

Komunikasi Interpersonal dalam Pendampingan Pemanfaatan Digitalisasi Keuangan UMKM di Kelurahan Abadijaya Depok

Dhani Salman ^{1,*}, Muhammad Ilham Aji Faturahman ², Yuly Astika ³, Bisma Widyanan ⁴

Program Studi Manajemen Komunikasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : dhani.salman@stiami.ac.id ¹; ilham.aji@stiami.ac.id ²; astika.yulie@stiami.ac.id ³; Bisma@stiami.ac.id ⁴

*corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords :

Interpersonal Communication,
MSME Assistance,
Financial Digitalization,
SIAPIK Application,
Social Penetration Theory.

The digital transformation in the MSME sector is inevitable and requires not only technological readiness but also adaptive and humanized communication approaches. This study aims to understand how interpersonal communication influences the success of financial digitalization assistance for MSMEs through the SIAPIK application in Abadijaya Sub-district, Depok. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and Likert-scale questionnaires. Findings indicate that clarity of communication, empathetic attitude of facilitators, and the ability to adjust communication styles are crucial to the successful adoption of digital applications. Interpersonal communication plays a fundamental role in bridging technological resistance and building trust in learning processes. This study emphasizes the importance of relational dimensions in MSME digitalization strategies and recommends strengthening interpersonal communication skills in community-based assistance programs.

1. PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia berada dalam pusaran transformasi digital yang tak terelakkan [11]. Digitalisasi tidak lagi menjadi isu eksklusif bagi perusahaan besar, tetapi juga telah menyentuh lapisan ekonomi mikro yang menjadi fondasi perekonomian nasional [15]. Perubahan ini tidak semata didorong oleh perkembangan teknologi dalam Revolusi Industri 4.0, tetapi juga diperkuat oleh dampak pasca-pandemi yang memaksa pelaku usaha untuk beradaptasi cepat dengan sistem digital, termasuk dalam pengelolaan keuangan usahanya. Dalam konteks ini, digitalisasi keuangan muncul sebagai kebutuhan yang mendesak. Ia bukan hanya menjadi instrumen efisiensi administratif, melainkan juga menjadi jembatan menuju inklusi keuangan, akuntabilitas usaha, dan ketahanan ekonomi pelaku UMKM [4].

Namun, adopsi digitalisasi keuangan oleh UMKM tidak selalu berjalan mulus di lapangan. Meski berbagai aplikasi keuangan telah tersedia dan pelatihan-pelatihan rutin diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta, masih banyak pelaku UMKM yang tetap mencatat keuangan secara manual, atau bahkan belum memahami pentingnya pencatatan keuangan yang rapi dan transparan [2]. Rendahnya literasi keuangan dan digital, keterbatasan akses terhadap teknologi, serta latar belakang sosial yang sangat beragam menjadi tantangan tersendiri [5]. Penelitian sebelumnya banyak menyoroiti persoalan ini dari sisi teknis maupun ekonomi struktural. Namun, satu aspek penting yang masih jarang disentuh secara mendalam adalah bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam kegiatan pendampingan memengaruhi pemahaman dan penerimaan pelaku UMKM terhadap praktik digitalisasi keuangan.

Dalam masyarakat urban seperti Kelurahan Abadijaya di Kota Depok, di mana pelaku UMKM datang dari berbagai latar belakang pendidikan, sosial, dan usia, komunikasi menjadi titik krusial dalam membangun keterhubungan yang sehat antara pendamping dan peserta. Pelatihan yang terlalu teknokratis dan satu arah sering kali menciptakan jarak psikologis. Banyak peserta merasa sungkan untuk bertanya, atau bahkan hadir bukan karena kebutuhan belajar, melainkan karena undangan semata [7]. Padahal, dalam konteks pendampingan,

pendekatan komunikasi interpersonal yang empatik, terbuka, dan responsif justru berperan penting dalam menumbuhkan rasa percaya diri serta kemauan untuk mencoba hal-hal baru, termasuk teknologi keuangan digital.

Sayangnya, sebagian besar program pelatihan dan literasi digital masih berfokus pada penguasaan teknis aplikasi, tanpa memperhitungkan kualitas komunikasi antar-manusia di dalamnya [8]. Pendamping kerap diposisikan hanya sebagai penyampai materi, bukan fasilitator interaksi sosial. Padahal, sebagaimana dijelaskan oleh Altman dan Taylor dalam teori penetrasi sosial, komunikasi interpersonal yang efektif berkembang secara bertahap dan melibatkan kedalaman emosional yang memungkinkan terjadinya keterbukaan, kepercayaan, dan komitmen [3]. Dalam konteks pelatihan UMKM, proses ini sangat relevan: ketika peserta merasa nyaman, dihargai, dan didengarkan, maka keinginan mereka untuk belajar dan beradaptasi pun meningkat.

