alat untuk berkomunikasi cepat tanpa kendala internet.

HT Soedirman merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak dalam bidang jasa sewa HT berlokasi di Kelurahan Tanjung, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Harga yang ditawarkan untuk penyewaan HT cukup terjangkau di kalangan mahasiswa, yaitu Rp8.000,00 untuk HT *single band*. *Owner* dari HT Soedirman turut bertugas secara langsung dalam proses penyewaan HT dengan menyediakan Syarat & Ketentuan yang diberikan untuk *customer* penuhi dan SOP penggunaan HT. Media sosial seperti instagram dan facebook menjadi tempat untuk mempromosikan HT Soedirman.

Usaha penyewaan HT Soedirman memiliki prospek yang baik karena sudah dikenal oleh banyak kalangan, seperti mahasiswa dalam suatu organisasi dan karyawan instansi yang menggunakan jasa ini. Disisi lain, *owner* dari HT Soedirman telah meningkatkan stok HT dari yang awalnya 6 unit menjadi 20 unit. Akan tetapi, HT Soedirman memiliki berbagai permasalahan yang perlu diatasi agar usaha dapat berkembang dan berkelanjutan dengan optimal, terutama dalam aspek komunikasi efektif.

Berdasarkan analisis situasi awal, terdapat berbagai permasalahan mitra yang dapat diatasi, seperti penyewa HT yang tidak mematuhi Syarat & Ketentuan yang telah

ditentukan oleh HT Soedirman, *customer* yang seringkali lupa cara menggunakan HT karena SOP disampaikan sekali di awal penyerahan HT yang mengakibatkan *owner* seringkali mendatangi *customer* untuk membantu menggunakan HT, dan konten promosi di media sosial bergantung pada dokumentasi yang dilakukan oleh *customer* HT. Menjawab dari permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini menawarkan solusi, berupa pendampingan pembuatan Syarat & Ketentuan penyewaan HT, SOP penggunaan HT, dan penguatan branding melalui konten promosi yang berkualitas.

Target luaran dari kegiatan pengabdian ini, yaitu dokumen yang berisi Syarat & Ketentuan penyewaan HT, konten video terkait SOP penggunaan HT, dan konten promosi penyewaan HT yang berkualitas.

2. METODE

2.1 Sasaran Kegiatan

Kegiatan pengabdian dilakukan kepada salah satu pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Banyumas yang beroperasi dalam bidang jasa sewa yakni HT Soedirman yang beralamatkan di Kelurahan Tanjung, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Kegiatan pengabdian dilakukan melalui tatap muka yang melibatkan tim dan Heidar Ayasi selaku pemilik dari HT Soedirman.

2.2 Objek/Mitra

Objek pengabdian ini adalah pemilik dari HT Soedirman, yaitu Heidar Ayasi sebagai mitra utama. Mitra dipilih karena memiliki peluang diberdayakan melalui penyadaran pemahaman terhadap masalah usaha dan konsultasi.

2.3 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pengabdian terhadap UMKM HT Soedirman dirancang dengan pendekatan interaktif, edukatif, juga aplikatif yang berfokus pada penyelesaian masalah yang dihadapi mitra melalui praktik pembelajaran (*practical learning*) langsung. Pendekatan tersebut digunakan dengan tujuan mitra dapat langsung melakukan praktik bukan hanya pengetahuan secara teoritis.

Kegiatan pengabdian dilakukan melalui beberapa tahapan terencana dan terstruktur dalam uraian berikut :

1) Tahan perencanaan dan persiapan kegiatan

Tahapan dilakukan sebagai langkah awal guna memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan kebutuhan mitra yang meliputi :

a. Koordinasi

Tim pengabdian menghubungi calon mitra melalui aplikasi *WhatsApp* guna menanyakan kesediaan dan menjadwalkan wawancara agar dapat mengenali permasalahan yang dihadapi mitra. Hasil dari wawancara dan observasi diketahui mitra memiliki beberapa masalah usaha terutama di bidang pemasaran, kerja sama tim, dan standar operasional usaha yang belum terstruktur dan konsisten diterapkan.

