

**LAPORAN HASIL
PENGABDIAN PADA MASYARAKAT**



**“ PELATIHAN PENGELOLAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH
DI LINGKUNGAN RW2 GROGOL SELATAN
JAKARTA SELATAN”**

OLEH:

GUSTON SITORUS, SE.MM. (KETUA)
ADOLPINO NAINGGOLAN, SE.MAK. (ANGGOTA)
LUCY NANCY SIMATUPANG, SE.MM. (ANGGOTA)
RESPATI ER. SH. MM. (ANGGOTA)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JUNI 2013**

RINGKASAN

Negara Republik Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang yang pertumbuhan ekonominya masih berada di bawah garis kemiskinan, maka perlu dilakukan peningkatan pengelolaan usaha lebih profesional untuk meningkatkan produktivitas usaha atau bisnis. Salah satu upaya yang perlu dilakukan memberikan pelatihan pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

Fakultas Ekonomi Universitas Sayta Negara Indoensia (USNI) dalam melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi (Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Pada Masyarakat) turut bertanggungjawab dalam meningkatkan kemampuan pengusaha UKM . Maka dalam melaksanakan Pengabdian Pada Masyarakat (P2M) pada Semester Genap 2013/2013 Fakultas Ekonomi melaksanakan Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah di Rukun Warga (RW2) Grogol Selatan Jakarta Selatan.

P2M ini telah dilaksanakan sejak Januari s/d Juni 2013 dengan melibatkan 15 pedagang kecil yang berada di lingkungan RW2 Grogol Selatan. Adapun materi pelatihan yang diberikan adalah Berjiwa Wirausaha, Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha, Perencanaan Bisnis, dan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi. Selama pelatihan semua peserta sangat tekun dan konsentrasi mengikuti semua materi pelatihan yang diberikan. Data dari hasil kuesioner sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan kemudian diolah dengan menggunakan metode Analisis Matematika Sederhana dan Analisis Perbandingan 2 Rata-rata atau Uji T Sampel Berpasangan (*Paired Samles T Tes*). Hasilnya adalah kemampuan pemahaman dan kesadaran pedagang kecil tentang pengelolaan UKM meningkat secara signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan P2M: Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di RW2 Grogol Selatan Jakarta Selatan adalah BERHASIL.

HALAMAN DAN PEGESAHAN LAPORAN HASIL P2M

1. Judul : **Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) pada Rukun Warga Dua (RW2) Grogol Selatan Jakarta Selatan Kebayoran Lama Selatan Jakarta Selatan**
2. Bidang Ilmu : Manajemen
3. Ketua Proyek :
 - a. Nama : Guston Sitorus, SE.MM.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. Pangkat/Golongan : Penata/IV-B
 - d. Jabatan Fungsional: Lektor Kepala
 - e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
 - g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Kerja Bakti III No.11 RT008/002 Makasar Jakarta Timur
4. A. Anggota-1 :
 - a. Nama : Adolpino Nainggolan, SE.MAK.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. Pangkat/Golongan: Penata/III-C
 - d. Jabatan Fungsional: Lektor
 - e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
 - g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Shangrilla III No.10 Petukangan-Jakarta Selatan

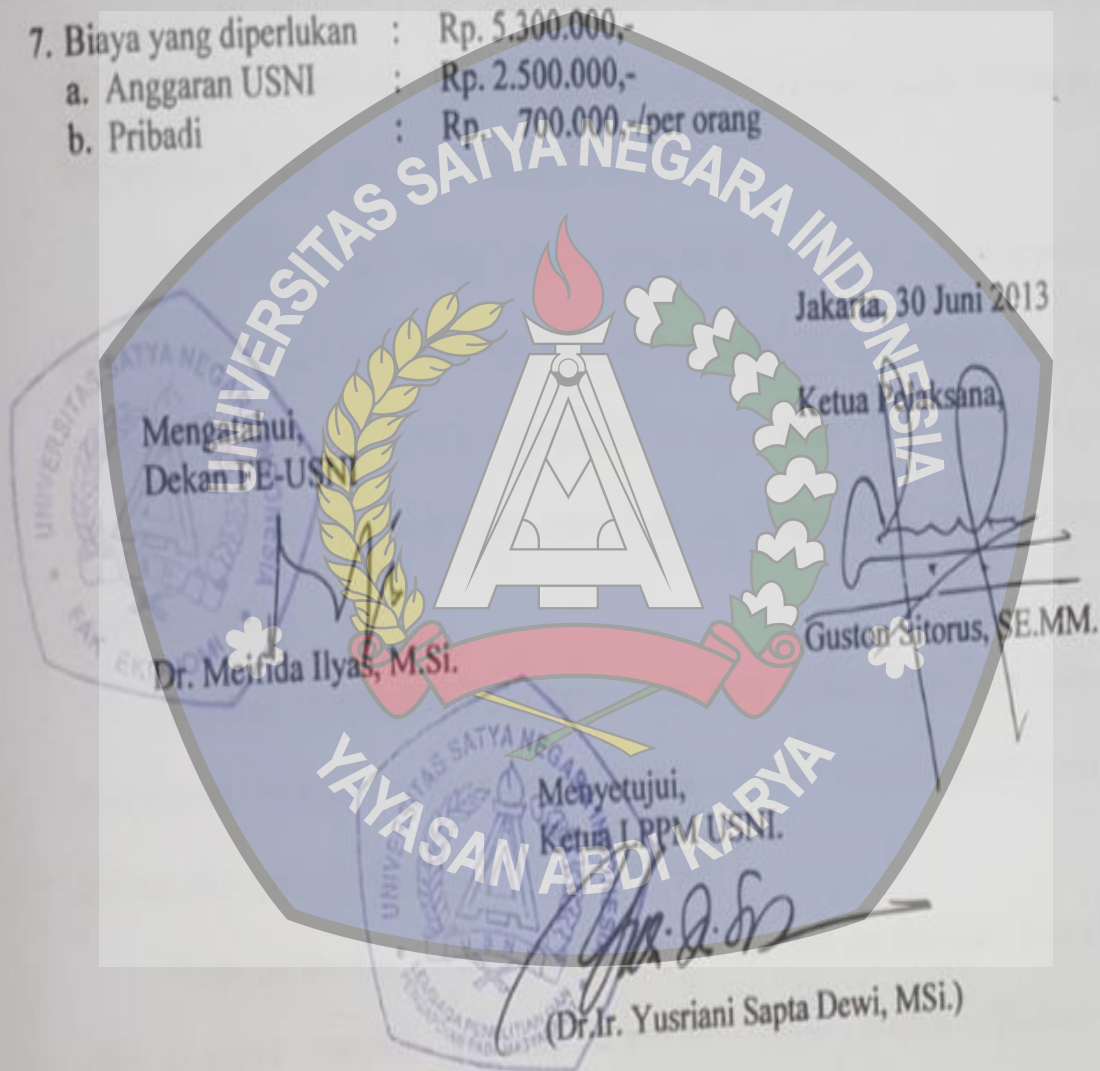
B. Anggota-2 :

 - a. Nama : Luci Nancy Simatupang, SE.MM.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. Pangkat/Golongan: Penata Muda/III-B
 - d. Jabatan Fungsional: Asisten Ahli
 - e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
 - g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Perum Sabar Ganda Blok A No.76 Pondok Aren

C. Anggota-3 :

 - a. Nama : Respati ER. SH.MM.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. Pangkat/Golongan: -
 - d. Jabatan Fungsional: Asisten Ahli
 - e. PTS : Universitas Satya Negara Indonesia
 - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
 - g. Alamat Kantor : Jl. Arteri Pondok Indah No.11 Jakarta Selatan
 - h. Alamat Rumah : Jl. Sunan Kali Jaga RT.003/011 No.77 Larangan Utara Ciledug

5. Lokasi Kegiatan LPPM : Rukun Warga Dua (RW2) Grogol Selatan
Kebayoran Lama Selatan Jakarta Selatan
6. Waktu Kegiatan : Januari 2013 s/d Juni 2013
7. Biaya yang diperlukan : Rp. 5.300.000,-
a. Anggaran USNI : Rp. 2.500.000,-
b. Pribadi : Rp. 700.000,-/per orang



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan perlindunganNya sehingga laporan pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat bagi pedagang kecil ini dapat kami selesaikan dengan baik.

Suatu Perguruan Tinggi dalam melaksanakan proses belajar mengajarnya dituntut untuk dapat menjadi penghubung antara dunia ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, maka USNI dalam hal ini Fakultas Ekonomi melaksanakan salah satu unsur Tridarma Perguruan Tinggi yakni Pengabdian pada Masyarakat.

Laporan Pengabdian pada Masyarakat yang berjudul "Pelatihan Peningkatan Pengelolaan Perdagangan Kecil pada RW2 Grogol Selatan Jakarta Selatan" telah selesai dilaksanakan pada minggu pertama bulan Juni 2013.

Pada prinsipnya, program pengabdian Masyarakat ini dilakukan sebagai salah satu program Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia untuk mengaplikasikan ilmu dan teknologi bagi masyarakat selain itu juga merupakan bagian tanggung jawab moral bagi penerapan ilmu yang telah banyak diperoleh lewat Perguruan Tinggi.