Melihat fenomena ini secara komprehensif, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Ada kesenjangan yang cukup nyata antara desain pelatihan yang berfokus pada teknologi dengan kebutuhan sosial-psikologis pelaku UMKM yang lebih manusiawi. Penelitian ini lahir dari keprihatinan terhadap praktik pendampingan yang cenderung bersifat satu arah dan minim pendekatan interpersonal, padahal komunikasi yang hangat dan responsif justru menjadi kunci keberhasilan program transformasi digital berbasis masyarakat.

Berangkat dari fenomena tersebut, fokus kajian ini diarahkan pada pemahaman mendalam terhadap bagaimana pola komunikasi interpersonal terbentuk antara pendamping dan pelaku UMKM selama proses pelatihan dan pendampingan digitalisasi keuangan. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi tantangan-tantangan komunikasi yang muncul dalam konteks sosial yang beragam serta menggali strategi komunikasi yang dapat dioptimalkan agar pelaku UMKM tidak hanya memahami secara teknis, tetapi juga merasa dilibatkan secara emosional dan psikologis dalam proses perubahan tersebut.

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami peran komunikasi interpersonal dalam proses pendampingan pemanfaatan digitalisasi keuangan bagi pelaku UMKM di Kelurahan Abadijaya, Depok. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal yang terjalin antara pendamping dan pelaku UMKM dalam kegiatan pelatihan dan pendampingan digitalisasi keuangan; (2) mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi yang bersumber dari keragaman sosial, keterbatasan pemahaman, dan perbedaan persepsi; serta (3) menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang efektif untuk mendorong partisipasi aktif dan penerimaan teknologi digital secara lebih berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis pada kajian komunikasi interpersonal berbasis pemberdayaan, serta menyajikan implikasi praktis bagi para pendamping, penyelenggara pelatihan, dan pengambil kebijakan agar pendekatan komunikasi dalam pemberdayaan UMKM menjadi lebih humanistik dan bermakna.

2. KERANGKA TEORITIS

2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih, yang didasarkan pada keterhubungan personal dan saling pengertian dalam konteks sosial tertentu. Sebagaimana disebutkan oleh Manning [8], komunikasi jenis ini adalah interaksi langsung antara individu yang terjalin atas dasar hubungan tertentu, bukan komunikasi masal atau formal.

Tidak seperti komunikasi satu arah, komunikasi interpersonal memiliki sifat dua-arah, di mana penerima juga memberi masukan balik (*feedback*), menjadikan proses

komunikasi lebih dinamis dan partisipatif. Ini memungkinkan pengirim dan penerima pesan saling merespons, memperjelas, dan menyesuaikan makna yang disampaikan satu sama lain. Komunikasi interpersonal tidak hanya terbatas pada kata-kata verbal, melibatkan kode verbal dan non-verbal seperti ekspresi wajah, nada suara, postur tubuh, dan kontak mata yang kesemuanya berkontribusi membentuk makna bersama dalam interaksi [12]. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap sebagai pencipta makna bersama (intersubjektivitas), memungkinkan adanya pengertian yang serupa antar pihak dalam interaksi.

Table 1. Dimensi Kunci Komunikasi Interpersonal

Aspek	Deskripsi
Fleksibel dan Situasional	Komunikasi berubah tergantung situasi dan hubungan antara pihak yang terlibat
Dua-arah & Feedback	Interaksi aktif antara pengirim dan penerima sehingga memungkinkan koreksi serta pertanyaan bersifat responsif
Verbal dan Non-verbal	Kata-kata ditopang oleh gestur, ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh yang memberi konteks makna
Tingkat Irq dan Kepercayaan	Melibatkan tingkat keterbukaan diri dan kepercayaan; semakin dalam levelnya, semakin erat relasi terbentuk (teori Penetrasi Sosial)

Sumber: *Interpersonal Communication*, Manning, Jimmie (2020).

Secara konseptual, komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan yang actual dan situasional, di mana kedua pihak saling berinterdependensi pesan yang disampaikan memengaruhi hubungan, emosi, dan bagaimana pesan selanjutnya diterima. Tidak sekadar transfer informasi, tetapi juga referensi sosial dan emosional dalam interaksi harian.

2.2 Teori Penetrasi Sosial (Altan & Taylor)

Teori penetrasi sosial menjadi salah satu teori komunikasi interpersonal yang paling berpengaruh dalam memahami bagaimana hubungan antarindividu berkembang seiring waktu. Teori ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas pertukaran informasi, tetapi merupakan proses bertahap menuju kedalaman hubungan yang lebih intim dan bermakna. Hubungan tersebut tumbuh melalui keterbukaan diri (*self-disclosure*) yang dilakukan secara gradual, konsisten, dan saling timbal balik [3].

Altman dan Taylor mengibaratkan individu sebagai bawang yang terdiri dari berbagai lapisan. Lapisan paling luar berisi informasi umum seperti nama, pekerjaan, atau latar belakang Pendidikan, sementara lapisan terdalam mencerminkan nilai-nilai pribadi, keyakinan, emosi, dan pengalaman hidup yang paling sensitif. Proses komunikasi interpersonal yang mendalam akan membawa seseorang menembus lapisan-lapisan tersebut, hingga pada akhirnya menciptakan hubungan yang dilandasi rasa percaya dan kedekatan emosional.

