

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PERANAN KOMUNIKASI DINAS KOPERASI DAN UMKM KOTA  
PEKANBARU DALAM MELAKUKAN PEMBINAAN UMKM  
DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**DINA RAUDHA**

NPM : 159110119  
Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2020**

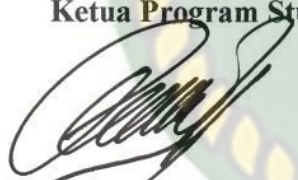
**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Dina Raudha  
NPM : 159110119  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Judul Skripsi : Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM  
Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan  
UMKM di Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing - masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah diperbaiki sesuai dengan masukan dan saran dari tim penguji, oleh karena itu dinilai layak, serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 21 Oktober 2019

**Ketua Program Studi**



(Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom)

**Pembimbing**



(Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

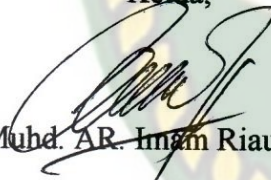
**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Nama : Dina Raudha  
NPM : 159110119  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S 1)  
Hari/Tanggal Seminar : Rabu / 18 Maret 2020  
Judul Skripsi : Peranan Komunikasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru

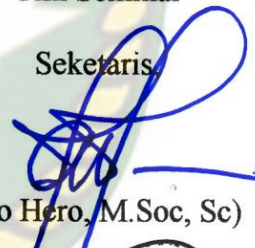
Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 15 April 2020  
Tim Seminar

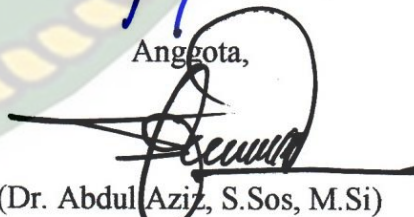
Ketua,

  
(Dr. Muhd. AR. Imam Riau, M.I.Kom)

Sekretaris,


  
(Eko Hero, M.Soc, Sc)

Anggota,

  
(Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,

Wakil Dekan I

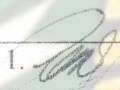

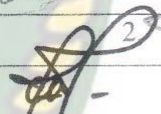
  
(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

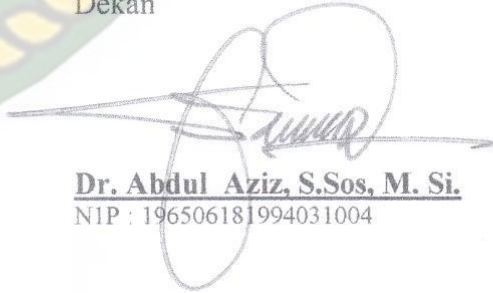
**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor :0236 /UIR-Fikom/Kpts/2020 Tanggal 07 Maret 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Rabu** Tanggal **18 Maret 2020 Jam : 10.00 – 11.00. WIB** bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswi atas :

Nama : **Dina Raudha**  
NPM : **159110119**  
Bidang Kosentrasi : **Humas**  
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**  
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S.1)**  
Judul Skripsi : **" Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru Dalam Melakukan Pembinaan UMKM Di Kota Pekanbaru "**  
Nilai Ujian : Angka : **" B "** ; Huruf : **" 70,6 "**  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom.	Ketua	1. 
2.	Dr. Abdul Aziz, S. Sos, M.Si	Penguji	2. 
3.	Eko Hero, M. Soc, Sc	Penguji	3. 

Pekanbaru, 18 Maret 2020  
Dekan

  
**Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M. Si.**  
NIP : 196506181994031004

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERANAN KOMUNIKASI DINAS KOPERASI DAN UMKM KOTA  
PEKANBARU DALAM MELAKUKAN PEMBINAAN UMKM  
DI KOTA PEKANBARU**

Yang diajukan oleh:

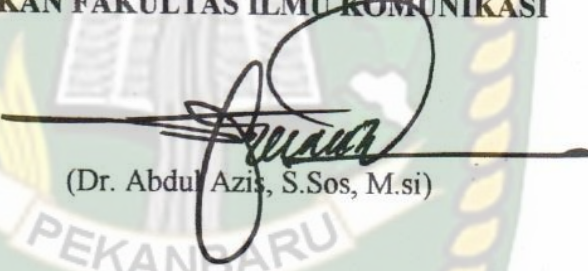
**Dina Raudha**  
**NPM : 159110119**

Pada tanggal :

18 Maret 2020

Mengesahkan :

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

  
(Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.si)


**Dewan Penguji**

Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom

Eko Hero, M.Soc, Sc

Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si

**Tanda Tangan,**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Raudha  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 08 Januari 1998  
NPM : 159110119  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat/No Tlp : Jl. Pinang Merah / 0813 7853 8307  
Judul Skripsi : Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni, gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, April 2020  
Yang Menyatakan,



**DINA RAUDHA**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*

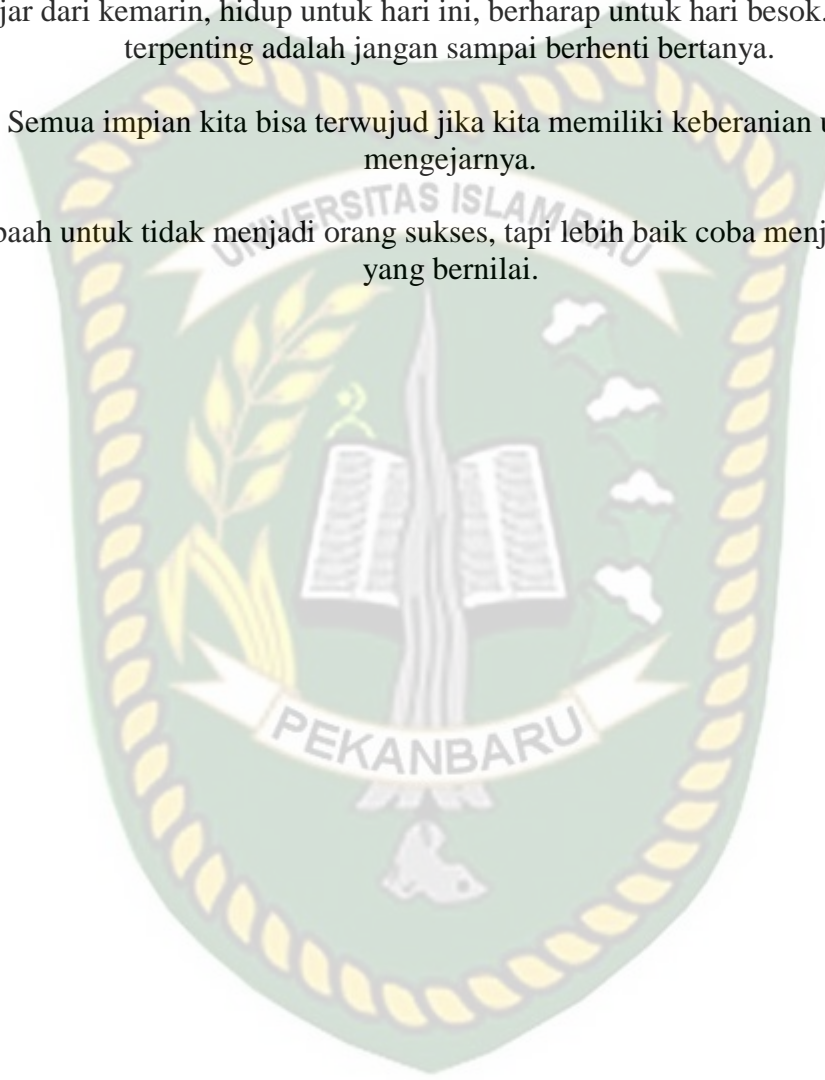
Sujud syukurku ku sembahkan kepada Mu Tuhan yang MahaAgung, takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk Mu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini teruntuk dan terkhusus Ayahanda H. Asnam, ST. M.Si dan Ibundaku Hj. Nurlena Abbas serta adikku tersayang Fitri Raudha, Nurastri Raudha, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam seraya tanganku menadah "Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga, mendidik, membimbingku dengan baik. Yaa Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.

## MOTTO

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari besok. Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti bertanya.

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya.

Cobaah untuk tidak menjadi orang sukses, tapi lebih baik coba menjadi orang yang bernilai.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Ayah dan ibunda tercinta dengan segala motivasi dan do'a yang selalu diberikan kepada ananda.

2. Bapak Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom, selaku pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta mengorbankan waktu dalam penyelesaian usulan penelitian dan skripsi ini.
3. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pimpinan dan Pegawai Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
6. Kakakku Tri Ayu Fauziah serta Adek-adekku Ftri Raudha dan Nur Astri Raudha yang telah banyak memberikan motivasi selama perkuliahan ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT,  
Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, April 2020  
Penulis

**Dina Raudha**  
**159110119**

## DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan .....	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
Abstrak .....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang Masalah penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	9
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Literatur.....	12
1. Komunikasi .....	12
2. Hambatan Komunikasi .....	14
3. Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi.....	18
4. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi .....	21
5. Konsep Pembinaan.....	22
B. Definisi Operasional .....	30
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik pengumpulan data .....	37
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	38
G. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian.....	46
C. Pembahasan .....	75

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85

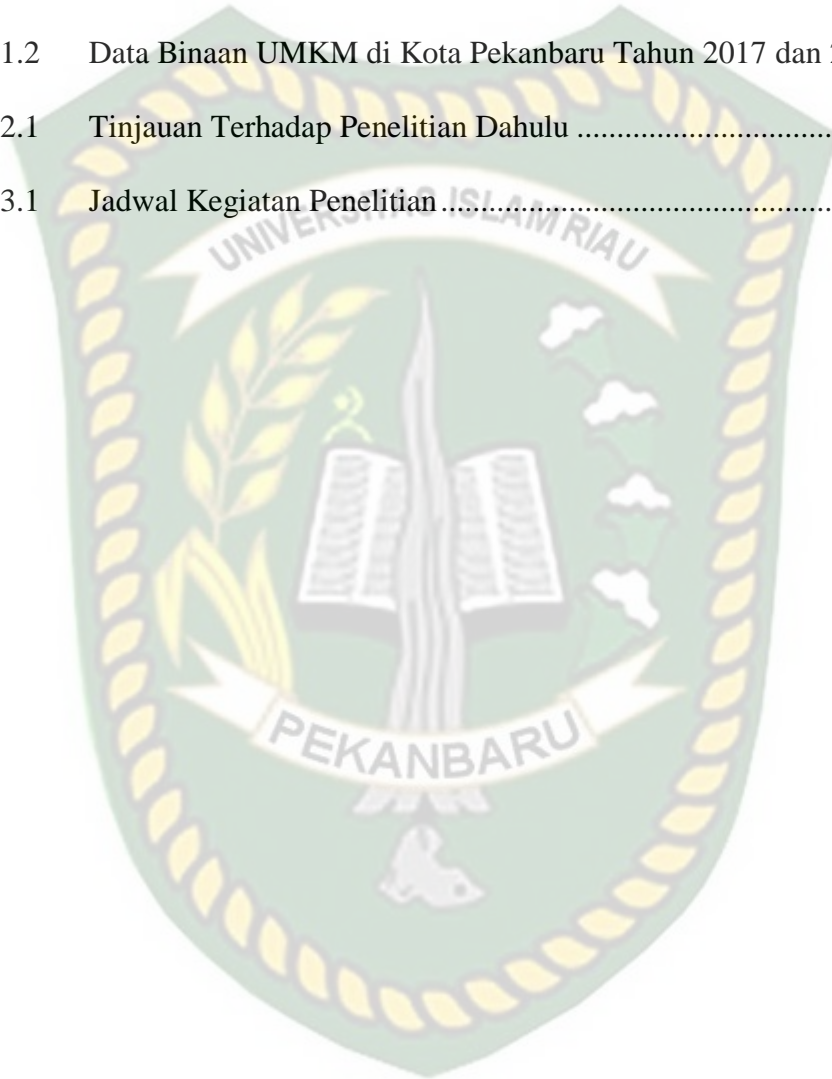
**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah UMKM di Provinsi Riau Tahun 2017 dan 2018 .....	6
Tabel 1.2	Data Binaan UMKM di Kota Pekanbaru Tahun 2017 dan 2018..	6
Tabel 2.1	Tinjauan Terhadap Penelitian Dahulu .....	31
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Wawancara
- Lampiran 2 Hasil Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat-surat Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## Abstrak