Tim pelaksana kegiatan ini mengucapkan terima kasih kepada semua pihak (Badan Pengurus Yadika, BPH Yadika, Pimpinan USNI, Pimpinan Fakultas Ekonomi, Ketua LPPM Universitas Satya Negara Indonesia, Ketua RW2 Grogol Selatan, Pedagang Kecil di lingkungan RW2 Grogol Selatan) yang telah banyak membantu mulai dari awal sampai kegiatan ini berakhir.

Jakarta, Juni 2013
Ketua Tim Pelaksana P2M

Guston Sitorus, SE.MM.

(iv)

DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Kegiatan Pengabdian Masyarakat	2
1.4. Manfaat Pengabdian pada Masyarakat	2

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Berjiwa Wirausaha	3
2.2. Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha	8
2.3. Perencanaan Bisnis	9
2.4. Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi	10

BAB III METODOLOGI

3.1. Tempat dan Waktu	14
3.2. Pendekatan Metodologi	14
3.3. Bahan dan Alat Pelatihan	15
3.4. Tahapan Pelatihan	15
3.5. Metode Analisis Data	15

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Pelatihan	17
4.2. Pelatihan Berjiwa Wirausaha	18
4.3. Pelatihan Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha	22
4.4. Pelatihan Perencanaan Bisnis	26
4.5. Pelatihan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi	30
4.6. Kemampuan Awal dan Akhir Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah	34
4.7. Keberhasilan Program Pelatihan Secara Matematis	37
4.8. Uji Perbandingan Dua Rata-Rata (Paired Samples Test)	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	40
5.2. Saran	40

DAFTAR TABEL

TABEL 1 : DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA	18
TABEL 2 : PERSETASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA	19
TABEL 3 : DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA	20
TABEL 4 : PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA	21
TABEL 5 : KEBERHASILAN PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA	22
TABEL 6 : DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha	23
TABEL 7 : PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha	23
TABEL 8 : DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha	24
TABEL 9 : PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha	25
TABEL 10: KEBERHASILAN PELATIHAN PELATIHAN Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha	26
TABEL 11: DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS	27
TABEL 12: PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS	27
TABEL 13: DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS	28
TABEL 14: PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS	29

TABEL 15: KEBERHASILAN PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS	30
TABEL 16: DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI	31
TABEL 17: PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI	31
TABEL 18: DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI	32
TABEL 19: PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI	33
TABEL 20: KEBERHASILAN PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI	34
TABEL 21: REKAPITULASI PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SEBELUM PELATIHAN PENGELOLAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH	35
TABEL 22: REKAPITULASI PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH PELATIHAN MENGELOLA USAHA KECIL DAN MENENGAH	36
TABEL 23: KEBERHASILAN PELATIHAN PENGELOLAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH	37
TABEL 24: PAIRED SAMPLES STATISTICS	38
TABEL 25: OPAIRED SAMPLES CORRELATIONS	38
TABEL 26: PAIRED SAMPLES TEST	39

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : SURAT TUGAS DEKAN FAKULTAS EKONOMI USNI
PELAKSANAAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
- LAMPIRAN 2 : SURAT KETERANGAN DARI KETUA RW2 GROGOL
SELATAN
- LAMPIRAN 3 : KUESIONER SEBELUM DAN SESUDA PELATIHAN
- LAMPIRAN 4 : JADWAL PELAKSANAAN P2M: PELATIHAN PENGELOLAN
UKM
- LAMPIRAN 5 : DAFTAR HADIR PESERTA PELATIHAN
- LAMPIRAN 6 : FOTO-FOTO PELAKSANAAN PELATIHAN



BAB I.

PENDAHULUAN

1.5. Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan Ekonomi Indonesia saat ini sangat menggembirakan misalnya tahun 2012 pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 6%, pertumbuhan ini tidak terlepas dari peranan usaha kecil dan menengah. Untuk itu perlu ditingkatkan pengelolaan usaha kecil dan menengah agar lebih profesional, sehingga mampu mempertahankan dan meningkatkan penghasilan masyarakat.

Dalam meningkatkan kemampuan pengelolaan usaha kecil dan menengah ini berbagai lembaga pemerintah dan lembaga swasta termasuk Universitas Satya Negara Indonesia (USNI) berperan aktif memberikan kontribusi sesuai dengan bidang masing-masing. Dalam hal ini USNI memberikan pelatihan sebagai wujud dari melaksanakan salah satu unsur dari Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu Pengabdian pada Masyarakat.

Pelatihan pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi USNI yang kesekian kalinya, hanya perbedaannya dengan yang sekarang adalah wilayah pelatihan pedang kecil sebelumnya hanya di lingkungan RW2 dan RW3 Kebayoran Lama Utara Jakarta Selatan, sedangkan yang sekarang pelatihan ini berada di lingkungan RW2, Kelurahan Grogol Selatan Jakarta Selatan.

Pelatihan ini akan menciptakan pedagang kecil yang mampu mengelola usahanya secara efisien dan efektif, sehingga akan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan kegiatan usahanya. Para pengusaha kecil melalui pelatihan ini, secara berproses akan menjadi pengusaha yang profesional yang mampu mengendalikan persaingan global.

Dari penjelasan di atas maka kami sebagai Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia tertarik untuk melaksanakan Pengabdian pada Masyarakat di Lingkungan Rrukun Warga (RW) Grogol Selatan Jakarta Selatan, dengan Topik “Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah pada RW2 Grogol Selatan Jakarta Selatan”.

1.6. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan dalam pelatihan ini adalah;

- a. Bagaimana membantuk kemampuan dan pemahaman pedagang kecil berjiwa wirausaha.
- b. Bagaimana membentuk kemampuan dan pemahaman pedagang kecil mengelola keuangan usaha.
- c. Bagaimana membentuk kemampuan dan pemahaman pedagang kecil merencanakan bisnisnya dengan baik.
- d. Bagaimana membentuk kemampuan dan pemahaman pedagang kecil menjalin hubungan dengan pelanggan.

1.7. Tujuan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini mempunyai tujuan:

- a. Membentuk kemampaun dan pemahaman pedagang kecil berwirausaha secara profesional.
- b. Membentuk kemampaun dan pemahaman pedagang kecil kiat-kiat mengelola keuangan usaha.
- c. Membentuk kemampuan dan pemahaman pedagang kecil merencanakan bisnis dengan baik.
- d. Membentuk kemampaun dan pemahaman pedagang kecil menjalin hunungan dengan pelanggan.

1.8. Manfaat Pengabdian pada Masyarakat

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini mempunyai sejumlah manfaat di antaranya:

- a. Pedagang kecil mampu dan paham tentang jiwa berwirausaha.
- b. Pedagang kecil mampu dan paham mengelola keuangan ushanya dengan baik.
- c. Pedagang kecil mampu dan paham merencanakan bisnis dengan baik.
- d. Pedagang kecil mampu dan paham menjalin hubungan dengan pelanggannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Berjiwa Wirausaha

Para wirausaha adalah orang-orang yang mempunyai kemampuan melihat dan menilai kesempatan-kesempatan bisnis mengumpulkan sumber-sumber daya yang dibutuhkan guna mengambil keuntungan daripadanya dan mengambil tindakan yang tepat guna memastikan sukses. Para wirausaha adalah individu-individu yang berorientasi kepada tindakan, dan bermotivasi tinggi yang mengambil resiko dalam mengejar.

Mustahil anda menemui seorang wirausaha yang mendapat angka tinggi untuk semua sifat-sifat itu; namun besar kemungkinannya bahwa para wirausaha yang anda temui akan mendapat angka tinggi untuk kebanyakan sifat-sifat itu, terutama kepercayaan pada diri sendiri, kemampuan mengambil resiko, fleksibilitas, keinginan untuk mencapai suatu, dan keinginan untuk tidak tergantung pada orang lain.

2.1.1. Falsafah Wirausaha

Sampai tingkat tertentu keberhasilan sebagai seorang wirausaha tergantung kepada kesediaan anda untuk bertanggungjawab atas pekerjaan anda sendiri. Anda harus belajar banyak tentang diri sendiri, jika anda bermaksud untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang paling anda inginkan dalam hidup ini. Kekuatan anda datang dari tindakan-tindakan anda sendiri dan bukan dari tindakan orang lain. Meskipun resiko kegagalan selalu ada, para wirausaha mengambil resiko dengan jalan menerima tanggung jawab atas tindakan mereka sendiri. Kegagalan harus diterima sebagai pengalaman belajar. Beberapa wirausaha berhasil setelah mengalami banyak kegagalan. Belajar dari pengalaman lampau akan membantu anda menyalurkan kegiatan-kegiatan anda untuk mencapai hasil-hasil yang lebih positif, dan keberhasilan merupakan buah dari usaha-usaha yang tidak mengenal lelah.

2.1.2. Wirausaha Sebagai Pribadi

Setiap orang adalah individu yang unik, tidak ada duanya. Semua orang mempunyai pengalaman masa lampau yang berbeda, hidup dalam situasi kehidupan yang berlainan, mempunyai ikatan dan tanggung jawab yang berlainan, dan mempunyai tujuan-tujuan hidup yang berlainan.

Pengalaman masa lampau seorang wirausaha biasanya luas dan beragam serta menentukan situasi kehidupannya yang sekarang. Kebanyakan wirausaha telah saling meniru satu sama lain, mungkin wirausaha lain yang lebih tua; dan identifikasi yang mendekati “model peranan” demikian akan menghasilkan sikap dan keterampilan wirausaha.