b. Wawancara

Tim pengabdian bertemu dengan pemilik HT Soedirman di Warung Kopi Swriwedari yang bertempat di Bancarkembar. Proses wawancara dilakukan bersama pemilik untuk mengidentifikasi alur sirkulasi bisnis yang nyata, mulai dari proses pemesanan, penyerahan dan pengembalian unit, hingga penyampaian regulasi. Melalui wawancara ini, ditemukan adanya kelalaian pada regulasi yang mengakibatkan penyewa membawa jumlah HT yang tidak sesuai.

c. Pelaksanaan dan Implementasi Solusi

Implementasi solusi pertama yang dilakukan adalah menyusun standarisasi dokumen syarat & ketentuan (S&K) dengan merumuskan draf regulasi tertulis yang lebih tegas, jelas, serta komprehensif bagi klien HT Soedirman. Dokumen ini berisi secara rinci hak serta kewajiban penyewa, mekanisme peminjaman identitas resmi, serta keterangan perjanjian penalti serta denda yang jelas jika terjadi kendala kerusakan atau kehilangan unit HT. Standardisasi dokumen S&K ini dirancang untuk meminimalisir risiko kerugian material serta meningkatkan kepatuhan para penyewa HT Soedirman. Adapun implementasi solusi kedua yang tim pengabdian lakukan adalah membuat video tutorial singkat, jelas, dan interaktif mengenai operasional dasar perangkat komunikasi HT. Cakupan konten video meliputi tata cara menyalakan perangkat, menyamakan frekuensi atau channel radio, hingga prosedur pengisian daya baterai yang aman.

2) Tahap Pelaksanaan Kegiatan Inti

Tahap inti merupakan pelaksanaan kegiatan di lapangan yang berfokus pada penguatan aspek manajemen hukum operasional, standarisasi pelayanan teknis, serta optimalisasi komunikasi pemasaran digital UMKM HT Soedirman. Seluruh kegiatan dilakukan secara partisipatif, dengan metode penyampaian yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik mitra. kegiatan dilaksanakan melalui beberapa sesi utama sebagai berikut:

Kegiatan dimulai dengan sesi koordinasi tatap muka dan *group discussion* bersama pemilik usaha, Heidar Ayasi, yang diawali dengan pemaparan maksud dan tujuan pengabdian. Dalam sesi pembukaan ini, tim memperkenalkan maksud dan tujuan kegiatan, yaitu membantu UMKM HT Soedirman membangun tata kelola usaha yang lebih terstruktur, memahami pentingnya perlindungan hukum preventif, serta meminimalkan risiko kerugian operasional akibat keluhan penyewa setelah kapasitas logistiknya meluas dari 6 unit menjadi 20 unit perangkat. Suasana diskusi dibuat interaktif agar pemilik usaha dapat secara terbuka menyampaikan hambatan teknis di lapangan. Tahap ini juga menjadi landasan krusial untuk membangun motivasi, komitmen bersama, serta penyamaan persepsi sebelum memasuki sesi eksekusi solusi instrumen usaha.

Setelah kesamaan pandangan terbentuk, kegiatan berlanjut ke sesi eksekusi dan perancangan instrumen solusi operasional secara kolaboratif. Tim bersama pemilik usaha menyusun standarisasi draf dokumen tertulis Syarat & Ketentuan (S&K) sewa yang tegas guna memuat hak, kewajiban, serta mekanisme peminjaman identitas resmi

penyewa untuk meningkatkan kepatuhan penyewa. Sesi kemudian diarahkan pada tahap produksi video tutorial praktis mengenai operasional dasar HT mulai dari cara menyalakan perangkat, menyelaraskan frekuensi, hingga pengisian daya baterai yang aman. Video panduan ini kemudian diunggah dan diintegrasikan ke dalam akun media sosial resmi HT Soedirman sebagai konten edukasi digital tetap (seperti Instagram Reels dan Facebook Video), sehingga penyewa dapat mengakses panduan tersebut secara praktis kapan saja melalui gawai mereka. Rangkaian ini ditutup dengan perancangan *branding digital* melalui penyusunan konten serta pembuatan template publikasi kreatif untuk Instagram dan Facebook guna membangun identitas visual profesional dan memutus ketergantungan promosi pada dokumentasi amatir penyewa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Solusi

