

Increasing Professionalism Through Effective Business Communication Training in the Digital Era at the Merah Putih Village Cooperative, STM Hulu District, Deli Serdang Regency

Elly Romy¹, Mei Lisa²

Universitas Prima Indonesia

Email: ellyromy@unprimdn.ac.id



<https://doi.org/10.36526/gandrung.v7i2.8526>

Abstract: *This training is expected to improve the knowledge and skills of cooperative administrators and members in implementing effective business communication, utilizing digital technology as a communication medium, as well as building a professional work culture, improving service quality, strengthening relationships with stakeholders, and supporting the realization of independent, modern, and competitive cooperatives in the digital era. The method used in this activity is a participatory training method that combines material delivery, discussion, practice, and evaluation. This service was carried out in the red and white village cooperative of STM Hulu Kecamatan STM Deli Serdang Regency. This service will be held on May 9, 2026. The results of this activity show that effective business communication training can be one of the strategies for human resource development in the cooperative environment. Professionalism is not only determined by technical ability in managing a business, but also by the ability to communicate effectively with various parties. Therefore, improving communication competence needs to be carried out on an ongoing basis so that the Merah Putih Village Cooperative, STM Hulu District, Deli Serdang Regency is able to develop into a modern, professional, and competitive organization in the digital era.*

Keyword: *Increased Professionalism, Business Communication, Digital Age*

Pendahuluan

Koperasi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan ekonomi masyarakat yang berperan dalam meningkatkan kesejahteraan anggota dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, koperasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif. Transformasi digital telah mengubah cara organisasi berkomunikasi, memberikan layanan, membangun jaringan kerja sama, serta mengelola informasi secara lebih cepat dan efisien. Indriastuti et al., (2025), menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan transparansi laporan keuangan koperasi. Sementara itu, studi oleh Lee & Trimi, (2021) mengungkapkan bahwa adopsi teknologi tanpa kesiapan infrastruktur dan SDM justru menimbulkan beban biaya yang berdampak pada kestabilan finansial. Strategi komunikasi digunakan untuk menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi

yang dilakukan, dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada pihak yang dituju (Middleton, J, 2021).

Oleh karena itu, pengurus dan anggota koperasi perlu memiliki kemampuan komunikasi bisnis yang efektif agar dapat menjalankan organisasi secara profesional dan berdaya saing. Program Koperasi Desa Merah Putih yang digagas pemerintah bertujuan memperkuat ekonomi desa melalui pengembangan koperasi yang modern, transparan, dan berbasis teknologi. Dalam pelaksanaannya, Koperasi Desa Merah Putih di Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang diharapkan mampu menjadi wadah pemberdayaan ekonomi masyarakat yang tidak hanya mengelola usaha secara baik, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang efektif dengan anggota, masyarakat, pemerintah, serta mitra usaha. Komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepercayaan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung keberhasilan program-program koperasi. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan koperasi, khususnya terkait kemampuan komunikasi bisnis. Sebagian pengurus dan anggota koperasi masih memiliki keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara efektif, melakukan komunikasi profesional dengan mitra kerja, memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi, serta menyusun dokumen bisnis yang baik. Selain itu, perkembangan penggunaan media digital seperti media sosial, aplikasi pesan instan, surat elektronik, dan platform digital lainnya menuntut adanya kemampuan komunikasi yang lebih adaptif, cepat, dan tepat sasaran.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya pelayanan kepada anggota, rendahnya efektivitas koordinasi internal organisasi, serta terbatasnya peluang kerja sama dengan berbagai pihak. Padahal, profesionalisme pengurus dan anggota koperasi sangat diperlukan untuk mendukung keberlanjutan usaha dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap koperasi sebagai lembaga ekonomi yang modern dan akuntabel. Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang memiliki potensi ekonomi yang cukup besar, terutama pada sektor pertanian, perkebunan, perdagangan, dan usaha mikro kecil menengah (UMKM). Potensi tersebut perlu didukung oleh keberadaan koperasi yang mampu menjalankan fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia koperasi melalui pelatihan komunikasi bisnis menjadi langkah strategis dalam memperkuat tata kelola organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan Peningkatan Profesionalisme Melalui Pelatihan Komunikasi Bisnis Efektif di Era Digital pada Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang.” Kegiatan ini

diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengurus serta anggota koperasi dalam menerapkan komunikasi bisnis yang efektif, memanfaatkan teknologi digital sebagai media komunikasi, serta membangun budaya kerja yang profesional. Melalui pelatihan ini, Koperasi Desa Merah Putih diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan para pemangku kepentingan, serta mendukung terwujudnya koperasi yang mandiri, modern, dan berdaya saing di era digital.

Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode pelatihan partisipatif (participatory training) yang mengombinasikan penyampaian materi, diskusi, praktik, dan evaluasi. Metode ini dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi bisnis, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam kegiatan koperasi sehari-hari. Pengabdian ini dilaksanakan pada koperasi desa merah putih kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang. Pengabdian ini dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2026. Adapun tugas dan tanggung jawab dalam pengabdian ini sebagai berikut: Ketua bertanggung jawab sebagai koordinator utama yang mengelola seluruh tahapan kegiatan PKM, yaitu melakukan koordinasi dengan pihak Koperasi Desa Merah Putih dan pemangku kepentingan terkait. Anggota bertanggung jawab persiapan kegiatan seperti: administrasi kegiatan, menyiapkan surat-surat, undangan, daftar hadir, dan perlengkapan pelatihan. Melakukan koordinasi teknis dengan peserta dan pihak koperasi, mendokumentasikan seluruh kegiatan (foto, video, dan notulen).

Metode pelaksanaan pengabdian meliputi sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan:

1. Koordinasi dengan pengurus Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu.
2. Identifikasi kebutuhan dan permasalahan komunikasi yang dihadapi pengurus dan anggota koperasi.
3. Penyusunan materi pelatihan, modul, instrumen evaluasi, dan jadwal kegiatan.
4. Penentuan peserta yang terdiri dari pengurus, pengawas, dan anggota koperasi.

2. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode berikut:

a. Ceramah

Tim PKM memberikan materi mengenai:

1. Konsep dasar komunikasi bisnis.
2. Pentingnya profesionalisme dalam organisasi koperasi.

3. Etika komunikasi bisnis.
4. Komunikasi digital dan pemanfaatan media sosial untuk koperasi.
5. Teknik pelayanan anggota dan mitra usaha secara profesional.

b. Diskusi dan Tanya Jawab

Peserta diberikan kesempatan untuk:

1. Menyampaikan permasalahan komunikasi yang dihadapi.
2. Berdiskusi mengenai solusi yang dapat diterapkan.
3. Bertukar pengalaman terkait pengelolaan komunikasi dalam koperasi.

c. Simulasi dan Role Play

Peserta melakukan praktik:

1. Komunikasi dengan anggota koperasi.
2. Pelayanan pelanggan dan mitra usaha.
3. Penyampaian informasi dan presentasi bisnis.
4. Penanganan keluhan anggota secara profesional.
5. Penggunaan media digital untuk komunikasi organisasi.

d. Praktik Penyusunan Dokumen Komunikasi Bisnis

Peserta dilatih membuat:

1. Surat resmi koperasi.
2. Undangan rapat.
3. Notulen rapat.
4. Pesan bisnis melalui email dan media digital.

4. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan program melalui:

1. Pre-test untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta sebelum pelatihan.
2. Post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan setelah pelatihan.

Hasil dan Diskusi

Penyampaian Materi

Kegiatan penyampaian materi dalam program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) "Peningkatan Profesionalisme Melalui Pelatihan Komunikasi Bisnis Efektif di Era Digital pada Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang" dilaksanakan melalui metode ceramah interaktif, diskusi, dan praktik langsung. Penyampaian materi bertujuan untuk meningkatkan

pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi bisnis dalam mendukung profesionalisme dan efektivitas pengelolaan koperasi.