Pekerjaan anda sekarang, keadaan keluarga dan keuangan anda serta faktor-faktor lain akan ikut menentukan sikap anda terhadap kewirausahaan. Anda mempunyai pelbagai kewajiban dan ikatan terhadap anda sendiri dan orang lain termasuk istri anda, keluarga, atasan atau karyawan. Jika keikatan dan kewajiban anda diluar pekerjaan terlalu banyak, akan sukarlah anda bekelakuan sebagai wirausaha.

Kebanyakan wirausaha mempunyai tujuan-tujuan dan pengharapan-pengharapan tertentu. Semakin jelas tujuan-tujuan anda, semakin besar kemungkinan anda mencapainya. Situasi anda sekarang dalam hubungan dengan setiap tujuan; dan rencana-rencana anda untuk mencapai setiap sasaran. Anda harus bersedia belajar dari pengalaman dan berubah dari waktu ke waktu. Anda haruslah selalu sadar akan cara-cara baru untuk meningkatkan produktivitas anda sendiri. Salah satu kunci utama bagi keberhasilan anda adalah keterlibatan anda dalam pertumbuhan pribadi secara terus-menerus.

2.1.3. Sikap Terhadap Karier

Para wirausaha memiliki kemampuan-kemampuan tertentu yang dapat diterapkan pada sejumlah karir yang luas. Memikirkan factor-faktor berikut akan membantu anda mengembangkan sikap-sikap kewirausahaan dalam karir anda.

- Pilihlah sebuah karir yang akan memberikan anda kemungkinan untuk mewujudkan diri anda secara kreatif dan juga memungkinkan pertumbuhan pribadi dan profesi. Jangan menganggap remeh kemampuan dan bakat anda.

- Ketahuilah sebanyak mungkin tentang karir yang telah anda pilih. pengetahuan ini akan membantu anda menjadi ahli dalam jenis pekerjaan tertentu ini.
- Selalulah berusaha meningkatkan diri. Pualah dengan prestasi masa lampau, namun pandanglah ke depan untuk menciptakan tujuan-tujuan baru sebagai sumber perbaikan diri.
- Anda harus berorientasikan tindakan. Melalui tindakanlah anda akan mampu mengambil keuntungan dari peluang-peluang karir baru yang akan mengantar kepada sukses masa depan.
- Anda harus memiliki pengertian yang baik tentang kekuatan-kekuatan dan kelemahan diri pribadi anda. Daripada menghabiskan waktu untuk menghilangkan kelemahan-kelemahan, lebih baik bersandarlah dan gunakanlah kekuatan-kekuatan anda itu. Akulah kelemahan-kelemahan anda dan carilah sumber-sumber daya lain untuk mengimbangi kekurangan-kekurangan ini.
- Dalam kegiatan-kegiatan sehari-hari, buatlah beberapa hal menjadi rutin agar anda mempunyai lebih banyak waktu untuk berwirausaha. Dalam kegiatan-kegiatan rutin, lebih sedikit tenaga terpakai, sedangkan kegiatan-kegiatan non-rutin menghendaki lebih banyak waktu dan tenaga. Jika anda memperkenalkan keteraturan dan kerutinan dalam kehidupan sehari-hari anda, anda mempunyai lebih banyak tenaga untuk kegiatan-kegiatan wirausaha yang kreatif.
- Anda harus mampu menggabungkan sifat-sifat pribadi dari pada individu yang bekerja untuk anda dalam upaya mencapai hasil-hasil maksimum. Keberhasilan anda akan ditentukan oleh prestasi para karyawan anda.
- Tunjukan keyakinan pada diri sendiri maupun pada karyawan anda. Anda harus yakin akan kemampuan staf anda dan akan hasil-hasil yang dicapainya.
- Penampilan diri anda akan mempengaruhi citra-diri anda. Jika anda tampil baik, anda akan merasa baik juga. Penampilan anda akan menentukan positif atau negatifnya reaksi orang terhadap anda. Untuk meningkatkan konsep diri anda sendiri dan kesan yang diperoleh orang lain dari diri anda, pastikanlah agar penampilan anda menarik.

- Mengambil keputusan merupakan suatu cirri utama dari wirausaha yang berhasil. Dalam kebanyakan hal, keputusan-keputusan harus diambil dengan informasi dan fakta-fakta yang terbatas.
- Hiduplah pada masa sekarang dan janganlah memboroskan waktu dengan menyesali kegagalan-kegagalan di masa lampau. Beralinglah ke masa depan untuk memberikan anda pengalaman yang menguntungkan dan memutuskan.

Harta terbesar untuk mempertahankan kemampuan wirausaha adalah sikap positif. Di samping itu, tekad, pengalaman, ketekunan dan bekerja keras adalah prasyarat pokok untuk menjadi seorang wirausaha yang berhasil.

2.1.4. Sikap Mental Wirausaha

Para wirausaha memiliki pandangan hidup yang sehat. Mereka merupakan individu-individu yang matang yang telah mengembangkan suatu cara menilai pengalaman-pengalaman secara sehat. Saran-saran berikut akan membantu anda membantu anda untuk mengembangkan sikap mental yang baik.

- Para wirausaha adalah orang-orang yang mengetahui bagaimana menemukan kepuasan dalam pekerjaan dan bangga akan prestasinya. Tunjukan sikap mental yang positif terhadap pekerjaan anda, karena sikap inilah yang ikut menentukan keberhasilan anda.
- Otak anda merupakan alat yang berdaya luar biasa. Menyediakan waktu beberapa saat setiap hari untuk renungan pikiran anda yang akan memungkinkan anda terarah pada kegiatan-kegiatan yang berarti.
- Kebanyakan orang membatasi pikiran-pikirannya pada problem-problem dan kegiatan-kegiatan shari-hari. Gunakanlah imajinasi anda untuk meluaskan pikiran-pikiran anda dan cobalah berpikir yang “besar-besar”. Orang-orang yang dapat melihat “gambaran besar” adalah orang yang bersifat wirausaha dan merupakan calon-calon pemimpin bisnis maupun masyarakat.
- Rasa humor ikut mengembangkan sikap mental yang sehat. Terlalu serius dapat merugikan pekerjaan anda dan tidak sehat. Menunjukkan rasa humor berpengaruh pada orang lain dengan jalan menyebarkan optimism dan suasana yang santai.

- Pikiran anda haruslah terorganisasi dengan baik sekali dan mampu memfokuskan pada pelbagai problem. Anda haruslah mampu memindahkan perhatian anda dari satu problem ke problem lain dengan upaya yang minim.

Sikap mental yang tepat terhadap pekerjaan sangatlah penting. Para wirausaha yang berhasil menikmati pekerjaan mereka dan berdedikasi total terhadap apa yang mereka lakukan. Sikap mental positif mereka mengubah pekerjaan mereka menjadi pekerjaan yang menggairahkan, menarik dan member kepuasan.

2.1.5. Kebiasaan dan Sikap Wirausaha

Kebiasaan-kebiasaan baik susah diperoleh, namun sekali telah diperoleh mereka akan merupakan harta-harta yang penting. Banyak eksekutif puncak telah menjadikan kebiasaan mulai bekerja pagi-pagi.

Bangun dua atau tiga jam lebih dini dari orang biasa merupakan sebuah cara untuk menjadi lebih produktif. Hal ini mungkin menghendaki usaha yang besar, dan tidak menyenangkan. Namun, jika wirausaha itu dapat membentuk kebiasaan ini selama satu bulan setiap hari, kegiatan itu akan menjadi kebiasaan.

Jika anda mengerti bahwa anda adalah yang bertanggungjawab atas tindakan-tindakan anda, seharusnya anda bersedia meninjau kembali kebiasaan-kebiasaan anda dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan masa depan. Kebiasaan baru mungkin perlu menggantikan kebiasaan lama, agar ikut menunjang keberhasilan masa depan.

Banyak orang yang menjalani hidup sambil berharap akan terjadi perubahan hidup lain atau dapat mengerjakan pekerjaan lain. Kebanyakan orang lain mengubah situasi hidupnya, namun hanya sedikit yang mengambil tindakan kearah itu.

Hanya sedikit orang yang bersedia mengambil resiko untuk mengubah hidup mereka menjadi lebih baik. Orang-orang ini bersifat wirausaha, karena mereka memakai kesempatan untuk meningkatkan hidupnya. Wirausaha sejati adalah orang yang selalu berubah dan berkembang, mempunyai sikap-sikap positif dan citra diri yang sehat penting bagi semua wirausaha.

Banyak orang yang menjalani hidup sambil berharap akan terjadi perubahan hidup lain atau dapat mengerjakan pekerjaan jenis lain. Kebanyakan orang lain mengubah situasi hidupnya. Namun, hanya sedikit yang mengambil tindakan ke arah itu.

Hanya sedikit orang yang bersedia mengambil resiko untuk mengubah hidup mereka menjadi lebih baik. Orang-orang ini bersifat wirausaha, karena mereka memakai kesempatan untuk meningkatkan hidupnya. Wirausaha sejati adalah orang yang selalu berubah dan berkembang. Mempunyai sikap-sikap positif dan citra diri yang sehat penting bagi semua wirausaha.

2.3. Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha

Usaha bisnis merupakan usaha yang sangat memerlukan pengontrolan dan manajemen yang baik terutama di bidang keuangannya. Banyak orang yang menjalankan usaha bisnis dengan pengelolaan keuangan bisnis yang sembarangan, pada akhirnya keuntungan yang diperoleh pada setiap hasil usaha habis begitu saja untuk kebutuhan hidup.