“Social penetration refers to the process of relationship bonding whereby individuals move from superficial communication to deeper, more intimate communication.”
(Altman & Taylor, 1973, p. 10)

Dalam kerangka teori ini, *self-disclosure* dianggap sebagai inti dari kedekatan interpersonal. Bukan hanya seberapa banyak informasi yang diungkapkan, tetapi juga seberapa dalam dan bermakna informasi tersebut bagi pembentukan relasi. Keterbukaan yang bersifat dangkal seperti menyebut nama atau hobi memang penting, tetapi tidak cukup untuk membangun hubungan interpersonal yang kuat. Dibutuhkan pertukaran pengalaman, kerentanan, serta pemahaman emosional agar relasi berkembang secara signifikan.

Teori ini juga relevan dalam konteks pendampingan dan pemberdayaan masyarakat, termasuk pelatihan penggunaan aplikasi digital seperti SIAPIK di kalangan pelaku UMKM. Dalam kondisi sosial yang heterogen seperti di Kelurahan Abadijaya, pendekatan komunikasi interpersonal yang hangat dan terbuka menjadi fondasi penting bagi keberhasilan pendampingan. Pendamping yang mampu memfasilitasi komunikasi dalam ruang yang aman, inklusif, dan tidak menghakimi akan memungkinkan terjadinya penetrasi sosial secara positif. Hal ini dapat mendorong pelaku UMKM untuk menyampaikan kesulitan yang mereka alami secara jujur, membangun rasa percaya, serta meningkatkan motivasi untuk beradaptasi dengan teknologi baru.

2.3 Pendampingan UMKM

Pendampingan merupakan sebuah proses yang tidak sekadar bersifat instruksional, tetapi juga relasional. Dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), pendampingan menjadi elemen strategis yang menjembatani kesenjangan antara kebijakan atau inovasi teknologi dengan realitas di lapangan. Pendamping hadir bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mitra dialog yang memahami dinamika sosial, budaya, serta keterbatasan praktis pelaku usaha di tingkat akar rumput.

Pendampingan dapat dipahami sebagai bagian dari proses pemberdayaan, di mana pendamping bertindak sebagai fasilitator untuk meningkatkan kapasitas individu atau kelompok agar mampu mengambil keputusan, mengakses sumber daya, dan berpartisipasi aktif dalam pengembangan usahanya [13]. Dalam proses ini, pendekatan yang digunakan harus bersifat partisipatif dan menghargai pengalaman lokal, bukan semata-mata mentransfer pengetahuan dari atas ke bawah. Hal ini penting mengingat karakteristik pelaku UMKM yang sangat beragam, baik dari sisi pendidikan, pengalaman, maupun kesiapan menerima perubahan.

Pendampingan yang efektif pada UMKM menuntut keterampilan komunikasi, empati, dan kepekaan sosial dari pihak pendamping. Bukan hanya bagaimana menyampaikan materi pelatihan secara runtut, tetapi bagaimana menciptakan suasana yang mendorong partisipasi aktif, kepercayaan, dan rasa aman untuk bertanya. Keberhasilan pendampingan UMKM lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pendamping dan pelaku usaha, ketimbang oleh isi materi pelatihan semata [1]. Pendamping yang mampu membangun hubungan yang setara dan menghargai latar belakang peserta akan lebih mudah mendorong terjadinya perubahan perilaku yang positif.

Penting juga dipahami bahwa pendampingan bukan proses satu kali selesai. Ia merupakan kegiatan yang berkelanjutan, di mana proses belajar dan perubahan perilaku membutuhkan waktu, pengulangan, dan penguatan secara terus-menerus. Seperti disampaikan oleh Kartasasmita [6], pemberdayaan hanya dapat terjadi jika proses pendampingan dilakukan secara konsisten dan mengutamakan hubungan yang saling menghargai.

3. METODE PENELITIAN

Untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal terbangun dan berperan dalam proses pendampingan pemanfaatan digitalisasi keuangan UMKM melalui pelatihan aplikasi SIAPIK, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif [1]. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif, dinamika relasi, serta makna-makna sosial yang tidak bisa direduksi menjadi angka atau variabel kuantitatif. Dalam konteks ini, yang ingin dipahami bukan hanya *apa* yang terjadi, tetapi *bagaimana* dan *mengapa* pola komunikasi tertentu muncul dalam interaksi antara pendamping dan pelaku UMKM.