Program pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui tiga bentuk implementasi solusi yang dirancang berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama mitra. Seluruh solusi difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui standardisasi proses komunikasi antara penyedia jasa dan pelanggan. Hal ini sejalan dengan prinsip Total Quality Management (TQM) yang memosisikan komunikasi sebagai elemen krusial, di mana jika kualitas total diibaratkan sebagai mesin, maka komunikasi adalah pelumas yang membuatnya tetap berjalan (Goetsch & Davis, 2016). Pendekatan tersebut diharapkan mampu meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap aturan penyewaan, serta memperkuat citra profesional HT Soedirman sebagai penyedia jasa penyewaan Handy Talkie (HT).

3.1.1. Penyusunan Dokumen Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions)

Permasalahan utama yang ditemukan pada tahap observasi adalah belum adanya dokumen syarat dan ketentuan penyewaan yang tersusun secara sistematis. Selama ini aturan hanya disampaikan secara lisan sehingga sering menimbulkan perbedaan pemahaman antara penyedia jasa dan penyewa. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko terjadinya pelanggaran terhadap prosedur penyewaan, kerusakan alat, maupun sengketa terkait tanggung jawab apabila terjadi kehilangan perangkat.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian menyusun dokumen Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions) dalam bentuk digital yang memuat prosedur pemesanan, mekanisme pembayaran uang muka (down payment), persyaratan jaminan identitas, prosedur pengambilan dan pengembalian alat, ketentuan penggunaan HT, serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi kerusakan maupun kehilangan unit. Penyusunan dokumen dilakukan melalui diskusi bersama mitra sehingga seluruh ketentuan yang ditetapkan sesuai dengan kondisi operasional usaha.

Dokumen tersebut disusun menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pelanggan sehingga mampu mengurangi potensi kesalahan interpretasi informasi. Dengan adanya standardisasi aturan tertulis, proses pelayanan menjadi lebih konsisten sekaligus memberikan kepastian hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

3.1.2. Pembuatan Video Standar Operasional Prosedur (SOP) Penggunaan HT

Hasil identifikasi lapangan menunjukkan bahwa penyampaian prosedur penggunaan HT selama ini hanya dilakukan secara lisan pada saat serah terima alat. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian penyewa mengalami kesulitan mengoperasikan HT ketika kegiatan berlangsung sehingga pemilik usaha harus memberikan penjelasan berulang bahkan mendatangi lokasi kegiatan untuk membantu pengoperasian perangkat.

Sebagai bentuk perbaikan proses pelayanan, tim pengabdian mengembangkan video Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan HT yang berisi panduan mengenai cara menyalakan perangkat, mengatur kanal komunikasi, menggunakan tombol Push-to-Talk (PTT), hingga prosedur pengisian daya baterai. Video dirancang dengan tampilan visual yang sederhana dan langkah-langkah penggunaan yang sistematis agar mudah dipahami oleh penyewa. Langkah ini merupakan bentuk nyata dari strategi manajerial dalam menentukan cara berkomunikasi (determine how to communicate), di mana penggunaan metode kombinasi visual diyakini lebih efektif dibandingkan hanya mengandalkan satu metode komunikasi saja (Goetsch & Davis, 2016).

Media video dipilih karena dapat diakses kembali kapan saja ketika penyewa mengalami kesulitan selama masa penyewaan. Selain meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, implementasi video SOP juga mengurangi ketergantungan penyewa terhadap penjelasan langsung dari pemilik usaha sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan konsisten.