2.3.1. Faktor Kualitatif.

Pertama : Pisahkan keuangan usaha dengan uang pribadi Anda.

Hal ini yang masih sering dilupakan para pemula, mereka menganggap usahanya masih kecil jadi belum perlu memisahkan uang pribadi mereka dengan uang usaha.

Kedua: Setelah memisahkan uang pribadi dan uang usaha, selanjutnya tentukan besar prosentasi keuangan yang akan digunakan untuk kebutuhan usaha.

Seperti berapa persen uang yang digunakan untuk operasional usaha, berapa persen laba yang Anda tetapkan, berapa persen uang untuk cadangan kas usaha, serta berapa persen uang yang digunakan untuk pengembangan usaha.

Ketiga: Sebisa mungkin kurangi resiko dari hutang usaha.

Mengembangkan usaha dengan cara berhutang, memang diperbolehkan. Namun berhati-hatilah dengan hutang.

Keempat: Selalu kontrol arus kas usaha Anda.

Bila arus kas Anda lancar, maka segala kewajiban yang harus dibayar perusahaan juga bisa terpenuhi. Sebagian besar peluang usaha akan terganggu segala operasionalnya, jika kas usaha yang ada tidak berjalan lancar.

2.2.2. Faktor Kuantitatif

Buatlah pembukuan dengan rapi. Adanya pembukuan bertujuan untuk mengontrol semua transaksi keuangan, baik pemasukan, pengeluaran, serta hutang dan piutang yang dimiliki usaha.

Contoh Membuat Pembukuan Sederhana:

PERSAMAAN AKUNTANSI

AKTIVA	=	SUMBER DANA														
↓		↓														
Kas	+	Piutang	+	Persediaan Barang	+	Perlengkapan	+	Aktiva Tetap	=	Hutang Dagang	+	Hutang Bank	+	Hutang Lain2	+	Modal

2.3. Perencanaan Bisnis

Perencanaan merupakan hal pokok dan sangat penting untuk melakukan suatu praktek manajemen. Pentingnya perencanaan bukan hanya pada organisasi kecil melainkan juga dalam tingkatan perusahaan besar, perusahaan multi nasional dan bahkan pengelolaan negara sekalipun.

Perencanaan adalah Proses menetapkan sasaran dan menilai cara sasaran-sasaran ini dapat dicapai dengan cara yang paling baik. Jika dilihat dari pengertian atau definisi diatas maka perencanaan mengandung 2 (dua) arti didalamnya yaitu :

- adanya tujuan (apa yang harus dikerjakan),
- sasaran-sasaran (bagaimana harus dilakukan).

2.3.1. Maksud Perencanaan

Ada 4 alasan para manajer harus melakukan perencanaan:

1. Perencanaan memberi arah, artinya rencana memberi arah kepada para manajer juga non manajer.
2. Perencanaan mengurangi dampak perubahan dengan mendorong para manajer untuk melihat kedepan, mengantisipasi perubahan, mempertimbangkan dampak perubahan dan menyusun tanggapan-tanggapan yang tepat. Perencanaan juga memperjelas konsekuensi tindakan-tindakan yang mungkin dilakukan oleh para manajer dalam menanggapi perubahan.
3. Perencanaan memperkecil pemborosan dan kelebihan, artinya perencanaan dapat mengurangi kegiatan-kegiatan yang tumpang tindih dan sia-sia
4. Perencanaan itu menentukan standar yang digunakan dalam pengendalian, artinya apabila kita tidak pasti mengenai apa yang ingin kita capai, bagaimana mungkin kita menyusun sasaran-sasaran itu.

2.3.2. Jenis-jenis Perencanaan

1. **Berdasarkan Luasnya**, dibagi menjadi 2 :
 - a. **Rencana Strategis**, yaitu rencana-rencana yang berlaku bagi seluruh organisasi(meliputi masalah-masalah yang luas), menentukan sasaran umum organisasi tersebut dan berusaha menempatkan organisasi tersebut dalam lingkungannya,
 - b. **Rencana Operasional**, yaitu rencana yang menetapkan rincian tentang cara mencapai keseluruhan tujuan organisasi, mengasumsikan bahwa sasaran-sasaran sudah diketahui.
2. **Berdasarkan Kerangka Waktu**, dibagi menjadi 2 :
 - a. **Rencana Jangka Panjang**, yaitu rencana dengan batas waktu di atas 3 tahun.
 - b. **Rencana Jangka Pendek**, yaitu rencana yang mencakup 1 tahun atau kurang.
3. **Berdasarkan Kekhususan**, dibagi menjadi 2 :

a. Rencana yang Mengarahkan (directional), yaitu rencana yang fleksibel yang menetapkan pedoman umum.

b. Rencana Khusus (specific), yaitu rencana yang sudah dirumuskan dengan jelas dan tidak menyediakan ruang bagi interpretasi

4. **Berdasarkan Frekuensi Penggunaan**, dibagi menjadi 2 :

a. Rencana Sekali Pakai, yaitu rencana satu kali saja yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan situasi khusus dan diciptakan sebagai tanggapan terhadap keputusan-keputusan tidak terprogram yang diambil oleh para manajer.

b. Rencana Tetap, yaitu rencana-rencana yang tetap ada yang memberi bimbingan bagi kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang di organisasi itu.

2.3.3. Dasar-dasar Perencanaan

Dasar dari sebuah Perencanaan adalah **SASARAN** yaitu adanya Tujuan sebagai hasil yang diinginkan bagi individu, kelompok atau seluruh organisasi. Pada umumnya organisasi atau perusahaan-perusahaan bisnis mempunyai *sasaran tunggal* yaitu memperoleh laba atau bagi perusahaan atau organisasi nirlaba adalah memberikan pelayanan secara efisien. Tetapi apabila dilihat lebih jauh lagi, semua organisasi atau perusahaan mempunyai banyak sasaran atau tujuan (*multiplisitas sasaran*).

Sasaran dibagi menjadi 2 yaitu :

1. **Sasaran yang Ditetapkan** adalah pernyataan-pernyataan resmi mengenai apa yang dikatakan oleh sebuah organisasi dan yang diinginkan oleh organisasi agar dipercaya oleh berbagai publik sebagai sasarannya.
2. **Sasaran Nyata** adalah sasaran-sasaran yang benar-benar dikejar oleh suatu organisasi, seperti yang ditentukan oleh tindakan-tindakan anggotanya. Dalam artian, jika ada ingin mengetahui manakah Sasaran Nyata sebuah organisasi, amatilah dengan seksama apa yang sesungguhnya dilakukan oleh para anggota organisasi tersebut.

Cara Menetapkan Sasaran, ada 2 yaitu :

1. **Penetapan Sasaran secara Tradisional**, adalah sasaran ditetapkan di puncak dan kemudian dipecah-pecah menjadi anak sasaran untuk setiap tingkat organisasi.
2. **Penetapan Sasaran berdasarkan *Manajemen by Objectives*/MBO (Manajemen berdasarkan Sasaran)**, yaitu suatu system dimana sasaran-sasaran kinerja yang terperinci ditentukan bersama-sama oleh anak buah dengan atasan mereka, kemajuan menuju sasaran-sasaran itu secara periodik ditinjau dan imbalan-imbalan diberikan berdasarkan kemajuan ini.

2.5. Pelayanan Bagi Pelanggan Melalui Komunikasi

Setiap manusia secara individu mempunyai keinginan untuk memiliki sebuah usaha yang dia bangun sendiri. Entah sebagai pemenuhan kebutuhan hidup atau untuk sebuah lambang status dalam lingkup kehidupannya. Bagi banyak orang yang mempunyai modal besar pastilah bentuk usaha mereka bukanlah jenis usaha kecil, mengingat besarnya permodalan yang mereka miliki dan juga jalinan relasi yang mereka jalin dapat memuluskan usaha baru yang mereka bentuk. Bagi pemilik usaha kecil harus berusaha bertahan dan siap dalam menghadapi persaingan karena kecilnya modal yang mereka miliki dan jalinan relasi yang tidak banyak mereka miliki.

Aspek terpenting untuk mendapatkan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan adalah melalui komunikasi. Tidak banyak pengusaha, terutama yang mempunyai usaha skala kecil/menengah, menyadari betapa pentingnya komunikasi dengan pelanggan. Mereka cenderung menyepelekan upaya menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan. Mereka beranggapan hal tersebut hanya akan membuang-buang uang mereka. Dengan kata lain terlampau besar ongkosnya dan tidak sebanding dengan keuntungan yang diperolehnya.

Beberapa hal yang dapat diterapkan dalam strategi komunikasi kepada pelanggan untuk meraih pangsa pasar yang ada, yaitu :

1. Menciptakan suatu Kesan Awal yang Bagus

Seperti bunyi iklan sebuah produk yang begitu melekat di benak pelanggan “KESAN PERTAMA BEGITU MENGGODA...” Maka kepada para pemilik

usaha kecil perlu memperhatikan kesan awal yang terjalin dengan pelanggan. Memberikan pelayanan dan kesan yang baik merupakan sebuah awal yang baik dalam komunikasi bisnis.

2. Berkomunikasi secara Langsung

Komunikasi dengan pelanggan intinya membangun kedekatan emosional dengan mereka.