Penelitian ini menggunakan jenis studi kasus, dengan fokus pada satu lokasi, yaitu Kelurahan Abadijaya, Depok. Lokasi ini dipilih karena memiliki karakteristik masyarakat urban yang beragam, serta menjadi tempat pelaksanaan program pelatihan aplikasi SIAPIK bagi pelaku UMKM dalam beberapa tahun terakhir. Studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara dekat dan mendalam dinamika komunikasi interpersonal dalam konteks nyata, bukan dalam situasi buatan atau laboratorium.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu endamping pelatihan SIAPIK, dan Pelaku UMKM peserta pelatihan. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan panduan semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*), yaitu dengan cara mengidentifikasi pola-pola penting (*themes*) dari narasi informan dan catatan lapangan. Proses analisis dimulai sejak tahap pengumpulan data, dengan mencatat kesan awal dan menyusun kode-kode awal (*initial coding*), kemudian dikelompokkan menjadi kategori, hingga akhirnya dirumuskan menjadi tema utama yang menjawab pertanyaan penelitian.

Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode, serta melakukan konfirmasi ulang kepada informan jika terdapat temuan yang perlu didalami kembali (*member checking*). Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat menangkap secara utuh bagaimana komunikasi interpersonal membentuk proses pendampingan bukan hanya sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi sebagai ruang pertemuan antarmanusia yang saling belajar, saling memahami, dan bersama-sama bergerak menuju perubahan.

4. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap dan mendalam, melalui wawancara langsung dengan para pendamping dan pelaku UMKM, serta diperkuat oleh penyebaran kuesioner berskala Likert untuk mendapatkan gambaran umum tentang persepsi dan pengalaman peserta terhadap komunikasi yang mereka alami selama pendampingan.

4.1 Identifikasi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 26 orang peserta pelatihan digitalisasi keuangan UMKM melalui aplikasi SIAPIK yang dilaksanakan di Kelurahan Abadijaya, Kota Depok. Berdasarkan jenis usaha yang dijalankan, mayoritas peserta bergerak di sektor kuliner sebanyak 24 orang (92,31%), sedangkan sisanya sebanyak 2 orang (7,69%) bergerak dalam sektor perdagangan. Hal ini menunjukkan bahwa sektor kuliner masih menjadi pilihan dominan bagi pelaku UMKM di wilayah ini, mengingat kebutuhan pasar

terhadap produk makanan dan minuman cenderung stabil dan memiliki potensi pemasaran digital yang luas [10]. Terlihat seperti tabel dibawah ini.

Table 2. Identitas Responden

1. Jumlah Peserta Pelatihan	26 Orang	Prosentasi
2. Jenis Usaha		
a. Kuliner	24 Orang	92,31 %
b. Perdagangan	2 Orang	7,69 %
3. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	0 Orang	0 %
b. Perempuan	26 Orang	100 %
4. Usia Peserta		
a. 25 – 35 Tahun	3 Orang	11,54 %
b. 36 – 45 Tahun	5 Orang	19,23 %
c. > 45 Tahun	18 Orang	69,23 %

Sumber: Data diolah hasil pendampingan pemanfaatan digitalisasi keuangan UMKM (2025)

Dari segi jenis kelamin, seluruh responden berjenis kelamin perempuan (100%). Komposisi ini mencerminkan peran aktif perempuan dalam menjalankan usaha mikro di tingkat lokal, yang sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa perempuan merupakan kelompok yang cukup dominan dalam aktivitas UMKM, terutama dalam sektor informal dan berbasis rumah tangga [7]. Keaktifan perempuan dalam kegiatan pelatihan juga menunjukkan keterbukaan terhadap peningkatan kapasitas diri, termasuk dalam hal literasi digital keuangan.

Dominasi perempuan sebagai peserta pelatihan juga menjadi indikator tingginya motivasi perempuan dalam mengakses pelatihan digitalisasi keuangan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kapasitas kewirausahaan mereka. Fenomena ini mempertegas pentingnya membangun strategi komunikasi interpersonal yang adaptif dan suportif, yang mendorong dialog dua arah dan penciptaan suasana belajar yang aman secara psikologis (*psychological safety*), khususnya bagi kelompok yang sebelumnya memiliki keterbatasan dalam akses teknologi.

Dari segi usia, mayoritas peserta berada dalam kategori >45 tahun, yang menandakan bahwa pelatihan digitalisasi menjangkau kelompok usia yang tidak termasuk dalam generasi digital native. Kelompok usia ini umumnya memiliki pengalaman usaha yang panjang, namun relatif kurang familiar dengan penggunaan teknologi berbasis aplikasi digital. Dalam situasi ini, efektivitas komunikasi interpersonal sangat bergantung pada kemampuan pendamping pelatihan dalam menerapkan pendekatan interpersonal yang sabar, personal, dan akomodatif, agar tidak menimbulkan kecemasan teknologi atau resistensi terhadap sistem baru. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang empatik dan bertahap menjadi relevan untuk memastikan proses alih teknologi dapat diterima dan dipahami dengan baik.