3.1.3. Penguatan Branding Melalui Produksi Konten Promosi

Selain aspek operasional, tim pengabdian juga melakukan pendampingan pada aspek komunikasi pemasaran melalui penyusunan konten promosi digital. Berdasarkan hasil observasi, promosi HT Soedirman sebelumnya masih bergantung pada dokumentasi penyewa sehingga kualitas visual dan konsistensi informasi yang disampaikan belum dapat dikendalikan oleh pemilik usaha.

Sebagai solusi, tim memproduksi serangkaian konten promosi yang menampilkan keunggulan layanan HT Soedirman, mulai dari harga sewa yang terjangkau, prosedur administrasi yang mudah, hingga kualitas pelayanan yang diberikan.

Melalui implementasi tersebut, HT Soedirman memperoleh identitas visual yang lebih profesional sekaligus memiliki media promosi yang dapat digunakan secara berkelanjutan untuk meningkatkan jangkauan pemasaran melalui platform media sosial.

3.2. Luaran Program sebagai Indikator Keberhasilan

Keberhasilan program pengabdian diukur berdasarkan luaran nyata yang dihasilkan selama proses pendampingan. Luaran tersebut tidak hanya menjadi hasil akhir kegiatan, tetapi juga menjadi instrumen yang dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh mitra dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha.

3.2.1. Dokumen Digital Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions)

Luaran pertama berupa dokumen digital Syarat dan Ketentuan (Terms and Conditions) penyewaan HT yang telah disusun secara sistematis dalam format PDF. Dokumen ini menjadi standar operasional baru dalam proses transaksi penyewaan dan digunakan sebagai acuan bagi penyewa sebelum melakukan pengambilan unit HT.

Keberadaan dokumen ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan penyewa terhadap prosedur penyewaan sekaligus mengurangi potensi kesalahpahaman yang sebelumnya sering terjadi akibat penyampaian aturan secara lisan.

3.2.2. Video SOP Penggunaan HT

Luaran kedua berupa video Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan HT yang telah dipublikasikan pada akun media sosial HT Soedirman. Video tersebut menjadi media edukasi yang dapat diakses oleh penyewa kapan pun selama masa penyewaan berlangsung.

Keberadaan video SOP memberikan kemudahan bagi penyewa untuk mempelajari kembali prosedur penggunaan HT tanpa harus menghubungi pemilik usaha. Dengan demikian, proses pelayanan menjadi lebih efisien karena pemilik usaha tidak lagi harus memberikan penjelasan teknis secara berulang kepada setiap penyewa.

3.2.3. Konten Promosi Digital

Luaran ketiga berupa konten promosi yang telah diserahkan kepada pemilik HT Soedirman sebagai aset pemasaran digital. Konten terdiri atas video promosi yang siap dipublikasikan pada berbagai platform media sosial sesuai dengan kebutuhan promosi usaha.

Ketersediaan konten memberikan fleksibilitas kepada mitra dalam merencanakan aktivitas pemasaran secara lebih terstruktur dan berkelanjutan. Selain meningkatkan konsistensi identitas visual usaha, luaran ini juga mendukung upaya penguatan branding sehingga HT Soedirman tidak lagi bergantung pada dokumentasi penyewa sebagai sumber utama materi promosi.

3.3. Faktor pendorong dan Faktor Penghambat

3.3.1. Faktor Pendorong

Keberhasilan implementasi program pengabdian yang telah tim lakukan didukung oleh dua faktor utama. Faktor yang pertama adalah antusiasme sekaligus keterbukaan pemilik usaha atas informasi terkait usaha yang dijalankan meliputi

alur kerja, aktivitas usaha, struktur organisasi, dan banyak hal lainnya yang merupakan informasi penting untuk pengabdian tim. Faktor kedua yaitu, segmentasi pasar HT Soedirman yang didominasi kalangan Gen-Z atau mahasiswa dengan tingkat literasi digital dan intensi terhadap media sosial yang amat tinggi. Tingkat literasi digital dan intensi terhadap media sosial yang tinggi, menjadikan solusi yang tim tawarkan atas permasalahan yang dihadapi oleh HT Soedirman dapat dengan mudah diterima dan menyebar dengan luas pada segmentasi pasar Gen-Z atau mahasiswa.