3. Suasana Nyaman

Pengusaha harus selalu melakukan upaya berkesinambungan untuk selalu memanjakan pelanggan sehingga menjadi puas.

4. Promosi Dengan Poster, Brosur dan Spanduk

Poster, brosur dan spanduk memang media promosi konvensional tapi bisa sangat efektif asal tahu cara memanfaatkannya. Pastikan desainnya menarik, sehingga orang akan menoleh ketika melihatnya.

5. Perhatikan Unsur Lokal

Usaha-usaha kecil biasanya berawal dari segmen pasar yang berada di lingkungan sekitar. Untuk itu jangan lupa berkomunikasi dengan menggunakan unsur-unsur lokal yang ada di sana, seperti budaya, kebiasaan, bahasa, sampai media lokal.

6. Pelayanan Prima

Pelayanan kepada pelanggan juga termasuk aspek komunikasi. Bahkan, ini bisa menjadi langkah kunci untuk menambah loyalitas pelanggan. Pada gilirannya, keputusan pelanggan bisa memicu munculnya iklan gratis dari mulut ke mulut.

7. Personal Brand

Dalam usaha yang skala kecil, sering usaha identik dengan pemiliknya. semisal Gepuk Ny. Ong, Ayam Goreng Suharti, Sate Mak Syukur, Pastel Mak Cik, dan sebagainya. Kalau reputasi anda memang bagus, manfaatkan saja sebagai brand atau merek.

8. Menangani Keluhan Pelanggan

Seberapapun kerja keras yang kita lakukan sebagai pengusaha, selalu saja ada saat dimana pelanggan merasa tidak puas dengan produk atau pelayanan

BAB III

METODOLOGI

3.1. Tempat dan Waktu

Pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Pengelolaan Perdagangan Kecil dilakukan di lingkungan RW2 Grogol Selatan Kebyora Lama Selatan di Ruangan Serbaguna RW 2 Gorogorl Selatan. Waktu pelatihan selama 3 (tiga) bulan, yaitu mulai dari persiapan, pencarian data, dan informasi peserta, sampai dengan pelaksanaan pelatihan.

3.6. Pendekatan Metodologi

Adapun pendekatan metodologi yang digunakan dalam pelatihan pengelolaan usaha kecil dan menengah ini adalah sebagai berikut:

1. Inventarisasi Pedagang Kecil

Pendekatan inventarisasi pedagang kecil ini dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah dan jenis pedagang yang berada di lingkungan RW2 Grogol Selatan Jakarta Selatan, sehingga persiapan pelaksanaan pelatihan dapat dilakukan lebih matang.

2. Pemberdayaan Pedagang Kecil

Pendekatan ini dilakukan untuk mengembangkan kemampuan pedagang kecil agar semakin mampu mengelola usahanya sehingga akan dapat melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dan pada gilirannya dapat meningkatkan penghasilan.

3. Pedagang Kecil Binaan

Pendekatan ini dilakukan adalah membuat suatu kerjasama yang berkesinambungan antara USNI dengan pedagang kecil, artinya USNI dalam hal ini Fakultas Ekonomi mengaplikasikan ilmunya untuk membina pedagang kecil agar dapat mengelola busahanya lebih maju.

3.7. Bahan dan Alat Pelatihan

Beberapa bahan dan alat pelatihan yang dibutuhkan, anantara lain persiapan ruangan, kuesioner, toa, materi pelatihan (power point), lap top, dan proyektor.

3.8. Tahapan Pelatihan

a. Tahap Awal

Pada tahap awal ini dibagikan kuesioner kepada peserta untuk diisi, tujuannya adalah untuk mengetahui kemampuan peserta sebelum mengikuti pelatihan.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap lanjutan dari tahap awal, yaitu melaksanakan pelatihan tentang pengelolaan UKMK, yang terdiri dari pelatihan berjiwa wirausaha, pelatihan mengelola keuangan usaha, pelatihan perencanaan bisnis, dan pelatihan menjalin hubungan dengan pelanggan.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini kepada peserta dibagikan kembali kuesioner yang sama pada tahap awal, tujuannya adalah untuk mengetahui kemampuan peserta sesudah mengikuti pelatihan.

3.9. Metode Analisis Data

a. Matematika Sederhana

Matematika sederhana ini digunakan untuk membandingkan hasil kuesioner yang diisi oleh peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Sehingga dapat diketahui peningkatan/penurunan kemampuan peserta atau dihitung tingkat keberhasilan pelatihan dan kemudian dapat disimpulkan apakah pelatihan tersebut berhasil atau tidak.

b. Analisis Perbandingan Dua Rata-rata

1) Uji Sampel Berpasangan (Paired Samples T Test)

Paired Samples T Test atau uji t sampel berpasangan digunakan untuk menguji perbandingan rata-rata sampel yang berpasangan. Uji ini biasa dilakukan pada subjek sebelum dan sesudah suatu pelatihan.

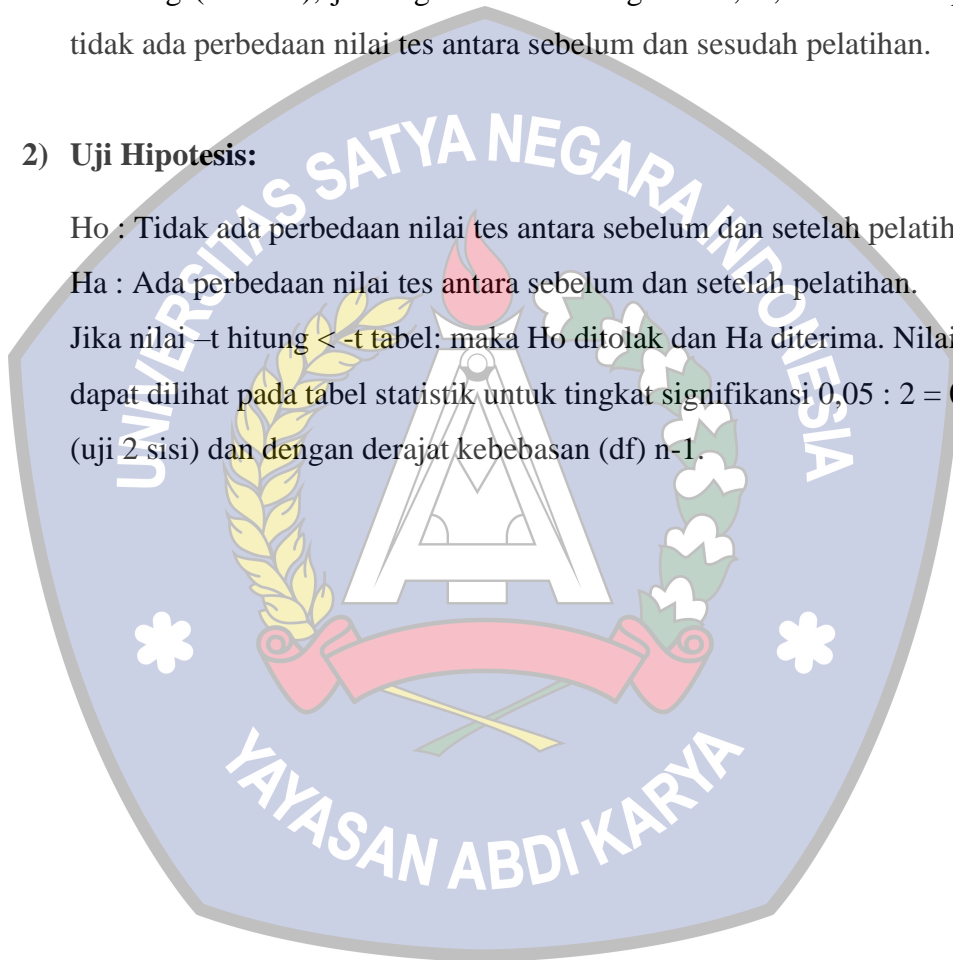
Dalam uji sampel berpasangan (paired samples T Test) dengan membaca nilai Sig (2-tailed), jika signifikansi kurang dari 0,05, maka kesimpulannya tidak ada perbedaan nilai tes antara sebelum dan sesudah pelatihan.

2) Uji Hipotesis:

Ho : Tidak ada perbedaan nilai tes antara sebelum dan setelah pelatihan.

Ha : Ada perbedaan nilai tes antara sebelum dan setelah pelatihan.

Jika nilai $-t$ hitung $< -t$ tabel; maka Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk tingkat signifikansi $0,05 : 2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dan dengan derajat kebebasan (df) $n-1$.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat (P2M) dengan topik “Pelatihan Peningkatan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah (UKM)” bagi pedagang kecil di lingkungan RW2 Grogol Selatan Kebayoran Lama Selatan Jakarta Selatan berjalan lancar sesuai yang direncanakan. Pelatihan ini diikuti 15 pedagang kecil yang pada umumnya adalah pedagang tradisional, yaitu warung makan, warung sayur-mayur, kelontong kecil, warung rokok dan minuman, warung kebutuhan sehari-hari, dan sebagainya.

Pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat (P2M) dalam hal ini pelatihan pedagang kecil disambut antusias dari masyarakat pedagang kecil dan juga pejabat setempat atau Ketua Rukun Warga. Mereka merasa bangga mendapat ilmu dan pengetahuan serta pengalaman dari para nara sumber atau Dosen USNI, kelak nanti pedagang kecil akan lebih mampu mengelola usahanya untuk lebih maju di masa yang akan datang. Tentunya kesempatan ini sangat mereka manfaatkan semaksimal mungkin dimana setiap sesi mereka konsentrasi penuh.