Sementara itu, rendahnya partisipasi dari kelompok usia muda (hanya 11,54% dari peserta) mengindikasikan bahwa pelatihan ini belum sepenuhnya menarik minat atau belum

menjangkau kelompok pelaku UMKM muda. Padahal, kelompok usia muda memiliki potensi akselerasi transformasi digital lebih tinggi karena keterampilan dasar TIK yang lebih baik. Temuan ini bisa menjadi masukan strategis bagi pihak penyelenggara pelatihan untuk memperluas jangkauan melalui pendekatan komunikasi yang lebih sesuai dengan karakteristik generasi muda, misalnya melalui media sosial atau kolaborasi dengan komunitas digital lokal.

Secara keseluruhan, data identitas responden ini menguatkan asumsi bahwa keberhasilan pelatihan digitalisasi keuangan berbasis aplikasi seperti SIAPIK tidak hanya ditentukan oleh kualitas materi atau fitur aplikasi, tetapi sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi interpersonal antara fasilitator dan peserta, yang harus sensitif terhadap faktor gender, usia, dan jenis usaha yang dijalankan. Dengan memahami karakteristik ini, strategi komunikasi dapat disesuaikan agar lebih inklusif dan efektif dalam mendukung adopsi teknologi oleh pelaku UMKM.

4.2 Pola Komunikasi Interpersonal yang Terjalin Pendampingan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pendamping dan pelaku UMKM berkembang secara bertahap, dari interaksi yang semula bersifat instruktif menjadi lebih dialogis dan partisipatif. Temuan ini selaras dengan konsep *Social Penetration Theory* dari Altman dan Taylor, yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal tumbuh melalui proses keterbukaan bertahap, dimulai dari permukaan menuju lapisan yang lebih dalam baik secara kognitif maupun emosional [8].

Dalam konteks pelatihan SIAPIK, keterbukaan ini terlihat dari meningkatnya keberanian peserta untuk bertanya, menyampaikan kebingungan, bahkan mengakui ketidakpahaman mereka terhadap teknologi baru. Proses ini tidak bisa terjadi secara instan, tetapi dimediasi oleh gaya komunikasi pendamping yang empatik, responsif, dan mampu menciptakan ruang aman bagi peserta untuk mengeksplorasi keterbatasan mereka tanpa rasa malu. Ketika pendamping hadir bukan sebagai “pengajar” semata, tetapi sebagai mitra belajar, maka suasana pelatihan berubah menjadi lebih setara dan suportif.

Table 3. Interaksi Pendamping dan Peserta Pendampingan

Pernyataan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Pendamping menjelaskan materi pelatihan dengan cara yang mudah dipahami	0,00%	0,00%	11,54%	38,46%	50,00%
Pendamping merespons pertanyaan peserta dengan jelas dan benar	3,85%	0,00%	0,00%	25,92%	69,23%
Pendamping menunjukkan kepedulian saat peserta mengalami kesulitan	3,85%	3,85%	3,85%	30,77%	57,69%
Pendamping menyesuaikan cara menjelaskan saat peserta tampak bingung	3,85%	3,85%	0,00%	38,46%	53,85%

Sumber: Data diolah hasil pendampingan pemanfaatan digitalisasi keuangan UMKM (2025)

Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju, TS: Tidak Setuju, N: Netral, S: Setuju dan SS: Sangat Setuju

Data kuantitatif dari kuesioner yang disebarakan kepada peserta pelatihan semakin memperkuat temuan kualitatif. Empat indikator komunikasi interpersonal yakni kejelasan penjelasan, respons terhadap pertanyaan, kepedulian terhadap kesulitan peserta, dan fleksibilitas dalam menyampaikan materi mendapatkan respons yang sangat positif dari mayoritas peserta. Rata-rata skor berada di atas 4.0 dari skala 5, dengan dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju”.

Secara spesifik, skor tertinggi tercatat pada indikator “pendamping merespons pertanyaan dengan jelas dan benar” (69,23% sangat setuju), menunjukkan bahwa peserta merasa dihargai secara intelektual dan emosional. Sementara itu, indikator “pendamping menyesuaikan cara menjelaskan saat peserta tampak bingung” juga mendapatkan skor tinggi (53,85% sangat setuju), mencerminkan adanya fleksibilitas dalam komunikasi yang menjadi ciri penting dalam pendekatan interpersonal yang berorientasi pada pembelajaran dewasa (andragogi).

Dalam kerangka penetrasi sosial, data ini mengindikasikan bahwa hubungan yang semula berada di lapisan permukaan (sekadar bertukar informasi) telah mulai menyentuh dimensi trust dan emotional engagement. Ini adalah kondisi yang memungkinkan peserta untuk bertransformasi, tidak karena dipaksa, tetapi karena merasa didukung secara relasional.

Hasil penelitian secara jelas menggambarkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang terbangun dalam proses pendampingan berlangsung secara bertahap dan dialogis. Interaksi yang semula bersifat instruktif berkembang menjadi hubungan yang lebih terbuka dan partisipatif, seiring dengan hadirnya empati dan fleksibilitas dari pihak pendamping. Ini menjawab pertanyaan pertama dengan menunjukkan bagaimana relasi antar manusia menjadi pengungkit dari penerimaan teknologi baru.