### Peranan Komunikasi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru Dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru

**Dina Raudha**  
**NPM : 159110119**

Keberadaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memberi peran penting dalam menunjang kegiatan ekonomi di Kota Pekanbaru terutama dapat membuka lapangan pekerjaan dan menciptakan sumber daya manusia yang mampu bersaing dalam membangun dan mengembangkan usaha. Untuk menghasilkan produk-produk di atas tentunya usaha tersebut tidak berjalan sendiri. Pemerintah dalam hal ini Disperindag Kota Pekanbaru mempunyai peran khusus dalam mendukung berjalannya usaha yang ada agar tetap produktif. Saat ini pembinaan yang telah banyak dilakukan kepada UMKM adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan kewirausahaan. Adapun tujuan penelitian ini yaitu mengetahui peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dilihat dari Perencanaan Pemerintah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru, pemerintah telah membentuk rencana strategi lima tahun (Renstra) yang memiliki maksud dan tujuan yang dianggap tepat sasaran dalam memberdayakan UMKM. Dilihat dari Pelaksanaan Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru pemerintah menetapkan 4 macam upaya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam pemberdayaan UMKM yaitu terdiri dari : legalitas/izin usaha, perkuatan pemasaran, akses permodalan, dan pendampingan/pengawasan. Adapun permasalahan atau hambatan yang masih ditemui baik itu di Dinas Koperasi maupun di lapangan terdiri dari 4 aspek, yaitu: aspek legalitas, aspek sumber daya manusia (SDM), aspek infrastruktur dan aspek anggaran.

**Kata Kunci :** Peranan, Komunikasi, Pembinaan

## *Abstract*

### *The Role of Communication of the Office of Cooperatives and MSMEs in Pekanbaru City in Developing MSMEs in Pekanbaru City*

***Dina Raudha***  
***NPM: 159110119***

*The existence of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) plays an important role in supporting economic activities in the city of Pekanbaru, especially in opening up employment opportunities and creating human resources capable of competing in developing and developing businesses. To produce the above products, of course, the business does not run alone. The government in this case Disperindag Pekanbaru City has a special role in supporting the running of existing businesses in order to remain productive. At present the guidance that has been carried out to many MSMEs is by providing entrepreneurship training. The purpose of this study is to find out the role of communication of the Department of Cooperatives and SMEs in the city of Pekanbaru in fostering MSMEs in Pekanbaru City and its inhibiting factors. The research method used is a qualitative method. From the research results it is known that Seen from the Government's Planning in Empowering Micro and Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Pekanbaru City, the government has formed a five-year strategic plan (Renstra) that has the intentions and objectives that are deemed right on target in empowering MSMEs. Seen from the Implementation of Empowerment of Micro and Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Pekanbaru City, the government has determined four kinds of efforts of the Cooperative and MSMEs Office of Pekanbaru in empowering MSMEs, consisting of: legality / business licenses, marketing reinforcement, capital access, and assistance / supervision. The problems or obstacles that are still being found either in the Cooperative Service or in the field consist of 4 aspects, namely: aspects of legality, aspects of human resources (HR), infrastructure aspects and budget aspects.*

***Keywords:*** *Role, Communication, Coaching*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dalam pengembangan ekonomi nasional di Indonesia, yang menjadi prioritas yaitu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM menjadi tulang punggung sistem ekonomi kerakyatan untuk mengurangi permasalahan kemiskinan dan pengembangannya mampu memperluas basis ekonomi serta dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan perekonomian daerah dan ketahanan ekonomi nasional. (Kurniawan, 2011) dalam Duti dan Ayu (2013). Menurut Nuhung (2012) Melalui kewirausahaan UMKM berperan sangat penting dalam menekan angka pengangguran, menyediakan lapangan kerja, mengurangi angka kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan dan membangun karakter bangsa (Alief Rakhman S, Bimo Rizky S, dan Yogi Pasca Pratama dalam Jurnal Etikonomi, 2015:206).

Eksistensi UMKM memang tidak dapat diragukan lagi karena terbukti mampu bertahan dan menjadi roda penggerak ekonomi. Pada tahun 2011 UMKM mampu berandil besar terhadap penerimaan Negara dengan menyumbang 61,9 % pemasukan produk domestik bruto (PDB) melalui pembayaran pajak. Laporan World Economic Forum (WEF) 2010 menempatkan pasar Indonesia pada posisi ranking ke 15. Hal ini menunjukkan bahwa pasar Indonesia merupakan pasar yang potensial bagi Negara lain namun UMKM Indonesia belum sepenuhnya memanfaatkan potensi tersebut.

Pemberdayaan dan pembinaan UMKM di tengah arus globalisasi sangat penting untuk dilakukan dan tingginya persaingan baik di pasar lokal maupun global membuat UMKM harus mampu bertahan dan menghadapi tantangan yang ada, yaitu dengan melakukan inovasi produk dan jasa menjadi lebih berkualitas, kemudian dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia sebagai penggerak dan teknologi, serta melakukan perluasan area pemasaran. Hal ini perlu dilakukan untuk menambah nilai jual UMKM itu sendiri, utamanya agar dapat bersaing dengan produk-produk asing yang kian membanjiri sentra industri dan manufaktur di Indonesia, mengingat UMKM adalah sektor ekonomi yang mampu menyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia (Sudaryanto, Ragimun, dan Rahma W, 2011:2).

Belum kokohnya fundamental perekonomian Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk terus memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Sektor ini mampu menyerap tenaga kerja cukup besar dan memberi peluang bagi UMKM untuk berkembang dan bersaing dengan perusahaan yang lebih cenderung menggunakan modal besar (*capital intensive*). Eksistensi UMKM memang tidak dapat diragukan lagi karena terbukti mampu bertahan dan menjadi roda pergerakan ekonomi, terutama pasca krisis ekonomi. Disisi lain UMKM juga menghadapi banyak sekali permasalahan, yaitu terbatasnya modal kerja, sumber daya manusia yang rendah, dan minimnya penguasaan ilmu pengetahuan serta teknologi (Sudaryanto dan Hanim, 2002:2). Kendala lain yang dihadapi UMKM adalah keterkaitan dengan prospek usaha yang kurang jelas serta perencanaan, visi dan misi yang belum mantap. Hal ini

terjadi karena umumnya UMKM bersifat *income gathering* yaitu menaikkan pendapatan, dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Merupakan usaha keluarga.
2. Menggunakan teknologi yang masih relatif sederhana.
3. Kurang memiliki akses permodalan (*bankable*).
4. Dan tidak ada pemisahan modal usaha dengan kebutuhan pribadi.

Pemberdayaan UMKM ditengah arus globalisasi dan tingginya persaingan membuat UMKM harus mampu menghadapi tantangan global, seperti meningkatkan inovasi produk dan jasa, pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi, serta perluasan area pemasaran. Hal ini perlu dilakukan untuk menambah nilai jual UMKM itu sendiri, utamanya agar dapat bersaing dengan produk-produk asing yang kian membanjiri serta industri dan manufaktur di Indonesia, mengingat UMKM adalah sektor ekonomi yang mampu menyerap tenaga kerja yang besar di Indonesia (Sudaryanto, 2011: 56).

Saat ini jumlah wirausaha di Indonesia hanya 570.339 orang atau 0,24% dari jumlah penduduk yang sebanyak 237,64 juta orang. Padahal untuk menjadi bangsa maju, dibutuhkan wirausaha minimal 2% dari jumlah penduduk. Pemerintah terus mengembangkan program wirausaha produktif untuk melatih pengangguran dari lulusan SD sampai sarjana. Untuk mencapai jumlah ideal pemerintah masih butuh tambahan sekitar 4,18 juta wirausaha, sehingga target ideal jumlah wirausaha sebaiknya 4,75 juta wirausaha dapat tercapai. Selain itu pengembangan kegiatan UMKM relatif tidak memerlukan modal yang besar dan dalam periode krisis selama ini pembangunan UMKM merupakan salah satu

bidang pemerintahan yang menjadi kewenangan wajib yang diserahkan kepada Kabupaten/Kota. Oleh karena itu konsekuensinya Pemerintah Daerah mempunyai keleluasaan dalam menggali dan mengembangkan potensi UMKM, sesuai dengan kemampuan masing-masing daerah. (Siti Nurjannah, 2014:2)

Program pengembangan UMKM merupakan kebijakan pengembangan bisnis untuk diimplementasikan oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Program ini berorientasi pada kebutuhan nyata UMKM dengan memprioritaskan pada peningkatan efisiensi dan daya saing sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan penyerapan tenaga kerja dan memberi nilai tambah (*value added*). Beberapa kebijakan yang sudah sangat menguntungkan para pelaku usaha atau industri apabila segalanya berjalan sesuai dengan hal-hal yang akan dicapai dari kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah tersebut yaitu Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.

Berikut tugas pokok dan fungsi koperasi UMKM Kota Pekanbaru, Yaitu Sesuai dengan peraturan daerah kota pekanbaru Nomor 8 tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, dan tugas pokok dinas-dinas di lingkungan pemerintah kota pekanbaru yang berbunyi; “Melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kota pekanbaru dibidang koperasi, usha mikro, kecil, dan menengah”

Di samping itu, bedasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas-dinas dilingkungan pemerintah kota pekanbaru. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah;
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidangkoperasi, kecil, dan menengah;
3. Membina dan melaksanakan urusan bidang koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah;
4. Melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah;
5. Membina unit pelaksa teknis Dinas dalam lingkup tugasnya;
6. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas;
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Ada 4 macam upaya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam pemberdayaan UMKM yaitu terdiri dari :

1. Legalitas/izin usaha
2. Perkuatan pemasaran
3. Akses permodalan, dan
4. Pendampingan.

Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau dan Kota Pekanbaru tahun 2018 terdapat:

**Tabel 1. Jumlah UMKM di Provinsi Riau Tahun 2017 dan 2018**

No	Jenis Usaha	Jumlah UMKM	
		2017	2018
1	Mikro	225.157	378.450
2	Kecil	114.039	149.290
3	Menengah	9.157	7.399
Total		348.353	535.139

*Sumber data: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 2019*

Tabel di atas menunjukkan bahwa di Propinsi Riau Tahun 2017 jumlah pelaku usaha Mikro, usaha Kecil, dan usaha Menengah yaitu sebanyak 348.353 dan pada tahun 2018 sebanyak 535.139 pelaku usaha. Berikut dapat dilihat data binaan UMKM pada tahun 2017-2018 pada tabel berikut :

**Tabel 2. Data Binaan UMKM di Kota Pekanbaru Tahun 2017 dan 2018**

No	Jenis Usaha	Jumlah Pelaku	
		2017	2018
1	Mikro	179	117
2	Kecil	217	220
3	Menengah	214	216
Total		610	553

*Sumber data: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 2019*

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari UMKM yang terdata oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terdapat 610 UMKM yang terdaftar sebagai binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru tahun 2017 dan pada tahun 2018 sebanyak 553 UMKM. Sehingga diketahui selisih UMKM sebanyak 57 UMKM yang tidak aktif dan tidak ikut pembinaan lagi, karena ada penurunan hasil usaha yang dijalani sehingga tidak berjualan lagi.