Setiap pelatihan diawali dengan membagikan kuesioner untuk mengetahui kemampuan peserta sebelum mengikuti pelatihan ini. Agar hasil kuesioner objektif atau maksimal maka masing-masing nara sumber memberikan penjelasan tentang materi kuesioner yang dibagikan. Sehingga jawaban dari masing –masing peserta objektif.

Selama mengikuti pelatihan mereka sangat senang dan mengikutinya dengan tekun mulai dari awal hingga selesai dari sesi satu ke sesi lainnya dari hari pertama hingga hari terakhir mereka semua berpartisipasi aktif.dengan penuh. Di setiap pelatihan diadakan diskusi dan tanya-jawab hampir semua peserta terlibat dan mengajukan berbagai pertanyaan.

Pelatihan ini dilakukan dengan memberikan beberapa materi yang aplikatif yang dapat meningkatkan kemampuan dan pemahaman pedagang meliputi pelatihan

berjiwa wirausaha, pelatihan mengelola keuangan usaha, pelatihan pemahaman bisnis, dan pelatihan menjalin hubungan dengan pelanggan melalui komunikasi.

Sebagai akhir dari pelatihan kepada peserta diberikan kuesioner yang sama dengan kuuesioner yang telah dibagikan pada awal pelatihan. Tujuannya adalah untuk mengetahui perkembangan kemampuan para peserta tentang pengelolaan usaha kecil dan menengah.

4.2. Pelatihan Berjiwa Wirausaha

Pelatihan berjiwa usaha ini merupakan materi pertama yang diberikan kepada peserta. Pelatihan ini diberikan adalah untuk meningkatkan kemampuan pedagang kecil melihat dan menilai kesempatan-kesempatan bisnis yang dan membuat tindakan yang tepat dan sukses.

a. Kemampuan Awal

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang jiwa berusaha ini sebelum mengikuti pelatihan dapat dilihat pada table di bawah ini.

TABEL-1:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA

No	Pernyataan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan wirausaha	0	8	5	2	0
2.	Apakah Anda mengerti sifat dan cirri seorang wirausaha	0	2	1	12	0
3.	Apakah Anda mengerti falsafah dan pribadi seorang wirausaha	0	1	3	9	2
4.	Apakah Anda mengerti sikap wirausaha dalam berkarier dan berperilaku	0	1	0	12	2
5.	Apakah Anda mengerti pentingnya sikap positif bagi seorang wirausaha	0	0	1	11	3
6.	Apakah Anda mengerti kebiasaan dan sikap seorang wirausaha dalam kehidupan sehari-hari	0	1	2	8	4
	JUMLAH	0	13	12	54	11

Sumber: Data diolah

TABEL 2:

PERSETASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan wirausaha	0%	53%	33%	14%	0%
2.	Apakah Anda mengerti sifat dan cirri seorang wirausaha	0%	14%	6%	80%	0%
3.	Apakah Anda mengerti falsafah dan pribadi seorang wirausaha	0%	6%	20%	60%	14%
4.	Apakah Anda mengerti sikap wirausaha dalam berkariier dan berperilaku	0%	6%	0%	80%	14%
5.	Apakah Anda mengerti pentingnya sikap positif bagi seorang wirausaha	0%	0%	6%	74%	20%
6.	Apakah Anda mengerti kebiasaan dan sikap seorang wirausaha dalam kehidupan sehari-hari	0%	6%	14%	53%	27%
	JUMLAH	0%	15%	13%	60%	12%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 1 dan 2 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sebelum mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang jiwa kewirausahaan yaitu pada tingkat kurang memahami sebanyak 60%, diikuti dengan tingkat memahami hanya 15%, tingkat cukup memahami 13%, tingkat sangat kurang memahami 12%, dan pada tingkat sangat memahmi 0%, artinya belum ada peserta latihan yang sangat memahami wirausaha.

b. Kemampuan Akhir Berjiwa Wirausaha

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang berjiwa berusaha ini sesudah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada table di bawah ini:

TABEL 3:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SESUDAH PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan wirausaha	3	10	2	0	0
2.	Apakah Anda mengerti sifat dan cirri seorang wirausaha	1	12	1	1	0
3.	Apakah Anda mengerti falsafah dan pribadi seorang wirausaha	2	10	1	2	0
4.	Apakah Anda mengerti sikap wirausaha dalam berkarier dan berperilaku	1	8	4	2	0
5.	Apakah Anda mengerti pentingnya sikap positif bagi seorang wirausaha	4	6	4	1	0
6.	Apakah Anda mengerti kebiasaan dan sikap seorang wirausaha dalam kehidupan sehari-hari	1	11	3	0	0
	JUMLAH	12	57	15	6	0

Sumber: Data diolah

TABEL 4:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SESUDAH PELATIHAN BERJIWA WIRAUSAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan wirausaha	20%	67%	13%	0%	0%
2.	Apakah Anda mengerti sifat dan ciri seorang wirausaha	7%	80%	7%	6%	0%
3.	Apakah Anda mengerti falsafah dan pribadi seorang wirausaha	13%	67%	7%	13%	0%
4.	Apakah Anda mengerti sikap wirausaha dalam berkarier dan berperilaku	7%	53%	27%	13%	0%
5.	Apakah Anda mengerti pentingnya sikap positif bagi seorang wirausaha	27%	40%	27%	6%	0%
6.	Apakah Anda mengerti kebiasaan dan sikap seorang wirausaha dalam kehidupan sehari-hari	7%	73%	20%	0%	0%
	JUMLAH	13%	63%	17%	7%	0%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 3 dan 4 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sesudah mengikuti pelatihan pada umumnya peserta mengalami kemajuan yang membanggakan di mana mereka pada umumnya telah memiliki pemahaman tentang jiwa kewirausahaan, yaitu pada tingkat memahami sebanyak 63% diikuti dengan tingkat cukup memahami 17%, tingkat sangat memahami 13%, tingkat kurang mengerti 7%, dan pada tingkat sangat kurang memahami 0%.

c. Keberhasilan Pelatihan Berjiwa Wirausaha

Keberhasilan pelatihan berjiwa wirausaha ini dapat diukur dengan membandingkan kemampuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah latihan. Adapun hasil perbandingan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 5:
KEBERHASILAN PELATIHAN
BERJIWA WIRAUSAHA

No	Kemampuan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Perubahan
1.	A=Sangat Memahami	0%	13%	+ 13%
2.	B=Memahami	15%	63%	+ 48%
3.	C=Cukup Memahami	13%	17%	+ 3%
4.	D=Kurang Memahami	60%	7%	- 53%
5.	E=Sangat Kurang Memahami	12%	0%	-12%

Dari table 5 di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pedagang kecil di RW2 Grogol Selatan sesudah mengikuti pelatihan Berjiwa Wirausaha meningkat secara signifikan, yaitu kemampuan sangat memahami (A) naik sebesar +13%, memahami (B) naik sebesar +48%, sedangkan cukup memahami (C) naik sebesar +3%, kurang memahami (D) turun sebesar -53%, dan sangat kurang memahami (E) turun sebesar -12%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelatihan Berjiwa Wirausaha ini Berhasil.

4.3. Pelatihan Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha

a. Kemampuan Awal tentang Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang kiat-kiat mengelola keuangan usaha sebelum mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**TABEL 6:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA**

SEBELUM PELATIHAN KIAT-KIAT MENGELOLA KEUANGAN USAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah anda mengerti apa yang dimaksud dengan pengelolaan keuangan	0	4	4	7	0
2.	Apakah anda mengerti tujuan utama diadakannya pegelolaan keuangan	0	2	3	9	1
3.	Apakah anda mengerti manfaat diadakannya pengelolaan keuangan	0	1	2	9	2
4.	Apakah anda mengerti bahwa kegiatan pengeloan keuangan usaha dapat digunakan untuk mengetahui pencapaian keuntungan	0	2	2	10	1
5.	Apakah Anda memhami bagaimana cara mengelola keuangan yang baik	0	0	2	9	4
	JUMLAH	0	10	13	44	8

Sumber: Data diolah

**TABEL 7:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN KIAT-KIAT MENGELOLA KEUANGAN USAHA**

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah anda mengerti apa yang dimaksud dengan pengelolaan keuangan	0%	27%	27%	46%	0%
2.	Apakah anda mengerti tujuan utama diadakannya pegelolaan keuangan	0%	14%	20%	60%	6%
3.	Apakah anda mengerti manfaat diadakannya pengelolaan keuangan	0%	12%	14%	60%	14%
4.	Apakah anda mengerti bahwa kegiatan pengeloan keuangan usaha dapat digunakan untuk mengetahui pencapaian keuntungan	0%	14%	14%	66%	6%
5.	Apakah Anda memhami bagaimana cara mengelola keuangan yang baik	0%	0%	13%	60%	27%
	JUMLAH	0%	13%	17%	59%	11%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 6 dan 7 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sebelum mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang kiat-kiat mengelola keuangan usaha, yaitu pada tingkat kurang memahami sebanyak 59%, diikuti dengan cukup memahami 17%, dan memahami 13%, sangat kurang memahami 11%, sedangkan yang sangat memahami hanya 0%.

b. Kemampuan Akhir tentang Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang kiat-kiat mengelola keuangan usaha sesudah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada table di bawah ini.