1. Konsep dasar komunikasi bisnis, yang meliputi pengertian, tujuan, fungsi, dan manfaat komunikasi dalam organisasi. Pada sesi ini peserta diberikan pemahaman bahwa komunikasi bisnis merupakan proses penyampaian informasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama, mendukung pengambilan keputusan, serta membangun hubungan yang baik dengan anggota dan mitra usaha. Komunikasi adalah kunci dalam mencapai sebuah tujuan (DiMicco et al., 2008).
2. Profesionalisme dalam organisasi koperasi. Narasumber menjelaskan bahwa profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup sikap, etika, tanggung jawab, disiplin, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif. Peserta diajak memahami pentingnya menjaga citra dan reputasi koperasi melalui perilaku komunikasi yang baik.
3. Komunikasi bisnis efektif di era digital. Dalam sesi ini dijelaskan berbagai media komunikasi digital yang dapat digunakan oleh koperasi, seperti aplikasi perpesanan, surat elektronik (email), media sosial, dan platform digital lainnya. Peserta memperoleh pemahaman mengenai cara menyampaikan informasi secara jelas, tepat, dan profesional melalui media digital serta pentingnya menjaga etika komunikasi dalam ruang digital.
4. Teknik komunikasi pelayanan anggota dan mitra usaha. Narasumber memberikan contoh bagaimana cara menerima keluhan, memberikan informasi, membangun hubungan yang baik dengan anggota, serta melakukan komunikasi yang persuasif dan solutif. Pada sesi ini peserta juga mempelajari teknik mendengarkan aktif (*active listening*) sebagai salah satu keterampilan penting dalam pelayanan.
5. Praktik penyusunan dokumen komunikasi bisnis. Peserta diberikan pelatihan mengenai cara membuat surat resmi, undangan rapat, notulen rapat, pesan bisnis melalui email, serta konten informasi untuk media sosial koperasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam menyampaikan informasi secara formal dan profesional.

Hasil Kegiatan



Gambar 1. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “Peningkatan Profesionalisme Melalui Pelatihan Komunikasi Bisnis Efektif di Era Digital pada Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang” telah dilaksanakan dengan melibatkan pengurus, pengawas, dan anggota koperasi sebagai peserta. Kegiatan diawali dengan pemberian materi mengenai konsep komunikasi bisnis, etika komunikasi profesional, pemanfaatan media digital dalam komunikasi organisasi, serta teknik pelayanan anggota dan mitra usaha.

Selama pelaksanaan pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal ini terlihat dari partisipasi aktif dalam sesi diskusi, tanya jawab, dan simulasi komunikasi bisnis. Sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagian besar peserta masih mengalami kesulitan dalam menyusun pesan bisnis yang efektif, melakukan komunikasi profesional dengan anggota, serta memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi organisasi. Setelah mengikuti pelatihan, peserta mulai memahami pentingnya komunikasi yang jelas, sopan, dan terstruktur dalam mendukung kegiatan koperasi.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta terkait komunikasi bisnis. Peserta mampu memahami prinsip-prinsip komunikasi efektif, teknik pelayanan anggota yang profesional, serta penggunaan media digital untuk penyebaran informasi koperasi. Selain itu, peserta juga mampu menyusun surat resmi, pesan bisnis melalui media digital, dan melakukan simulasi pelayanan anggota dengan lebih baik dibandingkan sebelum pelatihan. Proses komunikasi terdiri dari beberapa unsur-unsur pokok yang saling berhubungan dalam penyampaian pesan yang efektif, menurut (Mujiatun & Rahmayati, 2023)

Komunikasi bisnis merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung profesionalisme organisasi. Pada Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu, kemampuan komunikasi yang baik diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, memperkuat koordinasi internal organisasi, serta membangun hubungan yang harmonis dengan mitra usaha dan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi bisnis mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi dalam mendukung keberhasilan pengelolaan koperasi. Komunikasi bisnis adalah kegiatan penyampain atau proses pertukaran informasi, gagasan, dan pesan antar individu atau kelompok untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Saputra at al, (2025)

Peningkatan kemampuan komunikasi peserta terlihat dari kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi secara lebih jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Sebelum pelatihan, komunikasi yang dilakukan masih bersifat informal dan belum terstruktur. Setelah pelatihan, peserta mulai memahami pentingnya penggunaan bahasa yang profesional, etika komunikasi, serta penyampaian informasi yang sesuai dengan kebutuhan audiens.

Selain unsur-unsur pokok terdapat tujuan komunikasi bisnis, Ali.W dan Kamaruddin.S, (2024) tujuan komunikasi bisnis tersebut adalah menyampaikan informasi yang relevan, akurat, serta esensial untuk mendukung pengambilan keputusan yang optimal. Informasi ini dapat berupa data pasar, laporan keuangan, atau perkembangan industry. Penyampaian informasi yang relevan dan tepat waktu kepada pengambilan keputusan adalah ciri dari komunikasi yang efektif, yang akhirnya akan meningkatkan kualitas dan ketepatan keputusan yang dibuat (Anshori, 2018).