Kelemahan UMKM tidak memiliki rencana bisnis seperti untuk tiga atau lima tahun ke depan. Mulai strategi pengembangan pasar, pengembangan produksi, pengembangan modal dan lain-lain, sehingga tidak fokus ketika menghadapi tantangan apa yang harus dijalankan.

Melihat potensi yang dimiliki oleh Kota Pekanbaru membuat para pelaku usaha membaca peluang yang tepat untuk mengolah potensi lokal yang dimiliki. Hal ini lah yang mendorong pelaku usaha banyak membangun usaha mulai dari usaha skala kecil hingga usaha dengan skala besar. Usaha tersebut seperti hotel-hotel dan supermarket yang berada di ibukota Kota Pekanbaru. Kemudian berbagai investasi lainnya seperti dalam bidang industri UMKM, tambang dan energy, dan perkebunan yang tersebar di beberapa daerah di Kota Pekanbaru. Selain itu juga banyak bermunculan usaha-usaha mikro yang turut serta dalam mengelola dan memproduksi potensi yang dimiliki.

Keberadaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) memberi peran penting dalam menunjang kegiatan ekonomi di Kota Pekanbaru terutama dalam mengatasi masalah kemiskinan, pengangguran, dan kesenjangan ekonomi sosial dengan mengolah sumber daya alam yang tersedia di Kota Pekanbaru. Dengan adanya UMKM dapat membuka lapangan pekerjaan dan menciptakan sumber daya manusia yang mampu bersaing dalam membangun dan mengembangkan usaha.

Untuk menghasilkan produk-produk di atas tentunya usaha tersebut tidak berjalan sendiri. Pemerintah dalam hal ini Disperindag Kota Pekanbaru mempunyai peran khusus dalam mendukung berjalannya usaha yang ada agar

tetap produktif. Tidak hanya menyalurkan bantuan dana dalam bentuk pinjaman melalui koperasi ataupun LKM, UMKM juga harus diberikan pembinaan agar produk yang dihasilkan berkualitas dan memiliki nilai jual serta dapat bersaing dengan produk lain. Saat ini pembinaan yang telah banyak dilakukan kepada UMKM adalah dengan memberikan pelatihan-pelatihan kewirausahaan mengenai bagaimana mengolah produk dengan potensi sumber daya yang ada, mengemas produk agar memiliki daya tarik dalam pemasaran, dan konsultasi bisnis yaitu mengenai bagaimana mengelola keuangan dalam menjalankan UMKM agar tetap produktif.

Selain melalui pelatihan dan pembinaan langsung, pelaku usaha juga diikutkan dalam berbagai *event* atau perlombaan dan pameran-pameran untuk mengetahui lebih banyak pengalaman di lapangan. *Event* tersebut juga merupakan salah satu cara pembinaan dan pengembangan produk yang dilakukan oleh Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru (Disperindag Kop UKM) Kota Pekanbaru kepada pelaku UMKM. Melalui *event* diharapkan para peserta dapat mengetahui bagaimana cara mengembangkan usaha dan inovasi produk olahan hasil UMKM sehingga memiliki nilai jual yang tinggi dan diminati oleh masyarakat luas. Melalui *event* pelaku UMKM juga dapat membaca peluang dan kesempatan dalam mengembangkan pemasaran serta persaingan yang dihadapi agar produk bisa bersaing dan bertahan di pasaran.

Upaya yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan tersebut dengan meningkatkan kualitas produk usaha, mengemas produk dengan kemasan yang mampu bersaing dengan kemasan produk lain karena bagi pelaku usaha dalam

pemasaran kemasan produk merupakan hal penting untuk menarik perhatian konsumen. Selain itu mengatur pembiayaan produksi sangat penting agar *budget* yang dikeluarkan tidak berlebih namun dapat menghasilkan produk yang berkualitas bagus. Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru.**

### **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi yang diberikan pihak dinas terkait mengenai pembinaan UMKM sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai program pembinaan ini.
2. Pihak dinas tidak melakukan pendataan kepada usaha-usaha baik skala mikro, kecil, dan menengah kemudian menyeleksi usaha-usaha tersebut untuk dimasukkan kedalam usaha binaan.
3. Pihak dinas tidak rutin memberikan pelatihan-pelatihan kewirausahaan kepada pelaku usaha.

### **C. Fokus Penelitian**

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a) Bagaimana peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya.
- b) Apa saja penghambat dalam peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya.

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya.
- b) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru dan faktor penghambatnya.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a) Manfaat teoritis, dapat menjadi bahan bagi peneliti selanjutnya mengenai strategi komunikasi.

- b) Manfaat praktis, sebagai masukan atau sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru.



## BAB II

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Komunikasi

Menurut defenisi forsdale dalam (Muhammad 2015:2) komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah.

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari disekolah maupun dalam organisasi dan juga dalam berinteraksi antar sesama manusia dimana pun berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi.

Dalam Mulyana (2010:16) Bila kita memikirkan komunikasi suatu proses, maka ada beberapa karakteristik yang membantu kita memahami bagaimana sebenarnya komunikasi itu berlangsung. *Pertama*, komunikasi itu dinamik, komunikasi adalah suatu aktivitas yang terus berlangsung dan selalu berubah. Sebagai para pelaku komunikasi, secara konstan kita dipengaruhi oleh pesan orang lain dan sebagai konsekuensinya, kita mengalami perubahan yang terus menerus. *Kedua*, komunikasi itu interaktif. Komunikasi terjadi antara sumber dan penerima. Ini mengaplikasikan dua orang atau lebih yang membawa latar belakang dan pengalaman unik mereka masing-masing ke peristiwa komunikasi. Latar belakang dan pengalaman mereka tersebut mempengaruhi interaksi mereka. *Ketiga*, komunikasi itu tak dapat dibalik (*irreversible*) dalam arti bahwa sekali

kita mengatakan sesuatu dan seseorang telah menerima pesan, kita tidak dapat menarik kembali pesan itu dan sama sekali meniadakan pengaruhnya. Sekali penerima telah dipengaruhi oleh suatu pesan, pengaruh tersebut tidak dapat ditarik kembali sepenuhnya. *Keempat*, komunikasi berlangsung dalam *konteks fisik* dan *konteks sosial*. Ketika berinteraksi dengan seseorang, interaksi tidaklah terisolasi, tetapi ada dalam lingkungan fisik tertentu dan dinamika sosial tertentu. Lingkungan fisik meliputi objek-objek fisik tertentu seperti kenyamanan atau ketidaknyamanan, kursi, warna dinding, atau suasana ruangan keseluruhan, sebagian kecil saja dari lingkungan ini.

Menurut Muhammad (2007:17) mengatakan bahwa komponen dasar komunikasi ada lima yaitu: pengiriman pesan, pesan, saluran, penerima pesan dan balikan. Masing-masing komponen tersebut akan dijelaskan kembali secara ringkas.

a. Pengiriman pesan

Pengiriman pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu sebelum pengiriman mengirim pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan arti tersebut kedalam satu pesan.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat

secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, telepon dan lain-lain nya.

c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. *Channel* yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-beda. Misalnya bila dua orang berbicara tatap muka gelombang suara dan cahaya di udara berfungsi sebagai saluran.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

e. Balikan

Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim.

## 2. Hambatan Komunikasi

Menurut Effendi (2008:11) bahwa ada beberapa faktor penghambat komunikasi diantaranya:

## 1. Hambatan sosial-antri-psikologi

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional (*situational context*). Ini berarti komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi (Effendi, 2008:11).

### a. Hambatan sosiologis

Seorang sosiolog Jerman bernama Ferdinand Tönnies mengklasifikasikan kehidupan manusia dalam masyarakat menjadi dua jenis pergaulan yang dinamakan *Gemeinschaft* dan *Gesellschaft*. *Gemeinschaft* adalah pergaulan hidup bersifat pribadi, statis, dan tak rasional, seperti dalam kehidupan rumah tangga. Sedangkan *Gesellschaft* adalah pergaulan hidup yang bersifat tak pribadi, dinamis, dan rasional seperti pergaulan di kantor dan dalam organisasi.

Contoh berkomunikasi dalam *Gemeinschaft* adalah seorang istri dan anak tidak akan menjumpai banyak hambatan karena sifatnya personal atau pribadi sehingga dapat dilakukan dengan santai, sedangkan *Gesellschaft* seorang yang bagaimanapun tingginya kedudukan yang ia jabat, ia akan menjadi bawahan orang lain. Seorang kepala desa mempunyai kekuasaan di daerahnya, tetapi ia harus tunduk kepada camat, dan begitu lah seterusnya.

### b. Hambatan antropologis

Dalam melancarkan komunikasinya seorang komunikator tidak akan berhasil apabila ia tidak mengenal siapa komunikan yang dijadikan

sasarannya. Yang dimaksud “siapa” disini bukan orang nya melainkan rasa apa, bangsa apa, atau suku apa.

Komunikasi akan berjalan lancar jika suatu pesan yang disampaikan komunikator diterima oleh komunikan secara tuntas. Seorang pemirsa mungkin menerima acara yang disiarkan dengan baik karena gambar yang ditampilkan pada pesawat amat terang dan suara yang keluar amat jelas, tetapi mungkin ia tidak dapat menerima ketika seseorang pembicara pada acara itu mengatakan bahwa daging lezat sekali. Si pemirsa tadi hanya menerimanya dalam pengertian *accepted* (secara rohani) jadi teknologi komunikasi tanpa dukungan kebudayaan tidak akan berfungsi.

c. Hambatan psikologi

Faktor psikologi sering kali menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini umumnya disebabkan si komunikator sebelum melancarkan komunikasinya tidak mengkaji diri komunikan. Komunikasi sulit untuk berhasil apabila komunikan sedang sedih, bingung, marah, merasa kecewa, dan lain-lainnya.

Prasangka merupakan salah satu hambatan berat bagi kegiatan komunikasi, karena orang yang berprasangka belum apa-apa sudah bersikap menentang komunikator. Pada orang bersikap prasangka emosinya menyebabkan dia menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran secara rasional.

## 2. Hambatan sematis

Faktor sematis menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk meyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan sematis ini, sebab salah ucap atau salah tulis dapat menimbulkan salah pengertian yang akhirnya menyebabkan salah komunikasi (Effendi, 2008:12).

## 3. Hambatan mekanis

Hambatan mekanis dijumpai pada media yang dipergunakan dalam melancarkan komunikasi. Banyak contoh yang kita alami dalam kehidupan sehari-hari, suara yang hilang-muncul pada radio, suara telepon yang krotokan, ketikan huruf yang buram pada surat (Effendi, 2008:12).