TABEL 8:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH
PELATIHAN KIAT-KIAT MENGELOLA KEUANGAN USAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah anda mengerti apa yang dimaksud dengan pengelolaan keuangan	3	10	1	1	0
2.	Apakah anda mengerti tujuan utama diadakannya pegelolaan keuangan	2	11	0	2	0
3.	Apakah anda mengerti manfaat diadakannya pengelolaan keuangan	1	9	4	1	0
4.	Apakah anda mengerti bahwa kegiatan pengeloaan keuangan usaha dapat digunakan untuk mengetahui pencapaian keuntungan	2	7	4	2	0
5.	Apakah Anda memhami bagaimana cara mengelola keuangan yang baik	1	10	3	1	0
	JUMLAH	9	47	12	7	0

Sumber: Data Diolah

TABEL 9:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SESUDAH PELATIHAN KIAT-KIAT MENGELOLA KEUANGAN USAHA

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah anda mengerti apa yang dimaksud dengan pengelolaan keuangan	20%	67%	7%	6%	0%
2.	Apakah anda mengerti tujuan utama diadakannya pegelolaan keuangan	13%	73%	0%	14%	0%
3.	Apakah anda mengerti manfaat diadakannya pengelolaan keuangan	7%	60%	27%	6%	0%
4.	Apakah anda mengerti bahwa kegiatan pengeloaan keuangan usaha dapat digunakan untuk mengetahui pencapaian keuntungan	13%	47%	27%	13%	0%
5.	Apakah Anda memhami bagaimana cara mengelola keuangan yang baik	6%	67%	20%	7%	0%
	JUMLAH	11%	63%	17%	9%	0%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 8 dan 9 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sesudah mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang kiat-kiat mengelola keuangan usaha, yaitu pada tingkat memahami sebanyak 63% diikuti dengan tingkat cukup memahami 17%, tingkat sangat memahami 11%, tingkat kurang memahami hanya 9%, dan tidak ada lagi peserta yang berada pada tingkat sangat kurang memahami (0%).

c. Keberhasilan Pelatihan Kiat-Kiat Mengelola Keuangan Usaha

Keberhasilan pelatihan kiat-kiat mengelola usaha ini dapat diukur dengan membandingkan kemampuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah latihan.

Adapun hasil perbandingan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 10
KEBERHASILAN PELATIHAN
PELATIHAN KIAM-KIAM MENGELOLA KEUANGAN USAHA

No	Kemampuan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Perubahan
1.	A=Sangat Memahami	0 %	11 %	+11 %
2.	B=Memahami	13%	63%	+50%
3.	C=Cukup Memahami	17%	17%	0%
4.	D=Kurang Memahami	59%	9%	-50%
5.	E=Sangat Kurang Memahami	11%	0%	-11%

Dari table 10 di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pedagang kecil di RW2 Grogol Selatan sesudah mengikuti pelatihan kiat-kiat mengelola keuangan usaha meningkat secara signifikan, yaitu kemampuan sangat memahami (A) naik sebesar +11%, memahami (B) naik sebesar +50%, sedangkan cukup memahami (C) tetap 0%, kurang memahami (D) turun sebesar -50%, dan sangat kurang memahami (E) turun sebesar -11%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelatihan Kiat-kiat Mengelola Keuangan Usaha ini Berhasil.

4.4. Pelatihan Perencanaan Bisnis

a. Kemampuan Awal tentang Perencanaan Bisnis

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang perencanaan bisnis sebelum mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 11:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	0	0	2	13	0
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu sangat penting dalam usaha Anda.	0	2	4	9	0
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	0	2	2	9	2
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	0	1	3	7	4
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	0	0	1	10	4
	JUMLAH	0	5	12	48	10

Sumber: Data diolah

TABEL 12:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	0%	0%	14%	86%	0%
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu penting dalam usaha Anda.	0%	13%	27%	60%	0%
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	0%	12%	14%	60%	2%
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	0%	6%	20%	47%	4%
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	0%	0%	6%	67%	4%
	JUMLAH	0%	7%	16%	64%	13%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 11 dan 12 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sebelum mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang perencanaan bisnis, yaitu pada tingkat kurang memahami sebanyak 64%, diikuti dengan cukup memahami 16%, sangat kurang memahami sebesar 13% dan sangat sedikit yang memahami yaitu 7%, sedangkan yang sangat memahami hanya 0%.

b. Kemampuan Akhir tentang Perencanaan Bisnis

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang perencanaan bisnis sesudah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada table di bawah ini.

TABEL 13:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH
PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	1	10	2	2	0
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu sangat penting dalam usaha Anda.	2	11	2	0	0
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	0	12	3	0	0
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	0	9	5	0	0
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	0	10	4	0	0
	JUMLAH	3	52	16	4	0

Sumber: Data diolah

TABEL 14:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SESUDAH PELATIHAN PERENCANAAN BISNIS

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	7%	67%	13%	13%	0%
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu penting dalam usaha Anda.	13%	73%	14%	0%	0%
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	0%	80%	20%	%	0%
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	0%	60%	33%	7%	0%
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	0%	67%	%	7%	0%
	JUMLAH	4%	69%	21%	6%	0%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 13 dan 14 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sesudah mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang perencanaan bisnis, yaitu pada tingkat memahami sebanyak 69%, diikuti dengan tingkat cukup memahami 21%, tingkat kurang memahami 6%, dan tingkat sangat memahami 4%, serta tidak ada lagi yang berada pada tingkat sangat kurang memahami (0%).

c. Keberhasilan Pelatihan Perencanaan Bisnis

Keberhasilan pelatihan kiat-kiat mengelola keuangan usaha ini dapat diukur dengan membandingkan kemampuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah latihan. Adapun hasil perbandingan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 15
KEBERHASILAN PELATIHAN
PERENCANAAN BISNIS

No	Kemampuan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Perubahan
1.	A=Sangat Memahami	0%	4%	+ 4%
2.	B=Memahami	7%	69%	+ 62%
3.	C=Cukup Memahami	16%	21%	+ 5%
4.	D=Kurang Memahami	64%	6%	- 59 %
5.	E=Sangat Kurang Memahami	13%	0%	-13%

Dari table 15 di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pedagang kecil di RW2 Grogol Selatan sesudah mengikuti pelatihan Perencanaan Bisnis meningkat secara signifikan, yaitu kemampuan sangat memahami (A) naik sebesar +4%, memahami (B) naik sebesar +62%, sedangkan cukup memahami (C) naik sebesar +5%, kurang memahami (D) turun sebesar -59%, dan sangat kurang memahami (E) turun sebesar -13%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelatihan kiat-kiat mengelola keuangan usaha. .

4.5. Pelatihan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi

a. Kemampuan Awal tentang Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang Pelayanan Pelanggan Melalui komunikasi sebelum mengikuti pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 16:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Pelayanan kepada Pelanggan.	0	4	6	5	0
2.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan komunikasi.	0	5	2	7	1
3.	Apakah Anda memahami bagaimana melayani pelanggan melalui komunikasi.	0	4	3	6	2
4.	Apakah Anda memahami bagaimana menangani keluhan pelanggan	0	1	1	11	2
5.	Apakah Anda memahami bagaimana meningkatkan loyalitas/kesetiaan pelanggan.	0	0	0	11	4
	JUMLAH	0	14	12	40	9

Sumber: Data diolah

TABEL 17:
PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Pelayanan kepada Pelanggan.	0%	27%	40%	33%	0%
2.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan komunikasi.	0%	33%	14%	47%	6%
3.	Apakah Anda memahami bagaimana melayani pelanggan melalui komunikasi.	0%	20%	26%	40%	14%
4.	Apakah Anda memahami bagaimana menangani keluhan pelanggan	0%	6%	7%	73%	14%
5.	Apakah Anda memahami bagaimana meningkatkan loyalitas/kesetiaan pelanggan.	0%	0%	0%	73%	27%
	JUMLAH	0%	19%	16%	53%	12%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 16 dan 17 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sebelum mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi, yaitu pada tingkat kurang memahami sebanyak 53%, diikuti dengan memahami 19%, cukup memahami sebesar 16%, sangat kurang memahami 12%, dan yang sangat memahami 0%.

b. Kemampuan Akhir tentang Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi

Adapun kemampuan pedagang kecil tentang Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi sesudah mengikuti pelatihan dapat dilihat pada table di bawah ini.