4.3 Hambatan Komunikasi Interpersonal

Selain melibatkan peserta pelatihan, penelitian ini juga menjaring pandangan dari pihak pendamping sejumlah 7 orang yang terdiri atas 6 pendamping lapangan dan 1 pemateri utama. Setiap pendamping bertugas mendampingi sekitar 3 hingga 6 peserta, sehingga interaksi interpersonal antara pendamping dan peserta berlangsung cukup intensif dalam kelompok kecil. Melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada para pendamping, peneliti berusaha menangkap bagaimana mereka memaknai proses komunikasi yang mereka bangun selama mendampingi peserta dalam penggunaan aplikasi SIAPIK.

Table 4. Perspektif Pendamping dalam Komunikasi Interpersonal

	1	2	3	4	5
PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS

1	Saya menjelaskan materi dengan cara yang mudah dipahami oleh peserta.	1			5	1
2	Saya memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya dan berdiskusi.	1			4	2
3	Saya menyesuaikan cara penyampaian materi berdasarkan respons dan kemampuan peserta.	1			5	1
4	Saya memperhatikan ekspresi dan bahasa tubuh peserta sebagai indikator pemahaman.	1		1	3	2
5	Saya merasa sebagian besar peserta memahami materi yang saya sampaikan.	1		2	3	1

Sumber: Data diolah hasil pendampingan Si APIK (2025)

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Sesuai 2 = Tidak Sesuai 3 = Netral 4 = Sesuai 5 = Sangat Sesuai

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas pendamping merasa telah menyampaikan materi pelatihan dengan cara yang mudah dipahami. Sebanyak 5 dari 7 responden menyatakan “sesuai” dan 1 orang menyatakan “sangat sesuai” terhadap pernyataan ini, sementara hanya satu pendamping yang menyatakan “sangat tidak sesuai”. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pendamping memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi terhadap cara mereka berkomunikasi, meskipun ada satu suara minor yang merasa belum cukup berhasil menyederhanakan materi.

Dalam hal membuka ruang diskusi, empat orang pendamping menyatakan “sesuai” dan dua orang “sangat sesuai”, menandakan bahwa secara umum para pendamping telah berupaya menciptakan komunikasi yang dua arah. Hanya satu orang yang memberikan penilaian “sangat tidak sesuai”, yang bisa menjadi refleksi terhadap kendala teknis atau psikologis dalam menjalin keterbukaan selama sesi berlangsung.

Menariknya, pada pernyataan mengenai kemampuan menyesuaikan penyampaian materi berdasarkan respons peserta, 5 pendamping menyatakan “sesuai” dan 1 orang “sangat sesuai”, mengindikasikan adanya kesadaran terhadap pentingnya fleksibilitas dalam komunikasi. Ini adalah hal yang sangat krusial dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat, sebagaimana dijelaskan dalam teori *Social Penetration* oleh Altman dan Taylor, yang menekankan pentingnya membaca sinyal dari lawan bicara untuk menciptakan kelekatan dan rasa saling percaya [3].

Lebih lanjut, ketika diminta menilai penggunaan ekspresi wajah dan bahasa tubuh peserta sebagai indikator pemahaman, para pendamping menunjukkan variasi respons. Tiga pendamping memilih “sesuai”, dua “sangat sesuai”, dan satu orang masing-masing memilih “tidak sesuai” dan “netral”. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan untuk menangkap sinyal nonverbal belum dimiliki secara merata oleh semua pendamping, padahal aspek ini sering kali menjadi kunci dalam memahami ketulusan atau keraguan peserta dalam konteks pelatihan tatap muka.

Pada pernyataan terakhir yakni sejauh mana peserta dinilai memahami materi yang disampaikan tiga pendamping menyatakan “sesuai”, dua “netral”, satu “sangat sesuai”, dan satu “tidak sesuai”. Data ini mencerminkan adanya keragaman persepsi di antara para pendamping

terhadap keberhasilan komunikasi mereka sendiri. Tidak semua merasa sepenuhnya berhasil menyampaikan pesan secara efektif, yang menjadi ruang reflektif sekaligus peluang untuk peningkatan kompetensi komunikasi interpersonal dalam pelatihan-pelatihan berikutnya.

Untuk pertanyaan kedua rumusan masalah, hasil wawancara dan analisis kuesioner memperlihatkan adanya tantangan nyata dalam membangun komunikasi yang inklusif, terutama terhadap peserta dengan keterbatasan literasi digital atau rasa kurang percaya diri. Namun, di sinilah letak pentingnya komunikasi interpersonal: saat pendamping mampu membaca dinamika sosial dan emosional peserta, hambatan komunikasi berubah menjadi peluang untuk menjalin relasi yang lebih personal. Artinya, tantangan komunikasi bukanlah hambatan final, tetapi justru menjadi titik masuk bagi strategi pemberdayaan yang lebih membumi.