## 4. Hambatan ekologis

Hambatan ini terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, jadi datangnya dari lingkungan. Contohnya hambatan ekologis adalah suara riuh orang-orang atau kebisingan lalu lintas pada saat komunikator berpidato (Effendi, 2008:12).

Menurut Suranto (2010:17) bahwa faktor penghambat efektivitas komunikasi juga ada beberapa diantaranya:

### a. komunikator rendah

Komunikator yang tidak berwibawa dihadapan komunikan, menyebabkan berkurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.

b. Kurang memahami latar belakang sosial dan budaya

Nilai-nilai sosial budaya yang berlaku disuatu komunitas atau di masyarakat harus diperhatikan, sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik, tidak bertentangan dengan nilai-nilai sosial budaya yang berlaku.

c. Kurang memahami karakteristik komunikan

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan sebagainya perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikator kurang memahami, cara komunikasi yang dipilih mungkin tidak sesuai dengan karakteristik komunikan.

d. Prasangka buruk

Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari, karena dapat mendorong kearah sikap apatis dan penolakan.

e. Komunikasi satu arah

Komunikasi berjalan satu arah, dari komunikator kepada komunikan terus-menerus dari awal sampai akhir, menyebabkan hilangnya kesempatan komunikan untuk menerima penjelasan terhadap hal-hal yang belum dimengerti.

### 3. Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi

Komunikasi dalam proses mempunyai pesan atau informasi yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer. Sebagai komunikator, seorang manajer harus menyesuaikan peran yang sedang dia lakukan. Dalam kaitannya dengan hal ini

Henry Mintzberg dalam Ruliana (2014 :27) menyatakan bahwa wewenang formal seorang manajer menyebabkan timbulnya tiga peranan yaitu :

a. Peranan Antar personal

1. Peranan Tokoh

Kedudukan sebagai kepala suatu unit organisasi, membuat seorang manajer melakukan tugas yang bersifat memimpin.

2. Peranan Pimpinan

Sebagai pemimpin, seorang manajer bertanggung jawab atas lacer-tidak lancarnya pekerjaan yang dilakukan bawahannya. Beberapa kegiatan bersangkutan langsung dengan kepemimpinannya pada semua tahap manajemen: penentuan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian dan lain-lain.

3. Peranan Penghubung

Dalam peranan sebagai penghubung, seorang manajer melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikal, baik secara formal maupun non formal.

b. Peranan Informasi

1. Peranan Monitor

Dalam melakukan peranan monitornya, manajer memandang lingkungan sebagai sumber informasi.

## 2. Peranan Penyebar

Dalam peranan sebagai penyebar, seorang manajer menerima dan menghimpun informasi dari luar yang penting artinya dan bermanfaat bagi organisasi, untuk kemudian disebar kepada bawahan.

## 3. Peranan Juru Bicara

Peranan ini memiliki kesamaan dengan peranan penghubung, yakni dalam hal mengkomunikasikan informasi kepada khalayak luar. Contohnya kalau dalam peranannya sebagai juru bicara tidak secara kontak pribadi, tetapi selalu resmi.

## 4. Peranan Memutuskan

### a. Peranan Wiraswasta

Seorang manajer berusaha memajukan organisasinya dan mengadakan penyesuaian atas perubahan kondisi lingkungannya. Ia selalu berusaha memandang kedepan untuk mendapatkan gagasan baru.

### b. Peranan Pengendalian Gangguan

Seorang manajer berusaha sebaik mungkin menanggapi setiap tekanan yang menimpa organisasi, seperti buruh mogok, para pelanggan hilang, dan lain-lain.

### c. Peranan Penentu Sumber

Seorang manajer bertanggung jawab untuk memutuskan pekerjaan apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana pembagian pekerjaan dilaksanakan.

#### 4. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

##### a). Fungsi Informatif

Dalam Bungin (2006:272) organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem proses informasi, maksudnya seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

##### b). Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif yaitu (Bungin, 2006:272):

- (1). Atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang berwenang untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.
- (2). Berkaitan dengan pesan atau *message*. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilaksanakan.

##### c). Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya

kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mengawasi bawahan dari pada member perintah (Bungin, 2006:273).

d). Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawannya dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik (Bungin, 2006:273).

### 5. Tujuan Komunikasi Organisasi

Dalam Ruliana (2014:24) tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Ada empat tujuan komunikasi organisasi yaitu Ruliana (2014:24):

- a. Meyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
- b. Membagi informasi
- c. Meyatakan perasaan dan emosi
- d. Melakukan koordinasi.

### 6. Konsep Pembinaan

Secara konseptual, pembinaan atau pemberkuasaan (*empowerment*), berasal dari kata 'power' (kekuasaan atau keberdayaan). Karenanya, ide utama pembinaan bersentuhan dengan konsep mengenai kekuasaan. Kekuasaan seringkali dikaitkan dan dihubungkan dengan kemampuan individu untuk membuat individu melakukan apa yang diinginkan, terlepas dari keinginan dan minat mereka. Pembinaan menunjuk pada kemampuan orang atau kelompok

masyarakat, khususnya kelompok rentan dan lemah sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam : Memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga mereka memiliki kebebasan (*freedom*), dalam arti bukan saja bebas mengemukakan pendapat melainkan bebas dari kelaparan, bebas dari kesakitan. Menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang-barang dan jasa yang mereka perlukan. Berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan yang mempengaruhi mereka.

Salah satu pendekatan yang kini sering digunakan dalam meningkatkan kualitas kehidupan dan mengangkat harkat dan martabat keluarga miskin adalah pembinaan masyarakat. Konsep ini menjadi sangat penting terutama karena memberikan perspektif positif terhadap orang miskin. Orang miskin tidak dipandang sebagai orang serba kekurangan (misalnya, kurang makan, kurang pendapatan, kurang sehat, kurang dinamis) dan objek pasif penerima pelayanan belaka. Melainkan sebagai orang yang memiliki beragam kemampuan yang dapat di mobilisasi untuk perbaikan hidupnya. Konsep pembinaan memberi kerangka acuan mengenai kekuasaan (*power*) dan kemampuan (kapabilitas) yang melingkup arah sosial, ekonomi, budaya, politik dan kelembagaan.

Dengan demikian, pembinaan adalah sebuah proses dan tujuan. Sebagai proses, pembinaan kelompok di dalam lingkungan kehidupan masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami masalah dalam berbagai aspek kesejahteraan dalam kehidupan. Sebagai tujuan, maka pembinaan menunjuk pada keadaan atau hasil yang ingin dicapai dalam perubahan sosial : yaitu masyarakat

yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang bersifat fisik, ekonomi, maupun sosial seperti memiliki kepercayaan diri, mampu menyampaikan aspirasi, mempunyai mata pencaharian, berpartisipasi dalam kegiatan sosial, dan mandiri dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya.

Pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya, kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atau berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu (Toha. 2002;7).

Menurut Santoso (2005;57) bahwa pembinaan dapat dilakukan dengan berbagai bentuk antara lain :

- a. Penyuluhan
- b. Pengarahan
- c. Bimbingan

Menurut Sumodiningrat (1999;72) Pembinaan tidak selamanya, melainkan dilepas untuk mandiri, meski dari jauh dijaga agar tidak jatuh lagi. Dilihat dari pendapat tersebut berarti pembinaan melalui suatu masa proses belajar, hingga mencapai status mandiri. Sebagaimana disampaikan dimuka bahwa proses belajar dalam rangka pembinaan akan berlangsung secara bertahap. Tahap-tahap yang harus dilalui tersebut adalah meliputi :

1. Tahap penyadaran dan pembentukan perilaku menuju perilaku sadar dan peduli sehingga merasa membutuhkan peningkatan kapasitas diri.
2. Tahap Transformasi kemampuan berupa wawasan pengetahuan, kecakapan, keterampilan agar terbuka wawasan dan memberikan keterampilan dasar sehingga dapat mengambil peran di dalam pembangunan.
3. Tahap Peningkatan kemampuan intelektual, kecakapan, keterampilan sehingga terbentuklah inisiatif dan kemampuan inovatif untuk mengantarkan pada kemandirian.

Pembinaan yang dilakukan kemudian mencakup tiga hal pokok yakni kerakyatan, kemampuan sosial politik, dan berkompetensi partisipatif (Suharto. 2004;215). Parson et.al (1994;106) juga mengajukan tiga dimensi dalam pelaksanaan pembinaan tersebut yang merujuk pada :

- a. Sebuah proses pembangunan yang bermula dari pertumbuhan individual yang kemudian berkembang menjadi sebuah perubahan sosial yang lebih besar.
- b. Sebuah keadaan psikologis yang ditandai oleh rasa percaya diri, berguna dan mampu mengendalikan diri dan orang lain.
- c. Pembebasan yang dihasilkan dari sebuah gerakan sosial, yang dimulai dari pendidikan dan politisasi orang-orang lemah tersebut untuk memperoleh kekuasaan dan mengubah struktur yang masih menekan.

Lebih lanjut Sedarmayanti menjelaskan, kata pembinaan (*empowerment*) mengesankan arti adanya sikap mental yang tangguh. Proses pembinaan mengandung dua kecenderungan yaitu :

1. Kecenderungan Primer, proses pembinaan yang menekankan pada proses memberikan atau mengalihkan sebagian kekuasaan, kekuatan atau kemampuan kepada masyarakat agar individu menjadi lebih berdaya (*survival of the fittes*) proses ini dapat dilengkapi dengan upaya membangun aset material guna mendukung pembangunan kemandirian mereka melalui organisasi.
2. Kecenderungan sekunder, menekankan pada proses menstimulasi, mendorong, atau memotivasi agar individu mempunyai kemampuan/keberdayaan untuk menentukan yang menjadi pilihan hidupnya melalui proses dialog.

Dari dua kecenderungan diatas memang selain mempengaruhi dimana agar kecenderungan primer dapat terwujud maka harus lebih sering melalui kecenderungan sekunder. Selanjutnya Tikson dalam Sani (2000) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kegiatan yang dapat dijadikan tolak ukur dalam proses pembinaan masyarakat yaitu :

### **1. Pengorganisasian masyarakat**

Bidang ini berkenaan dengan peningkatan partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan secara efektif melalui pengorganisasian. Masyarakat dapat diorganisasikan ke dalam beberapa bentuk, seperti organisasi kewilayahan yang luas, organisasi sektoral dan jaringannya atau aliansi dan koalisi. Organisasi-

organisasi ini merupakan alat masyarakat untuk menyatakan kehendak mereka dan untuk mempengaruhi proses perubahan yang diinginkan.

## **2. Penguatan kelembagaan**

Kegiatan ini pada dasarnya merupakan penguatan kemampuan organisasi yang telah ada dengan meningkatkan unsur : pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang ada termasuk didalamnya proses perguliran, manajemen, kemandirian kelompok, norma, dan nilai yang dianut organisasi agar kegiatan kolektif menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penerapannya penguatan kelembagaan banyak dilakukan melalui pelatihan, keterampilan dan studi banding. Keterampilan dalam hal ini mencakup latihan kepemimpinan, penerapan organisasi dan manajemen keuangan, studi banding dilakukan untuk melihat kelompok di tempat lain yang telah berhasil meningkatkan produktivitas kerja organisasi.