TABEL 18:
DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA SESUDAH
PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	8	4	3	0	0
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu sangat penting dalam usaha Anda.	3	11	0	1	0
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	2	11	1	1	0
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	2	8	3	2	0
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	1	7	5	2	0
	JUMLAH	16	41	12	6	0

Sumber: Data diolah

TABEL 19:
 PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
 SESUDAH PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI

No	Pertanyaan	A	B	C	D	E
1.	Apakah Anda mengerti apa yang dimaksud dengan Perencanaan Bisnis	53%	27%	20%	0%	0%
2.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan itu penting dalam usaha Anda.	20%	73%	0%	7%	0%
3.	Apakah Anda memahami bahwa perencanaan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha Anda.	13%	73%	7%	7%	0%
4.	Apakah Anda memahami bahwa pelaksanaan perencanaan harus konsisten.	14%	53%	20%	13%	0%
5.	Apakah Anda memahami perlunya melakukan evaluasi terhadap perencanaan.	7%	47%	33%	13%	0%
	JUMLAH	21%	55%	16%	8%	0%

Sumber: Data diolah

Dari tabel 18 dan 19 di atas dapat kita lihat bahwa peserta sesudah mengikuti pelatihan pada umumnya memiliki pemahaman tentang Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi, yaitu pada tingkat memahami sebanyak 55%, dikuti dengan tingkat sangat memahami 21%, tingkat cukup memahami 16%, tingkat kurang memahami 8%, dan yang sangat kurang memahami 0%.

d. Keberhasilan Pelatihan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi

Keberhasilan pelatihan berjiwa wirausaha ini dapat diukur dengan membandingkan kemampuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah latihan. Adapun hasil perbandingan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

TABEL 20
KEBERHASILAN PELATIHAN
PELAYANAN PELANGGAN MELALUI KOMUNIKASI

No	Kemampuan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Perubahan
1.	A=Sangat Memahami	0%	21%	+ 21%
2.	B=Memahami	19%	55%	+ 36%
3.	C=Cukup Memahami	16%	16%	+ 0%
4.	D=Kurang Memahami	53%	8%	- 45%
5.	E=Sangat Kurang Memahami	12%	0%	-12%

Dari table 20 di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pedagang kecil di RW2 Grogol Selatan sesudah mengikuti pelatihan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi meningkat secara signifikan, yaitu kemampuan sangat memahami (A) naik sebesar +21%, memahami (B) naik sebesar +48%, sedangkan cukup memahami (C) naik sebesar +3%, kurang memahami (D) turun sebesar -53%, dan sangat kurang memahami (E) turun sebesar -12%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelatihan Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi ini Berhasil.

4.6. Kemampuan Awal dan Akhir Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah

a. Kemampuan Awal Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah

TABEL 21:
REKAPITULASI PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SEBELUM PELATIHAN PENGELOLAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

No	DESKRIPSI	A	B	C	D	E
1.	Pertanyaan Berjiwa Wirasaha	0%	15%	13%	60%	12%
2.	Pertanyaan Kiat-kiat Mengelola keuangan usaha	0%	13%	17%	59%	11%
3.	Pernyataan tentang Perencanaan Bisnis	0%	7%	16%	64%	13%
4.	Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi	0%	19%	16%	53%	12%
	JUMLAH	0%	54%	62%	236%	48%
	RATA-RATA	0%	14%	15%	59%	12%

Sumber: Data Diolah

Dari table 21 di atas dapat dilihat bahwa pada umumnya kemampuan para pedagang kecil mengelola usaha kecil dan menengah sebelum pelatihan dapat dikatakan pada tingkat kurang memahami (D) 59%, diikuti cukup memahami 15%, memahami 14%, sangat kurang memahami 12%, dan 0% yang sangat memahami.

Jadi dapat disimpulkan bahwa para pedagang kecil ini belum memahami bagaimana mengelola usaha kecil dan menengah. Untuk itu perlu dilakukan pelatihan pengelolaan usaha kecil dan menengah.

b. Kemampuan Akhir Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah

TABEL 22:

REKAPITULASI PERSENTASE DISTRIBUSI JAWABAN PESERTA
SESUDAH PELATIHAN MENGELOLA USAHA KECIL DAN MENENGAH

No	DESKRIPSI	A	B	C	D	E
1.	Pertanyaan Berjiwa Wirausaha	13%	63%	17%	7%	0%
2.	Pertanyaan Kiat-kiat Mengelola keuangan usaha	11%	63%	17%	9%	0%
3.	Pernyataan tentang Perencanaan Bisnis	4%	69%	21%	6%	0%
4.	Pelayanan Pelanggan Melalui Komunikasi	21%	55%	16%	8%	0%
	JUMLAH	49%	250%	71%	30%	0%
	RATA-RATA	12%	63%	17%	8%	0%

Sumber: Data Diolah

Dari table 22 di atas dapat dilihat bahwa pada umumnya kemampuan pedagang kecil dalam mengelola usahanya sesudah pelatihan dapat dikatakan pada tingkat memahami 63%, cukup memahami 17%, sangat memahami 12%, kurang memahami 8%, dan sangat kurang memahami 0%.

Jadi dapat dikatakan pelatihan pengelolaan usaha kecil dan menengah ini dapat meningkatkan kemampuan para peserta menjadi lebih baik dalam mengelola usahanya.

4.7. Keberhasilan Program Pelatihan Secara Matematis

TABEL 23:
KEBERHASILAN PELATIHAN
PENGELOLAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

No	Kemampuan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Perubahan
1.	A=Sangat Memahami	0%	12%	+12%
2.	B=Memahami	14%	63%	+49%
3.	C=Cukup Memahami	15%	17%	+2%
4.	D=Kurang Memahami	59%	8%	-51%
5.	E=Sangat Kurang Memahami	12%	0%	-12%

Dari table 23 di atas dapat dilihat bahwa kemampuan pedagang kecil di RW2 Grogol Selatan sesudah mengikuti pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah meningkat secara signifikan, yaitu kemampuan sangat memahamii (A) naik sebesar +12,00%, memahami (B) naik sebesar 49%, sedangkan cukup memahami (C) naik +2%, kurang memahami (D) turun -51%, dan sangat kurang memahami (E) turun -12%. Artinya semua peserta sesudah mengikuti pelatihan secara umum telah mengerti mengelola usaha kecil dan menengah dengan kata lain pelaksanaan Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah di wilayah RW2 Grogol Selatan Jakarta Selatan dapat dikatakan BERHASIL.

4.8. Uji Perbandingan Dua Rata-Rata (Paired Samples Test)

a. Paired Samples Statistics

TABEL 24:

PAIRED SAMPLES STATISTICS

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	X1	47,0000	15	8,16788	2,10894
	X2	79,9333	15	10,25020	2,64659

Sumber: Output SPSS 21

Dari tabel 24 di atas dapat menjelaskan tentang statistik data dari sampel berpasang-pasangan, yaitu kemampuan rata-rata sebelum mengikuti pelatihan adalah sebesar 47,00 sedangkan sesudah pelatihan rata-rata kemampuan 79,93, artinya terjadi peningkatan kemampuan peserta sebesar 32,93.

b. Paired Samples Correlations

TABEL 25:

OPAIRED SAMPLES CORRELATIONS

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	X1 & X2	15	.559	.030

Sumber: Output SPSS 21

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi sebesar 0,559, artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kemampuan peserta sebelum dengan sesudah pelatihan. Dan diketahui terdapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terjadi hubungan yang signifikan antara kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

c. Paired Samples Test

TABEL 26:
PAIRED SAMPLES TEST

	Paired Differences					t	Df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 X1 - X2	-32,93333	16,28964	4,20597	-41,95424	-23,91243	-7,830	14	,000

Sumber: Output SPSS 21

Tabel di atas dapat menjelaskan tentang hasil uji sampel berpasangan (Paired Samples T Test), diketahui nilai signifikansi (Sig 2-tailed) sebesar 0,000 (nilainya kurang dari 0,05), maka kesimpulannya ada perbedaan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk tingkat signifikansi $0,05 : 2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dan dengan derajat kebebasan (df) $n-1$ atau $15-1 = 14$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 2,145 (lihat pada lampiran tabel t). Nilai $-t$ hitung $< -t$ tabel ($-7,830 < -2,145$), maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kemampuan pengusaha kecil dan menengah dalam mengelola usahanya **sebelum** mengikuti pelatihan dapat dikatakan berada pada tingkat **kurang memahami**, dan **sesudah** mengikuti pelatihan dapat dikatakan berada pada tingkat **memahami**.
2. Pelaksanaan P2M dengan topik "Pelatihan Pengelolaan Usaha Kecil dan Menengah di RW2 Grogol Selatan - Kebayoran Lama Selatan – Jakarta Selatan" dapat dikatakan **BERHASIL**.

5.2. Saran

1. Pelatihan seperti ini sebaiknya dapat dilakukan secara berkesinambungan dengan tingkat pelaksanaan yang lebih berkualitas dan daerah jangkauan pelatihan yang semakin luas.
2. Pelatihan seperti ini sebaiknya dapat diikuti atau melibatkan lebih banyak dosen dengan berbagai aspek ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya.
3. Biaya pelaksanaan P2M ini sebaiknya dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun sehingga kualitas dan kuantitas pelaksanaan dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Geoffrey G. Meredith, *Kewirausahaan Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 2010.

Kotler Philip dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jakarta: Indeks 2010.

Robbins Stephen P. dan Mary Coulter, *Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Jakarta: Airlangga 2011.

Kotler Philip dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 10, Jakarta: Indeks, 2010.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 12, Jakarta: Indeks. 2009.

Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy* (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), Jakarta, Salemba Empat 2008.

Griffing. *Loyalitas Konsumen*. Penerbit : Salemba Empat, 2002.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama, Bandung, Penerbit ALFABETA, 2005.

Lupiyod, Rambat. *Pengertian Produk*. Jakarta, Penerbit : Sandi Susono, 2001.

Prawirosentono, Suryadi. *Total Quality Manajemen ABAD 21*, Edisi Revisi, Penerbit PT. Bumi Aksara, 2004.

Brotodiharjo Santoso, *Pengantar Ilmu Pajak*, Bandung: Eresco NU, 2008.