4.4 Strategi Komunikasi Interpersonal

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar proses pertukaran pesan dalam ruang pelatihan, melainkan merupakan jembatan emosional yang mempertemukan dua sisi manusia: pendamping sebagai fasilitator, dan pelaku UMKM sebagai individu yang sedang beradaptasi dengan perubahan. Ketika pelatihan digital seperti SIAPIK diperkenalkan, tantangan terbesar bukan hanya tentang bagaimana peserta memahami fitur teknis, tetapi tentang bagaimana mereka merasa dimampukan, dimengerti, dan diberi ruang untuk belajar tanpa rasa takut.

Data yang diperoleh dari peserta menunjukkan bahwa sebagian besar merasa pendamping telah menjelaskan materi dengan cara yang mudah dipahami, bersikap terbuka terhadap pertanyaan, serta mampu menyesuaikan cara penyampaian berdasarkan kondisi peserta. Temuan ini tidak sekadar mencerminkan efektivitas penyampaian pesan, tetapi juga menunjukkan adanya proses keterhubungan interpersonal yang mulai terbentuk. Komunikasi tidak lagi bersifat satu arah, melainkan menjadi ruang dialog yang memanusiakan.

Sementara itu, dari sisi pendamping, sebagian besar merasa bahwa mereka telah mencoba untuk memahami ekspresi dan reaksi peserta sebagai indikator keberhasilan komunikasi. Ada pengakuan bahwa pendekatan mereka tidak selalu sempurna, namun ada niat dan upaya untuk hadir secara penuh tidak hanya sebagai pengajar, tetapi sebagai teman belajar. Keberagaman respons ini justru menjadi gambaran yang sangat manusiawi, bahwa proses komunikasi adalah sesuatu yang terus berkembang, dan kadang tak luput dari dinamika psikologis kedua belah pihak.

Dalam kerangka teori penetrasi sosial Altman & Taylor [3], kita dapat melihat bahwa hubungan yang terbangun selama pelatihan mencerminkan proses bertahap menuju keterbukaan. Baik peserta maupun pendamping memulai interaksi dari permukaan dengan basa-basi, penjelasan teknis, dan penyesuaian awal. Namun seiring waktu, ketika ruang aman mulai terbentuk dan kepercayaan tumbuh, terjadi pertukaran makna yang lebih dalam. Di sinilah komunikasi berubah menjadi pengalaman sosial yang kaya, bukan sekadar tugas atau prosedur.

Interpretasi ini juga diperkuat oleh studi Andara, A. M., & Rozi, A. [4], yang menekankan bahwa keberhasilan pelatihan UMKM tidak hanya ditentukan oleh isi materi, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal yang terjalin selama pelatihan. Hubungan yang dilandasi kepercayaan dan empati mampu menciptakan lingkungan belajar yang lebih terbuka, reflektif, dan berkelanjutan.

Pertanyaan ketiga rumusan masalahpun terjawab melalui deskripsi **strategi komunikasi** yang dilakukan para pendamping mulai dari penyesuaian gaya bahasa, penggunaan analogi yang familiar, hingga penciptaan suasana yang aman dan tidak menghakimi. Bahkan dari sudut pandang pendamping sendiri, sebagian besar merasa bahwa kejelasan penyampaian dan keterbukaan terhadap pertanyaan peserta menjadi kunci keberhasilan pelatihan. Ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang transformatif bukan hanya mungkin dilakukan, tetapi sudah mulai diterapkan secara nyata di lapangan.

Dalam konteks kajian komunikasi, penelitian ini menawarkan kebaruan pada dua sisi utama. Pertama, penelitian ini menempatkan komunikasi interpersonal sebagai pusat analisis dalam konteks digitalisasi keuangan UMKM, bukan sekadar sebagai pelengkap dari pelatihan teknis. Pendekatan ini belum banyak diangkat dalam studi-studi sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada literasi finansial atau kesiapan teknologi.

Kedua, penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif dan penguatan data kuantitatif dari dua perspektif yang berbeda peserta dan pendamping, sehingga memperkaya pemahaman tentang relasi interpersonal dalam proses pendampingan komunitas. Perspektif ganda ini memberikan gambaran yang lebih utuh, tidak hanya dari sisi penerima manfaat, tetapi juga dari sisi pelaku pendampingan itu sendiri.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam bahwa komunikasi interpersonal dalam pendampingan pelatihan digital bukanlah aspek pelengkap, melainkan fondasi utama yang memungkinkan peserta tumbuh, beradaptasi, dan percaya diri menghadapi teknologi baru. Ketika komunikasi dilakukan dengan empati, kesabaran, dan niat untuk memahami, maka resistensi terhadap perubahan pun mencair. Peserta tidak lagi merasa digurui, tetapi diajak untuk tumbuh bersama. Dalam proses inilah, transformasi digital bukan hanya soal alat, tetapi soal bagaimana manusia bisa saling menguatkan di tengah perubahan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa komunikasi interpersonal memegang peran sentral dalam mendukung keberhasilan proses pendampingan pemanfaatan digitalisasi keuangan UMKM. Temuan dari Kelurahan Abadijaya, Depok, menunjukkan bahwa kualitas hubungan antara pendamping dan pelaku UMKM bukan hanya memengaruhi pemahaman teknis peserta terhadap materi pelatihan, tetapi juga menentukan sejauh mana mereka bersedia membuka diri, bertanya, dan mengatasi ketakutan terhadap teknologi baru.