## **3. Manajemen sumber daya**

Kegiatan ini untuk menjamin bahwa kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan apabila mereka mampu mengelola sumber daya dengan baik, termasuk didalamnya adalah kegiatan-kegiatan pengembangan organisasi sosial yang dapat melakukan fungsi pelayanan sosial, seperti perumahan, pendidikan, kesehatan, rekreasi, transportasi, dan kegiatan lain yang dianggap perlu. Di samping itu organisasi ekonomi diperlukan untuk memformulasikan berbagai kegiatan ekonomi yang ada menjadi lebih beragam dan luas sehingga dapat memperluas lapangan kerja. Kegiatan konservasi dan rehabilitas lingkungan demi terciptanya pembangunan ekologi dan ekosistem juga menjadi perhatian.

Parson et.al (1994;112-113) menyatakan bahwa proses pembinaan umumnya dilakukan secara kolektif. Menurutnya, tidak ada literatur yang menyatakan bahwa proses pembinaan terjadi dalam relasi satu lawan satu antara pekerja sosial dan klien (masyarakat) dalam setting pertolongan perseorangan. Dalam konteks pekerjaan sosial pembinaan dapat dilakukan melalui :

- a. Asas Mikro, pembinaan melalui bimbingan tujuannya membimbing atau melatih masyarakat dalam menjalankan tugas-tugas kehidupan. Model yang sering disebut pendekatan yang berpusat pada tugas (*task centered approach*).
- b. Asas Mezzo, pembinaan dilakukan pada sekelompok klien (masyarakat), metode ini dilakukan dengan menggunakan kelompok, media intervensi, tujuan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menghadapi permasalahan.
- c. Asas Makro, pendekatan sistem besar (*large system strategy*) perumusan kebijakan, perencanaan sosial, aksi sosial, pengorganisasian masyarakat, manajemen konflik. Metode ini memandang klien sebagai orang memiliki kompetensi.

Untuk mengetahui fokus dan tujuan pembinaan secara operasional, maka perlu diketahui berbagai indikator keberdayaan yang menunjukkan seseorang itu berdaya atau tidak. Sehingga ketika sebuah program pembinaan sosial diberikan, segenap upaya dapat dikonsentrasikan pada aspek-aspek apa saja dari sasaran perubahan (misalnya; masyarakat kurang mampu) yang perlu dioptimalkan. Schuler, Hasmaeni dan Riley (dalam Suharto, 2004;218) mengembangkan

delapan indikator, yang mereka sebut sebagai empowerment index atau indeks pembinaan. Keberhasilan pembinaan masyarakat dapat dilihat dari keberdayaan mereka yang menyangkut kemampuan ekonomi, kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan, dan kemampuan kultural politis. Ketiga aspek tersebut dikaitkan dengan empat dimensi kekuasaan, yaitu ; kekuasaan di dalam (*power with in*), kekuasaan untuk (*power to*), kekuasaan atas (*power over*) dan kekuasaan dengan (*power within*).

Menurut Wiranto (1999;45), pembinaan merupakan upaya untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dan pemberian kesempatan yang seluas-luasnya bagi penduduk kategori miskin untuk melakukan kegiatan sosial ekonomi yang produktif, sehingga mampu menghasilkan nilai tambah yang lebih tinggi dan pendapatan yang lebih besar. Dengan demikian, pembinaan masyarakat pada hakekatnya diarahkan untuk meningkatkan akses bagi individu, keluarga dan kelompok masyarakat terhadap sumber daya untuk melakukan proses produksi dan kesempatan berusaha. Untuk dapat mencapai hal tersebut diperlukan berbagai upaya untuk memotivasi dalam bentuk antara lain bantuan modal dan pengembangan sumber daya manusia.

Sejalan dengan itu, Gany (2001) juga berpendapat bahwa konsep pembinaan dapat dilihat sebagai upaya perwujudan interkoneksi yang ada pada suatu tatanan dan atau penyempurnaan terhadap elemen tatanan yang diarahkan agar suatu tatanan dapat berkembang secara mandiri. Dengan kata lain, pembinaan adalah upaya-upaya yang diarahkan agar suatu tatanan dapat mencapai suatu kondisi yang memungkinkannya membangun dirinya sendiri.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka dalam aktivitas pembinaan terdapat tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya yaitu :

1. Pengetahuan dasar dan keterampilan intelektual (kemampuan menganalisis hubungan sebab akibat atas setiap permasalahan yang muncul).
2. Mendapatkan akses menuju ke sumber daya materi dan non materi guna mengembangkan produksi maupun pengembangan diri mereka.
3. Organisasi dan manajemen yang ada di masyarakat perlu difungsikan sebagai wahana pengelolaan kegiatan kolektif pengembangan mereka.

Oleh karena itu, pembinaan adalah upaya untuk mendorong dan memotivasi sumber daya yang dimiliki serta berupaya mengembangkan dan memperkuat potensi tersebut yaitu penguatan individu dan organisasi dengan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki. Pembinaan masyarakat juga ditujukan untuk mengikis fenomena kemiskinan.

#### **B. Defenisi Operasional**

1. Peranan komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.
2. Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru adalah badan yang menyelenggarakan dan berwenang untuk melakukan pembinaan kepada UMKM.
3. Pembinaan adalah upaya untuk mendorong dan memotivasi sumber daya yang dimiliki serta berupaya mengembangkan dan memperkuat potensi

tersebut yaitu penguatan individu dan organisasi dengan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki.

4. UMKM Kota Pekanbaru adalah unit usaha mikro, kecil dan menengah yang didirikan berdasarkan kemampuan untuk menyelenggarakan usahanya.

### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Resti Wahidah (2018)	Strategi Komunikasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Ukm Dalam Melakukan Pembinaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Di Kabupaten Kepulauan Meranti	Strategi komunikasi Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM menetapkan khalayak dalam melakukan pembinaan UMKM di Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dengan melakukan pendataan atau peninjauan ke tempat-tempat pelaku usaha dan menyeleksi usaha-usaha yang layak untuk ikut dalam program pembinaan. Usaha tersebut merupakan usaha yang sudah berkembang, kelancaran dalam memproduksi barang, pelaku usaha yang tidak terlambat dalam pengembalian angsuran pinjaman untuk tambahan modal ke bank, koperasi, atau LKM.
2	Windha Widya Lestari (2014)	Komunikasi Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Pembinaan Pedagang Kaki Lima Di Pasar Pagi Kota Samarinda	Hasil penelitian ini yaitu bahwa beberapa cara komunikasi Satpol PP Kota Samarinda baik itu melalui <i>face to face</i> , penyuluhan dan pemberian sanksi dalam pembinaan telah dilaksanakan dengan baik. Dalam penyampaian informasi dengan melakukan cara komunikasi secara langsung

			penyampaian pesannya lebih efektif dibandingkan hanya dengan pemberian surat edaran, brosur ataupun plang kepada para PKL.
3	Jhon Carlos Purba (2017)	Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Informasi Yang Beretika Dan Bertanggung Jawab Di Provinsi Riau	Peran Dinas komunikasi dan Informatika provinsi riau dalam mewujudkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab di provinsi Riau sudah berjalan cukup baik namun dalam pelaksanaannya belum merata dengan dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau telah melakukan beberapa program dalam mewujudkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab seperti Edukasi Internet sehat dan cakap, Stop bullying, Pelatihan kepada pegawai hingga melakukan teguran dan pemblokiran terhadap pihak yang melakukan pelanggaran.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Dari penelitian Resti Wahidah (2018) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UKM Di Kabupaten Kepulauan Meranti sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pembinaan UMKM.
2. Dari penelitian Windha Widya Lestari (2014) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Samarinda sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada nas

Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai komunikasi.

3. Dari penelitian Jhon Carlos Purba (2017) yang menjadi perbedaannya adalah objek penelitian yaitu dilakukan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Riau sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada nas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru. Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai komunikasi.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Adapun metode penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana Nawawi, (2003:63). Dalam penelitian kualitatif dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan. Setelah data-data dikumpulkan maka, peneliti menganalisa secara kualitatif. Analisa kualitatif adalah analisa yang tidak menggunakan matematis, model statistik, ekonometrik, atau model-model tertentu lainnya melainkan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya Hasan, (2002:100). Alasan penelitian menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini menggunakan sumber informan yang berguna untuk perolehan data yang dibutuhkan.

#### B. Subjek dan Objek Penelitian

##### 1. Subjek Penelitian

Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sejalan dengan definisi tersebut, Moeliono (1993: 862) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut

peneliti mendeskripsikan subjek penelitian bahasa sebagai pelaku bahasa yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada suatu penelitian yang diadakan oleh peneliti.

Subjek penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pembinaan dan Penyuluhan pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru serta UMKM yang mengikuti pembinaan. Terkait pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana peneliti cenderung memilih informasi yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalah secara mendalam.

## **2. Objek Penelitian**

Menurut Chaer (2007: 17) objek merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Adapun objek dari penelitian ini yaitu peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru.

### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun tempat dari penelitian yang akan dilakukan adalah di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dengan alasan bahwa instansi ini merupakan instansi yang melakukan pembinaan pada UMKM di Pekanbaru.

Waktu penelitian ini adalah dari Januari – Juli 2019.

Tabel 3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu 2019																KET	
		Januari				Mei				Juni				Juli					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X																
2	Seminar UP			X															
3	Riset			X															
4	Peneliti Lapangan				X	X													
5	Pengolahan Dan Analisis Data						X	X											
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi							X	X										
7	Ujian Skripsi									X									
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi										X	X	X	X					
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi															X	X	X	

#### D. Sumber Data

Adapun beberapa sumber data dalam penelitian terbagi menjadi :

##### 1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian yaitu para karyawan yang diteliti berkaitan dengan yang diteliti, berupa kegiatan yang dilakukan mengenai peranan komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru.

##### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang digunakan untuk membantu menjelaskan data primer berupa arsip dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian,

data yang diberikan pihak instansi berupa dokumem terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara dengan tehnik *indepth interview*, wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. (Daymon 2008:258)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dalam bentuk *interview*, dengan ini peneliti dapat memberi gambaran tentang subjek dalam mendefinisikan diri sendiri, lingkungan, tekanan situasi dan startegi manajemen yang diterapkan serta masalah-masalah yang dihadapi pada saat menjalankan manajemen tersebut yang dilakukan dengan Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dan pemilik UMKM dengan kegunaan untuk mencapai hasil penelitian yang diharapkan. Dalam wawancara ini menggunakan format terbuka, dalam arti memberi kesempatan kepada informan untuk memberi jawaban sesuai dengan pemikiran mereka.

## 2. Observasi

Suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Apapun metode yang akan dipakai, dalam segala situasi akan selalu memperhatikan sesuatu untuk memperoleh bukti lebih banyak yang akan membantu memahami konteks riset. Namun observasi melibatkan pencatatan sistematis etis awal apa yang dilihat di lapangan, (Daymon 2008: 319). Observasi ini dilakukan dengan wawancara dan pengamatan secara langsung di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru sehingga dapat mengetahui permasalahan apa saja yang sedang terjadi.

## 3. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Dokumentasi dapat berupa catatan pribadi, buku harian, laporan kerja, notulen, rapat, catatan khusus, rekaman kaset, rekaman video, photo dan sebagainya Sukandarrumidi (2004: 101-102). Dokumentasi ini dilakukan pada Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru untuk bisa merekam kejadian saat penelitian melalui foto-foto penelitian.