3.3.2. Faktor Penghambat

Kendala yang muncul saat pelaksanaan pengabdian adalah keterbatasan waktu. Proses observasi usaha, diskusi dengan pemilik usaha, pengambilan video, dan penyusunan aturan peminjaman HT merupakan aktivitas yang memerlukan waktu dalam pelaksanaannya. Hambatan teknis ini ditangani melalui salah satu strategi peningkatan komunikasi, yaitu menetapkan prioritas dan menganalisis batasan waktu (prioritize and determine time constraints) yang dimiliki (Goetsch & Davis, 2016). Alternatif penyelesaian dari sulitnya mempertemukan jadwal temu di waktu yang bersamaan oleh seluruh pihak, tim menerapkan pembagian tugas untuk tim pengabdian dan optimalisasi proses observasi atau pengumpulan data saat diskusi dengan pemilik HT Soedirman. Dengan strategi yang diterapkan berimplikasi terhadap hasil kinerja tim yang tetap optimal yang dapat diketahui melalui hasil pembuatan video yang informatif dan aturan peminjaman HT yang disusun secara komprehensif.

Tabel 1. Perbaikan Efektivitas Sistem Komunikasi HT Soedirman

Aspek Operasional	Sebelum Pengabdian	Setelah Pengabdian	Bentuk Luaran Nyata
Administrasi dan Aturan	Ketiadaan aturan secara tertulis, menyebabkan penyewa melakukan pelanggaran syarat sewa.	Dibuat aturan tertulis dengan isi aturan yang jelas, informatif, dan adil untuk kedua pihak.	https://docs.google.com/document/d/1Mm6F6510xXbbpREdZlp3kULwQDHG2hkpHQQdIAIkZuw/edit?usp=sharing
Teknis Pengoperasian	Teknis pengoperasian HT hanya disampaikan secara lisan, akibatnya penyewa	Membuat video menarik yang berisi teknis pengoperasian HT yang dapat diputar ulang kapan saja.	

	kerap terlupa dan muncul komplain terkait teknis pengoperasian HT.		
Citra Merek	Pemasaran kurang memanfaatkan media sosial secara maksimal.	Membuat konten menarik yang bernarasikan kondisi penggunaan HT riil di lapangan dan memuat tren yang digemari oleh mayoritas penyewa.	https://drive.google.com/file/d/1xaWYYi84Oi0Rb68ilJaeXb91c5pDhSME/view?usp=drive_link

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1.1. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian dilakukan kepada salah satu pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Banyumas yang beroperasi dalam bidang jasa sewa yakni HT Soedirman. Melalui rangkaian. Melalui serangkaian tahap pelaksanaan, seperti sesi koordinasi tatap muka dan *group discussion* bersama pemilik usaha dan dilanjutkan dengan sesi eksekusi dan perancangan instrumen solusi operasional secara kolaboratif.

Kegiatan pengabdian ini menghasilkan inovasi kebaruan bagi usaha HT Soedirman sehingga membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi HT Soedirman. Solusi yang diberikan seperti pembuatan dokumen syarat dan ketentuan penyewaan yang tersusun secara sistematis dalam bentuk digital sehingga meminimalisir risiko perbedaan pandangan, mengembangkan video Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan HT sehingga tidak perlu lagi menjelaskan secara lisan, dan pembuatan konten promosi yang menampilkan keunggulan layanan HT Soedirman sehingga kualitas visual dan konsistensi informasi yang disampaikan dapat terkendali.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmika, I. K. A., Hadi, R., & Yudiastara, P. P. (2024). Perancangan Sistem Informasi Penyewaan Handy Talkie Berbasis Web Pada Sewa HT Denpasar. *Seminar Hasil Penelitian Informatika Dan Komputer (SPINTER)| Institut Teknologi Dan Bisnis STIKOM Bali*, 1(2), 676–681.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. *Pearson*. <https://doi.org/British Library Cataloguing- In Publication data>