Komunikasi yang empatik, terbuka, dan fleksibel menciptakan ruang belajar yang aman dan inklusif. Hubungan yang dibangun tidak hanya bersifat informatif, melainkan juga relasional dan emosional. Di sinilah nilai dari teori penetrasi sosial Altman dan Taylor [3] terasa sangat relevan: bahwa keberhasilan interaksi manusia terletak pada kemampuan untuk menembus lapisan-lapisan kepribadian melalui kepercayaan dan keterbukaan yang tumbuh seiring waktu.

Data kualitatif dan kuesioner saling menguatkan bahwa komunikasi yang humanis dan partisipatif mampu menjadi jembatan antara niat program digitalisasi dengan kenyataan sosial pelaku usaha kecil. Dalam proses ini, pendamping bukan hanya bertugas menjelaskan fitur aplikasi, melainkan juga menjadi teman belajar yang menghadirkan kepercayaan dan motivasi baru bagi UMKM untuk bertransformasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adhimah, S., Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo), *Jurnal Pendidikan Anak*, vol. 9(1), pp. 57-62, 2020.
- [2] Aini, A. N., Safitri, E. N., Majalina, G., Abidin, M. Z., & Khoiriawati, N., Analisis peluang dan tantangan teknologi terhadap pemberdayaan umkm di indonesia, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, vol. 3(5), pp. 2564-2571, 2024.
- [3] Altman, I., & Taylor, D. A., *Social penetration: The development of interpersonal relationships*, Holt; Rinehart & Winston, 1973.
- [4] Andara, A. M., & Rozi, A., Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, *Jurnal Tadbir Peradaban*, vol. 5(1), pp. 63–70, 2025.
- [5] Indrawati, N. K., & Jazuli, A. M., Implementasi Aplikasi SiAPIK dalam Penyusunan Laporan UMKM di Desa Klanganon Gresik, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, vol. 6(2), pp. 1759-1765, 2025.
- [6] Kartasasmita, G., *Pembangunan untuk rakyat: memadukan pertumbuhan dan pemerataan*, CIDES, 1996.
- [7] Mawardi, T. D. F. S., & Mesra, R., Kontribusi perempuan dalam memajukan perekonomian melalui umkm di kecamatan jetis, *ETIC (Education and Social Science Journal)*, vol. 1(5), pp. 397-410, 2024.
- [8] Manning, Jimmie, *Interpersonal Communication*. The SAGE International Encyclopedia of Mass Media and Society, Publisher: Sage Publications, pp.1-5, 2020.
- [9] Nasrah, H., & Ratna, I., Implementation of accounting standards from the perspective of micro, small and medium enterprises, *Jurnal Studi Akuntansi dan Keuangan*, vol. 7(2), pp. 351–366, 2024.
- [10] Nurasmah, N., & Suhaety, Y., Peran Pemasaran Media Online Berbasis Sosial Media Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM, *YUME: Journal of Management*, vol. 8(3), pp. 68-81, 2025.
- [11] Rauf, R., Syam, A., & Randy, M. F., Optimalisasi transformasi digital dalam mendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil dan menengah di indonesia, *BJRM (Bongaya Journal for Research in Management)*, vol. 7(1), pp. 95-102, 2024.

- [12] Roem, E. R., & Sarmiati, S., Komunikasi Interpersonal, Malang; Cv Irdh, 2019.
- [13] Suharto, E., Kebijakan sosial, Bandung; Alfabeta, 2011.
- [14] Wardhana, A. I., Silaningsih, E., & Kartini, T., Peningkatan Kompetensi Pelaku UMKM melalui Program Pelatihan dan Pendampingan di Desa Margaluyu, Tanjungsari Sumedang, MOTIVASI, vol. 10(1), pp. 44-54, 2025.
- [15] Wibowo, A., Riset Kelanggengan Bisnis dalam Ekosistem Digital:(Business Sustainability Research in Digital Ecosystems), Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, pp. 1-266, 2024.
- [16] Widyawan, B., Salman, D., Maesarini, I. W., Faturahman, M. I. A., Astika, Y., Adia, V. R., & Bandi, A. A., Penyusunan laporan keuangan menggunakan siapik bagi pelaku umkm di Kelurahan Abadijaya Kota Depok, Jurnal Abdimas Sangkabira, vol. 5(1), pp. 91-102, 2024.
- [17] Yuliawati, R., & Irwansyah, I., Peran pemerintah dalam mewujudkan potensi pengembangan digitalisasi di desa tertinggal menurut perspektif fiqh siyasah, Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia, vol. 9(1), pp. 205-211, 2023.