## F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti menggunakan *triangulation analysis* (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subyek penelitian dengan meneliti autentisitasnya berdasarkan data empiris yang ada. Peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain, serta alasan yang logis. (Kriyantono, 2006:38)

Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan sesuai dengan kondisi lapangan yang menjadi objek penelitian. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis ini model yang digunakan yaitu interaktif, inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Humberman (dalam Mutmainnah 2005:4) yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari data-data tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk data analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

2. Penyajian data (*data display*)

Diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

### 3. Membuat kesimpulan / *verifikasi*

Kesimpulan yang akan diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian ini berlangsung dengan maksud untuk menguji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Model analisis interaktif ini sengaja dipilih dan bukannya model analisa linear yang dipilih disebabkan oleh sifat dari model analisis interaktif dan memungkinkan pengulangan dalam menggali data dilapangan apabila terjadi kekurangan dalam reduksi dan penyajian data. Adapun tujuannya adalah untuk lebih memperdalam proses analisis suatu data. Hal ini berbeda dengan model linear yang menggali datanya hanya bersifat sekali dan tidak bersifat siklus seperti halnya model analisis interaktif.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru

Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru didirikan berdasarkan keputusan Menteri Perdagangan Koperasi Nomor, 598/KP/X/1979 tepatnya pada tanggal 3 Oktober 1979, pada tanggal 3 Januari 1981 oleh kantor kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dan melantik Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru yang diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan dan Koperasi Nomor. 124/KP/IV/1980 pada tanggal 10 April 1980 dalam suatu upacara resmi.

Berdasarkan keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi Nomor, 355/KP/DUI980 pada tanggal 8 September 1980 Klasifikasi kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru adalah memakai type B. Pada mulanya kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru terletak di jalan Setia budi No. 27 pada tanggal 7 Oktober 1971 pindah dan sampai sekarang menempati gedung lama kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru. Kenyataannya berjumlah 32 orang pegawai. Mengenai jumlah pegawai yang ada serta tahun perkembangannya dalam tahun 1991 berjumlah 36 orang pegawai yang ada, serta tahun 1993 ternyata penurunan jumlah pegawai yang ada termasuk unsur pimpinan serta bawahannya.

Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru berada di jalan Teratai, Kelurahan Pulau Karam Kecamatan Sukajadi, dan pada tahun 2007-2011 kantor Dinas Koperasi dan UMKM dibangun baru, karena Kantor Dinas Koperasi yang lama tidak layak lagi untuk dipakai, maka dibangun kantor yang baru oleh pemerintah Kota Pekanbaru dan sekarang dengan kemajuan perkembangan pembangunan dan tuntutan tugas Kantor Dinas Koperasi dan UMKM berada satu atap dengan kantor Dinas Pendapatan dan Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan disebut dengan “**Kantor Bersama**”.

Aktivas para pegawai di kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru ini sangat berbeda semua itu tergantung pada bagian yang mereka jabat, berikut akan dijelaskan sebagian besar aktivasi kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru sebagai berikut :

- a) Memberikan pelayanan administrasi kepada semua unsur kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru serta pelayanan hukum.
- b) Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data, menyusun program tahunan dan laporan serta pencatatan izin usaha dan program pengendalian lingkungan.
- c) Membuat petunjuk teknis pembinaan dan penyiapan perizinan di bidang usaha Koperasi.
- d) Memberikan bimbingan teknis pelaksanaan kebijaksanaan pembinaann dan pengembangan di bidang Koperasi.

- e) Memberikan bimbingan teknis pembinaan usaha sarana perdagangan, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan dan kebijaksanaan teknis usaha Koperasi.
- f) Melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan masing- masing, berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
- g) Menganalisa dan menyusun data ekspor hasil industri untuk kegiatan pembinaan dan pengawasan mutu serta menyiapkan bahan perizinan ekspor.

## **2. Struktur Organisasi Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru**

Sesuai dengan keputusan menteri perdagangan dan Koperasi Nomor.355/KP/1980 struktur organisasi kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.

### **a. Kepala Kantor**

Adapun tugas dan wewenang dari Kepala Kantor antara lain:

1. Mengendalikan dan mengatur pelaksanaan pengadaan, serta penyediaan dan penyaluran barang-barang perdagangan.
2. Melakukan bimbingan usaha niaga dan saran perdagangan di wilayahnya terutama golongan ekonomi lemah serta menyusun laporan pengembangan usaha niaga, dan prasarana perdagangan.
3. Meningkatkan sistem-sistem dalam mempromosikan usaha-usaha ekonomi anggota.
4. Melaksanakan registrasi terhadap barang-barang ekspor dan importer.

5. Memonitor kegiatan ekspor impor serta mempersiapkan penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA).

#### **b. Kepala Sub Bagian (Kasubag) Tata Usaha**

Adapun tugas dan wewenang dari Kasubag tata usaha antrara lain :

1. Mengatur dan melaksanakan urusan surat menyurat dan kesiapan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, pemeliharaan, dokumentasi, kesejahteraan, kepegawaian, pedanaan Dinas dan keprotokolan.
2. Mempersiapkan dan menyusun laporan berkala dan tahunan kantor Dinas korpasi dan dan UMKM Kota Pekanbaru.
3. Mengelola ketertiban dan kebersihan Kota.
4. Mengatur dan mengurus pengetikan dan perdagangan barang- barang.

#### **c. Kepala Urusan (Kaur) Analisa Data Program dan Laporan**

Adapun tugas dan wewenang dari kaur analisa data program dan laporan antara lain :

1. Mengumpulkan dan menganalisa data sebagai bahan penyusunan program dan laporan statistik.
2. Menyiapkan penyusunan rencana dan program pelaksana, dan anggaran kepegawaiaan serta sarana kerja kantor.
3. Menyusun statistik Koperasi.
4. Mempersiapkan laporan kantor.
5. Mempersiapkan laporan bulanan.

#### **d. Kepala Urusan Keuangan**

Adapun tugas dan wewenang dari kepala urusan keuangan antara lain:

1. Melakukan urusan pembukuan, tata usaha dan pertanggung jawaban keuangan kantor.
2. Melakukan urusan gaji, lembur, dan retribusi pengobatan.
3. Melakukan pengamatan terhadap, tata laksana keuangan di lingkungan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.
4. Membuat Surat Pemungutan Pajak (SPP) dan Surat Penanggung Jawab (SPJ) anggaran rutin.

**e. Kepala Urusan Umum**

Adapun tugas dan wewenang dari kepala urusan umum antara lain:

1. Melakukan urusan agenda dan ekspedisi mengatur tata laksana surat-surat Dinas, masuk dan keluar.
2. Menerima, membagikan dan mengendalikan surat Dinas keluar dan masuk.
3. Melakukan urusan penyetoran surat-surat diluar urusan kepegawaian.

**f. Kepala Seksi Pengadaan Dan Penyaluran.**

Adapun tugas dan wewenang dari kepala seksi pengadaan dan penyaluran antar lain :

1. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain untuk menunjang pelaksanaan tugas.
2. Memantau dan melakukan infementarisasi sarana untuk angkutan pengadaan dan penyaluran barang- barang.
3. Menganalisa dan mengevaluasi data perkembangan produk barang perdagangan.

### **g. Kepala Seksi Bimbingan Dan Prasarana**

Adapun tugas dan wewenang dari kepala seksi bimbingan dan prasarana antara lain :

1. Mempersiapkan melakukan bimbingan serta pembinaan usaha niaga dan sarana perdagangan.
2. Membantu usaha-usaha penempatan pedagang golongan ekonomi lemah untuk mendapatkan tempat yang strategi di pasar maupun di luar pasar.
3. Melakukan penilaian permohonan serta mempersiapkan penerbitan surat izin usaha perdagangan, tanda daftar gudang atau ruang dan tanda daftar perusahaan.
4. Melakukan investasi dan klasifikasi perusahaan dagang yang telah mempunyai izin usaha perdagangan serta sarana perdagangan yang telah meliputi jumlah perusahaan, jumlah gudang, jumlah pemilik, keadaan bangunan dan lokasi pemakaian.

### **B. Hasil Penelitian**

#### **1. Analisis Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian diatas, peneliti akan membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam melakukan pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru. Dalam melakukan proses pembinaan tersebut, terdapat beberapa hal yang dibutuhkan agar tercapainya tujuan yang di inginkan yaitu dengan menerapkan konsep strategi komunikasi menurut Effendi (2005:39) yang

berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai strategi mengenali sasaran atau khalayak komunikasi, strategi pemilihan media komunikasi, strategi pesan komunikasi, dan peran komunikator dalam penyampaian pesan komunikasi.

Strategi dalam mengenali khalayak sasaran yaitu para pelaku UMKM oleh Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru berdasarkan pada beberapa kriteria yang telah ditentukan dan beberapa aspek yang perlu di perhatikan. Kriteria yang dimaksud adalah usaha yang dijalankan merupakan usaha yang mulai berkembang ditandai dengan meningkatnya omset usaha, kualitas produk yang sudah terjamin, kelancaran dalam pengembalian kredit baik yang di tawarkan maupun yang di ajukan ke Bank, LKM, ataupun Koperasi simpan pinjam.

Selain kriteria di atas, beberapa aspek yang perlu di perhatikan komunikator dalam memilih pelaku UMKM yang akan di ikutkan pada proses pembinaan adalah dengan memperhatikan aspek sosio-demografik (jenis kelamin, usia, populasi, lokasi, tingkat pendidikan, bahasa, agama, pekerjaan, dan ideology), aspek profil psikologi (segi kejiwaan; emosi, pendapat, keinginan, dan perasaan), dan aspek karakteristik perilaku khalayak (nilai dan norma, mobilitas sosial, dan perilaku komunikasi). (Changara, 2013:171).

Untuk mengetahui aspek-aspek tersebut, pihak Diperindag Koperasi dan UKM Kota Pekanbaru sebelumnya telah melakukan pendataan para pelaku usaha yang terdapat di Kota Pekanbaru. Meski tidak semua usaha menjadi usaha binaan, namun pihak dinas perlu mengetahui untuk tujuan sosialisasi lainnya mengenai

usaha. Dengan gambaran khalayak sasaran melalui aspek tersebut maka akan mudah bagi komunikator menentukan pesan yang akan disampaikan.

### **1. Mengenali sasaran komunikasi.**

Sebelum proses pelaksanaan komunikasi, perlu dipelajari objek yang akan menjadi sasaran komunikasi, misalnya dalam penelitian ini sasaran komunikasi yang akan dilakukan kepada pemilik UMKM dan yang mengikuti pembinaan. Ada beberapa cara yang dilakukakn agar komunikator mengetahui data-data dari asepk-aspek tersebut yaitu dengan cara :

- a. Melakukan survey kelapangan secara langsung untuk mengetahui kelompok-kelompok UMKM yang perlu memperoleh pembinaan dan dapat berkembang.
- b. Melihat data potensi atau buku statistik yang ada untuk mengetahui perkembangan UMKM yang ada sehingga dapat ditentukan sejauh mana pembinaan yang akan dilakukan.
- c. Melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik UMKM untuk mengetahui perkembangan dan hambatan yang diperoleh dalam penyelenggaraan UMKM sehingga diperoleh perbandingan untuk melakukan pembinaan.