Pemanfaatan teknologi digital juga menjadi salah satu aspek yang mengalami peningkatan. Peserta memperoleh pengetahuan mengenai penggunaan media sosial, aplikasi perpesanan, dan surat elektronik sebagai sarana komunikasi bisnis yang efektif. Kemampuan ini menjadi sangat penting mengingat perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi organisasi menjadi lebih cepat dan berbasis digital. Dengan adanya keterampilan tersebut, koperasi memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan informasi kepada anggota maupun masyarakat.

Selain itu, kegiatan simulasi dan praktik langsung memberikan pengalaman kepada peserta dalam menghadapi berbagai situasi komunikasi yang sering terjadi di lingkungan koperasi. Metode ini terbukti efektif karena peserta dapat memahami cara berkomunikasi yang tepat melalui pengalaman langsung, bukan hanya melalui teori. Melalui simulasi pelayanan anggota, penyampaian informasi, dan penanganan keluhan, peserta mampu mengembangkan keterampilan interpersonal yang mendukung profesionalisme kerja.

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi bisnis efektif dapat menjadi salah satu strategi pengembangan sumber daya manusia di lingkungan koperasi. Profesionalisme tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dalam mengelola usaha, tetapi juga oleh kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang mampu berkembang menjadi organisasi yang modern, profesional, dan berdaya saing di era digital.

Kesimpulan

Kegiatan pelatihan telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi peserta. Pelatihan ini mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pengurus serta anggota koperasi mengenai konsep komunikasi bisnis yang efektif, etika komunikasi profesional, serta pemanfaatan media digital dalam mendukung aktivitas organisasi. Melalui penyampaian materi, diskusi, simulasi, dan praktik, peserta memperoleh keterampilan dalam menyampaikan informasi secara jelas, membangun komunikasi yang profesional, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggota, serta memanfaatkan berbagai media digital sebagai sarana komunikasi organisasi. Peningkatan kemampuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi bisnis merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung profesionalisme dan efektivitas pengelolaan koperasi. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran peserta akan pentingnya profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pengurus maupun anggota koperasi. Dengan kemampuan komunikasi yang lebih baik, Koperasi Desa Merah Putih Kecamatan STM Hulu Kabupaten Deli Serdang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan anggota dan mitra usaha, serta mendukung pengembangan koperasi yang modern, adaptif, dan berdaya saing di era digital.

Daftar Pustaka

- Anshori, S, 2018, Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya*, 2(1).
- Ali, W., & Kamaruddin, S. A., 2024, Peran komunikasi dalam bisnis di era digital: Memahami fondasi kesuksesan. *Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies*, 4(3), 348-355.
- Chulkamdi, M. T., Wulansari, Z., Haryoko, A., & Alfianti, R. (2025). Membangun sistem digitalisasi koperasi dan implementasi sistem informasi berbasis komputer. *Jurnal Qua Teknika*, 15(2). <https://doi.org/10.35457/quateknika.v15i02.5092>

- DiMicco, J., Millen, D. R., Geyer, W., Dugan, C., Brownholtz, B., & Muller, M. (2008). Motivations For Social Networking at Work. Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW, 711–720. <https://doi.org/10.1145/1460563.1460674>
- Indriastuti, D. R., Susanti, R., Wulandari, R., & Intan, J. (2025). Building public trust in cooperatives through digitalization. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1410>
- Lee, S. M., & Trimi, S. (2021). Convergence innovation in the digital age and in the COVID-19 pandemic crisis. *Journal of Business Research*, 123, 14–22. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.04>
- Middleton, J, 2021, Strategi Komunikasi Kantor Bahasa Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mempertahankan Bahasa Daerah.
- Mulyaningtyas, M., & Wardana, D. (2025). Digitalisasi koperasi: Upaya menyeimbangkan stabilitas keuangan dan tantangan modernisasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia (JIAI)*, 10(2).
- Mujiatun, S., & Rahmayati, 2023, Komunikasi bisnis (A. Badawi, Ed.). CV Merdeka Kreasi Group.
- Saputra, A. A., Apriyanti., Ahmada, D., & Khotimah, I. C., 2025, Effectiveness of business communication in improving organizational productivity