Berdasarkan data tersebut komunikator sudah dapat menentukan tujuan atau sasaran yang ingin di capai, isi pesan yang akan di sampaikan, media yang di gunakan serta teknik-teknik atau strategi komunikasi yang di gunakan untuk mempengaruhi khalayak.

Namun hal ini bergantung pada tujuan komunikasi, apakah komunikan hanya sekedar mengetahui atau komunikan bertujuan melakukan tindakan

tertentu. Organisasi perlu mengidentifikasi sasaran mereka dalam arti dengan siapa mereka perlu berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari segi komunikator, ada tiga aspek yang perlu di ketahui seorang komunikator menyangkut khalayaknya yakni aspek sosio-demografik, aspek profil psikologis, dan aspek karakteristik perilaku khalayak. Dari aspek sosio-demografik, komunikator perlu memahami hal-hal seperti jenis kelamin, usia, populasi, lokasi, tingkat pendidikan, bahasa, agama, pekerjaan, ideology, dan pemilihan media. Untuk aspek profil psikologis, komunikator perlu memahami khalayak dari segi kejiwaan yang meliputi hal-hal seperti emosi, pendapat, keinginan, dan perasaan. Sedangkan untuk aspek karakteristik perilaku khalayak, komunikator perlu mengetahui hal-hal seperti hobi, nilai dan norma, mobilitas sosial, dan perilaku komunikasi (changara, 2013:171).

Dalam mencapai tujuan program pemberdayaan sangat bergantung pada tahap-tahap manajemen organisasi yang berdasarkan fungsinya, perencanaan adalah awal dari penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan.

Perkembangan Kota Pekanbaru yang begitu pesat hingga menuju kota metropolitan, memiliki arti yang strategis dalam perencanaan pembangunan khususnya bidang ekonomi. Dilihat dari struktur lapangan usaha, Kota Pekanbaru merupakan pusat perdagangan dan jasa, dimana sebagian besar dari sektor ini ,merupakan para pelaku usaha baik skala mikro, kecil maupun menengah. Sejalan dengan itu, maka pembangunan ekonomi Kota Pekanbaru harus dilandasi dengan

semanagat ekonomi kerakyatan dimana pelaku UMKM dan Koperasi sebagai pilar utamanya.

Menurut Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru:

*“Rencana Strategis (Renstra) SKPD Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru untuk periode lima tahun (2013 – 2019) merupakan dokumen perencanaan sebagai acuan dalam menyusun program dan kegiatan tahunan. Selanjutnya, Renstra SKPD Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru ini harus sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Pemerintah Kota Pekanbaru terutama dalam mewujudkan Visi dan Misi Walikota Pekanbaru.” (Hj. Neng Elida, SE. Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 27 Agustus 2019).*

Adapun maksud penyusunan Rencana Strategis Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru adalah:

1. Memberikan arah dan pedoman bagi semua personil dalam melaksanakan tugasnya untuk menentukan prioritas program dan kegiatan di bidang perkoperasian dan usaha mikro, kecil dan menengah, sehingga tujuan program dan sasaran kegiatan yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tahun 2013-2019 dapat tercapai.
2. Mempermudah pengendalian kegiatan serta pelaksanaan koordinasi dengan stakeholders terkait, monitoring, analisis, evaluasi kegiatan baik secara internal maupun eksternal.
3. Memberikan informasi kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) tentang rencana pembangunan dan pemberdayaan perkoperasian dan UMKM secara tahunan maupun lima tahunan.

Tujuan penyusunan dari Rencana Strategis Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru adalah :

- a. Sebagai dasar hukum, pedoman dan acuan dalam pencapaian visi dan misi instansi Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru dalam kurun waktu 2015-2019.
- b. Sebagai bahan evaluasi tingkat keberhasilan atau kegagalan instansi Dinas Koperasi, UMKM Kota Pekanbaru pada periode tertentu.
- c. Untuk membantu pemangku kepentingan (stakeholders) dalam menatap masa depan pembangunan/pemberdayaan Koperasi dan UMKM ke arah yang lebih tepat sasaran.
- d. Sebagai bahan informasi dan meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dan pihak terkait lainnya terutama para pelaku UMKM dan Koperasi tentang rencana strategis pemberdayaan KUMKM di Kota Pekanbaru.

Dengan adanya program pembinaan oleh pemerintah kabupaten di harapkan agar pelaku usaha dapat terus mengembangkan usaha yang di jalankan sehingga dapat mendukung perekonomian baik masyarakat maupun daerah. Meskipun hanya pelaku usaha yang memenuhi kriteria untuk ikut pembinaan, pihak dinas berharap ilmu yang didapatkan dalam pembinaan tersebut dapat di bagikan juga kepada pelaku usaha lainnya sehingga UMKM lain turut berkembang dan memberi kontribusi besar dalam meningkatkan perekonomian masyarakat.

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pembagian pekerjaan yang harus dilakukan. Fungsi pengorganisasian atau fungsi pembagian kerja memiliki relevansi yang erat dengan fungsi perencanaan, karena pengorganisasian

harus direncanakan. Pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan kepada setiap departemen.

Penetapan departemen-departemen serta hubungan-hubungannya. Dalam mencapai keberhasilan kerja Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Kota Pekanbaru melakukan pengorganisasian secara linier.

Struktur ialah hubungan relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. Struktur organisasi merupakan perwujudan yang menunjukkan hubungan diantara fungsi-fungsi dalam suatu organisasi serta wewenang dan tanggungjawab setiap anggota organisasi yang menjalankan masing-masing tugasnya. Sebagaimana dikatakan oleh Subbag Umum berikut:

*“Setiap susunan kerja sudah teratur dan terorganisir. Organisasi itu bulat, didalam organisasi ada organisasi lagi, kalau tidak ada yang menopang maka tidak akan berdiri sebuah organisasi tersebut. Komunikasi, norma dan etika yang menguatkan organisasi itu sendiri, hal inilah yang menjadi dasar setiap struktur di Dinas yang berjalan.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

Untuk itu dilakukan penyusunan struktur organisasi sebagai berikut:

*“Untuk penyusunan posisi dan tugas di evaluasi oleh kabid mengusulkan untuk kasinya dan di sahkan oleh kadis. Hirarkinya kasi yang mengatur struktur terbawah (stafbiasa) kemudian naik ke kabid dan seterusnya di sahkan oleh kadis. Untuk semua ini kepala dinaslah yang bertanggung jawab.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

Untuk mengembangkan suatu program pengorganisasian yang sistematis, terencana, berkelanjutan dan mampu mentransformasikan diri menjadi salah satu pilar gerakan, terdapat dua masalah utama yang kerap muncul, yakni: Pertama,

masalah kualifikasi kemampuan organiser untuk dapat memberikan konsultasi dan asistensi kepada UMKM sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Kualitas organiser yang diperlukan, bukan sekedar mau akan tetapi juga mampu. Dengan demikian, organiser harus memiliki pemahaman minimal mengenai persoalan-persoalan yang dihadapi oleh UMKM untuk tumbuh dan berkembang, dan juga memahami mengenai jaringan UMKM, sehingga memiliki kemampuan untuk memediasi UMKM.

*“Keberhasilan itu dinilai dari setiap lini secara berjenjang, kasi dinilai oleh kabid, kabid dinilai oleh kepala dinas dan kepala dinas dinilai oleh sekda walikota pekanbaru. Ada penilaian yaitu Daftar Penilaian Pelaksanaan Pegawai (DP3) setiap tugas yang diberikan ada laporannya dan dibuat penilaiannya. DP3 ini juga merupakan sebagai acuan dan pertimbangan untuk kenaikan pangkat pegawai.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

Wujud nyata pengorganisasian di lapangan Kota Pekanbaru ada dua yaitu Petugas Penyuluh Kerja Lapangan (PPKL) dan Klinik Konsultasi Bisnis (KKB). Sebagaimana pernyataan berikut:

*“Kita sediakan Petugas Penyuluh Kerja Lapangan (PPKL) yang tersebar di 12 kecamatan kota pekanbaru yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan dinas koperasi dalam melaksanakan program/kegiatan dilapangan. Tugasnya mengurus masalah UMKM dan perkoperasian, Rapat Tahunan (RAT) mereka yang menentukan. PPKL adalah tenaga honorer pemda tingkat 1 (perintah provinsi riau) yang di pekerjakan di kota dan kabupaten, SKnya dari pemerintah provinsi. Selain PPKL ada juga tenaga bantu dari Klinik Konsultasi Bisnis (KKB). KKB ini dibentuk oleh dinas koperasi UMKM Kota Pekanbaru.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

## **2. Pemilihan media komunikasi**

Pemilihan media komunikasi ini dilakukan untuk mengenali dan mencapai sasaran komunikasi yang akan dilakukan. Dalam buku Pengantar Ilmu

Komunikasi (Changara, 2006:119) media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator ke khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antarmanusia, maka media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah panca indera manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan selanjutnya yang diterima oleh panca indera selanjutnya diproses oleh pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu sebelum dinyatakan dalam tindakan.

Pokok perhatian utama dalam pemanfaatan media komunikasi adalah sejauh mana media yang bersangkutan dapat mendukung tujuan komunikasi. Media yang di gunakan dalam proses komunikasi terdiri atas banyak bentuk, tergantung dari konteks komunikasi yang berlaku dalam proses komunikasi tersebut. Changara (2013:137) mengelompokkan media dalam komunikasi menjadi empat macam yaitu :

- a. Media Antarpribadi, dilakukan dengan mendatangi pemilik UMKM secara langsung untuk mengetahui secara jelas dan pasti kendala atau hambatan apa yang terjadi untuk pengembangan UMKM ini.
- b. Media Kelompok, dilakukan dengan membentuk UMKM dengan pembagian daerah misalnya UMKM perkecamatan atau UMKM sejenis sehingga dapat memberikan pembinaan secara optimal dan dapat bertukar pikiran mengenai pengembangan UMKM ini.
- c. Media Publik, dilakukan dengan membuat iklan mengenai pembinaan UMKM yang akan dilakukan, baik melalui facebook maupun instgram

sehingga masyarakat yang pengguna media sosial dapat mengetahui informasi tersebut.

- d. Media massa, dilakukan dengan membuat iklan pembinaan UMKM melalui radio stasiun daerah, saluran televisi local serta koran lokal yang memudahkan masyarakat mengetahui informasi yang disebarkan untuk pelaksanaan pembinaan UMKM ini.

Selanjutnya mengenai strategi pemilihan media yang digunakan oleh Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru dalam proses pembinaan yaitu menggunakan media massa, media online, dan media kelompok seperti yang dijelaskan oleh Changara (2013:139) . Melalui media tersebut kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas dapat di informasikan kepada masyarakat luas. Selain itu media ini juga menjadi wadah pemasaran bagi pelaku UMKM untuk mempromosikan produk mereka, terutama saat pengadaan event atau pameran-pameran yang di adakan baik dari pemerintah kabupaten maupun pihak lain yang turut bekerja sama dalam pengadaan event tersebut.

Media kelompok yang digunakan adalah sebagai sarana untuk menyampaikan pesan melalui kegiatan seminar atau pelatihan kewirausahaan. Disperindag juga menganggap media kelompok yang paling banyak digunakan oleh lembaga atau organisasi baik negeri maupun swasta untuk menyampaikan pesan kepada khalayaknya terutama dalam membahas topik tertentu.

Melalui narasumber media ini dianggap efektif dalam mempengaruhi orang karena biasanya narasumber merupakan orang yang ahli dalam pembahasan

topic tertentu. Seperti dalam kegiatan pelatihan kewirausahaan, narasumbernya merupakan orang yang memiliki pengetahuan mengenai dunia usaha dan UKM sehingga peserta usaha dapat menambah wawasannya melalui seminar atau pelatihan tersebut.

Meskipun tidak secara intensif memberikan informasi mengenai kegiatan pembinaan UMKM, peran media massa seperti Koran sangat penting. Seperti yang telah dijabarkan dalam hasil penelitian, media massa berupa media cetak ini hanya sebatas memberikan informasi mengenai kegiatan UMKM dan pembinaanya secara umum saja. Seperti saat diadakannya pelatihan, sosialisasi, kunjungan kewirausahaan, dan pameran-pameran. Berita tersebut juga tertulis di portal berita media *online*.

Saat ini media online merupakan salah satu media yang paling banyak digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat karena kemudahan dalam mengakses informasi dari seluruh dunia. Hal ini yang kemudian dimanfaatkan oleh wartawan untuk memberi informasi kepada pembacanya. Media *online* tersebut seperti [riaumandiri.co](http://riaumandiri.co), [antarariau.com](http://antarariau.com), [riaugreen.com](http://riaugreen.com), dan [porosriau.com](http://porosriau.com). Banyak informasi yang diberitakan dari portal berita *online* tersebut seperti mengenai aktivitas UMKM, produk UMKM, dan prestasi UMKM Kepulauan Kota Pekanbaru.

Melalui media tersebut Disperindag berharap agar masyarakat lebih banyak mengetahui mengenai UMKM yang ada di Kota Pekanbaru serta produk-produk yang dihasilkan dari UMKM tersebut. Media juga dapat dimanfaatkan sebagai wadah untuk melakukan kegiatan pemasaran. Untuk pelaku usaha sendiri

sudah banyak yang menggunakan media cetak seperti brosur produk untuk di sebar luaskan kepada masyarakat.

Aspek legalitas merupakan aspek yang sangat penting dalam perjalanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah karena berfungsi dalam pemberian pinjaman modal yang dapat sesuai dengan hasil wawancara dengan informan penelitian berikut:

*“Fungsi legalitas usaha adalah untuk peminjaman modal, untuk mendapatkan akses promosi usaha yang disediakan oleh pemerintah kota, dapat mengikuti pameran di Kota atau daerah lain, dan untuk pemasaran.(bagi yang tidak memiliki izin tidak bisa mengikuti pameran yang difasilitasi pemerintah kota pekanbaru.” (Hj. Kasnawati, K, SH. Seksi Legalitas dan Izin Usaha Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara, 20 Agustus 2019).*

Dalam pengurusan IUMK pelaku usaha masih membutuhkan bimbingan, karena tidak semua pelaku UMKM memiliki kemampuan pemahaman yang sama untuk mengikuti segala prosedur pendaftaran yang ada untuk mendaftarkan usahanya. Untuk itu pemerintah melakukan tugas pendampingan sebagaimana terlihat dari hasil wawancara berikut:

*“Selaku petugas pemerintah, kami membantu masyarakat atau pelaku UMKM dalam menyiapkan segala keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus perizinan. Seperti membuat naska IUMK, menerima berkas persyaratan IUMK. (Yaldi, SE. Petugas Admin Kecamatan selaku Staff Pegawai Negeri Kecamatan Kota Pekanbaru, Wawancara, 27 Agustus 2019).*

Untuk mendapatkan izin usaha atau legalitas, pelaku usaha harus mendaftarkan ke Kecamatan sesuai dengan peraturan Walikota No.96 tahun 2015 dan Bank-Bank/BUMN (PTPN dan PTPV) yang bekerjasama dengan pemerintah sebagai sarana peminjaman modal. Adapun syarat pendaftaran Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) adalah:

- 1) Foto 4X6 warna 3 lembar
- 2) Fotocopy KTP 1 lembar
- 3) Mengisi Formulir IUMK
- 4) Surat Pengantar tempat usaha dari RT, RW, Kelurahan
- 5) Fotocopy KK 1 lembar
- 6) Foto Tempat Usaha Tampak Luar dan dalam/isi usaha pada 1 lembar Kertas HVS (3 Foto)
- 7) Susun Permohonan IUMK sesuai Nomor urut diatas.

Ini sesuai dengan pernyataan Informan 1 yaitu sebagai berikut:

*“Untuk syarat mendapatkan IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) tidak terlalu susah, karena syarat yang harus diajukan Cuma fotocopy KTP, KK, Surat Nikah, Pas Foto, dan Foto Usaha.” (Sefti, Pelaku UMKM di Kota Pekanbaru, Wawancara, 23 Agustus 2019).*

Meski syarat-syarat pengurusan IUMK sudah dipermudah bagi pelaku usaha seperti yang informan 1 katakan, namun masih ada pelaku usaha yang tidak mendaftarkan usahanya dengan alasan yang sederhana yaitu:

*“Belum ingin mengurus IUMK karena tidak berminat lagipula menurut saya itu bukan hal yang wajib, hanya syarat untuk mendapatkan bantuan modal saja. Usaha saya ini berjalan dari modal saya sendiri, jadi buat apa pakai izin-izinan.” (Asrul, Pelaku UMKM di Kota Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Pernyataan informan kedua ini bagai gayung bersambut dengan pernyataan dari Pegawai Seksi Legalitas dan Izin Usaha Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“Belum semua UMKM di Kota Pekanbaru yang memiliki izin, hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pelaku UMKM memahami fungsi Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).” (Hj. Kasnawati, K, SH. Seksi Legalitas dan Izin Usaha Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kendala perizinan masih menjadi hambatan yang besar dalam pemberdayaan UMKM di Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman tentang fungsi dari IUMK itu sendiri. Kekurangpahaman tersebut mengakibatkan para pelaku UMKM masih sulit mendapatkan pinjaman modal untuk menjalankan dan mengembangkan usaha karena tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan pinjaman modal yaitu IUMK. Tanpa IUMK para pelaku UMKM tidak akan mendapatkan akses promosi dari pemerintah, sedangkan promosi merupakan kebutuhan utama didalam menjalankan UMKM agar diketahui oleh khalayak ramai.

Pemasaran yang relatif sulit karena dihadapkan pada struktur pasar yang sangat kompetitif. Bukan saja dengan industri kecil melainkan ada kalanya juga dengan industri besar. Disamping itu, kesulitan pemasaran juga disebabkan oleh berbagai faktor pendukung utama seperti informasi mengenai perubahan dan peluang pasar yang ada di dalam maupun di luar negeri. Sehingga para pelaku usaha hanya mampu memasarkan pada warung-warung kecil. Untuk itu pemerintah membuat berbagai pelatihan, *training*, atau diklat UMKM seperti hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

*“Upaya pemerintah dalam membantu meningkatkan mutu produk khususnya di bidang UMKM yaitu pemerintah telah melakukan training, pelatihan atau diklat UMKM dengan narasumber dari seluruh Indonesia. Pemerintah juga memberikan pelatihan untuk ilmu teknologi pemasaran yang berkerja sama dengan Keminfo.” (Drs. Hardiwan, Kepala Bidang Promosi, Pengembangan Usaha, Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Pemerintah telah melakukan berbagai bentuk upaya promosi dalam pemberdayaan UMKM. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah,

kualitas produk yang belum memenuhi standar kesehatan, legalisasi, Merek Dagang dan label-label halal, kualitas pemasaran dilihat dari kemasan yang masih dibawah standar mengurangi nilai jual. Untuk itu pemerintah Kota telah melakukan hal-hal berikut:

*“Pameran tingkat Kota/Kabupaten, Provinsi dan Nasional. Memberikan tempat untuk penjualan ole-ole/cenderamata. Promosi melalui internet (IT). Pameran-pameran seperti Riau EXPO.” (Drs. Hardiwan, Kepala Bidang Promosi, Pengembangan Usaha, Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh informan-insforman, namun perbedaan persepsi setiap informan memberi hasil yang beragam seperti berikut:

*“Saya pernah tahu ada training atau pelatihan, tapi saya tidak ikut, biasanya anggota yang aktif di Koperasi saja yang ikut. Lagian syarat mendapatkan pinjaman masih ribet.” (Asrul, pelaku UMKM di Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Upaya lainnya yang dilakukan Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru adalah melakukan Pendampingan dalam setiap kegiatan atau program yang dilakukan, seperti:

- 1) Pendampingan dalam mengeluarkan izin usaha IUMK.
- 2) Pendampingan dalam pemasaran.
- 3) Pendampingan untuk akses permodalan.

Fungsi Pendampingan pada prinsipnya sejalan dengan langkah-langkahnya yang meliputi empat unsur yaitu :

- a) Penetapan standar pelaksanaan.
- b) Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan.

- c) Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan.
- d) Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

*“Dan sebelumnya, ada petugas pendamping yang ditunjuk oleh pemerintah untuk membantu pelaku usaha untuk mengurus IUMK pada akhir tahun 2015. Namun, karena setiap kegiatan itu (pendampingan) membutuhkan biaya (uang bensin, gaji) diawal-awal dulu pemerintah memberikan anggaran, mungkin karena pada saat itu masih pengenalan program, setelah anggaran itu tidak ada lagi pada pertengahan tahun 2016 maka pendampingan itu dihentikan. Program itu sekarang tetap dijalankan, namun anggarannya sudah tidak ada lagi, jadi sekarang kita memodali sendiri.” (Yaldi, SE. Petugas Admin Kecamatan selaku Staff Pegawai Negeri Kecamatan Kota Pekanbaru, Wawancara, 27 Agustus 2019).*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas yang ditunjuk oleh pemerintah bertugas untuk mendampingi pelaku UMKM untuk mengurus IUMK namun masih terkendala oleh biaya atau anggaran yang tidak selalu ada.

*“Karena saya dulu ditunjuk sebagai adminnya pemerintah, otomatis kita jalankan itu program walaupun biaya-biaya itu dihentikan. Tugas tenaga pembantu (pendamping) itu masih kita jalankan, seperti karena saya bagian admin maka saya menerima berkas pembuatan IUMK, bagi petugas yang dilapangan mereka mendampingi, meninjau kelapangan, membimbing pelaku usaha sampai IUMK itu didapatkan.” (Yaldi, SE. Petugas Admin Kecamatan selaku Staff Pegawai Negeri Kecamatan Kota Pekanbaru, Wawancara, 27 Agustus 2019).*

Dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa tugas pendamping itu ada 3 yaitu mendampingi pelaku UMKM untuk mengurus IUMK, meninjau ke lapangan, dan membimbing pelaku UMKM sampai IUMK itu didapatkan oleh pelaku usaha.

### 3. Pesan Komunikasi

Pesan komunikasi yang disampaikan kepada sasaran komunikasi yaitu pemilik UMKM yang mengikuti pembinaan serta mempunyai tujuan tertentu yang menentukan teknik yang harus diambil apakah itu teknik informasi yaitu pesan yang berisikan informasi terkait dengan pembinaan dan penyuluhan yang akan dilakukan kepada pemilik UMKM, teknik persuasive yaitu berita yang menjelaskan cara atau mekanisme yang menjelaskan cara mengikuti pembinaan UMKM, atau teknik instruksi yang menjelaskan cara-cara atau bimbingan yang memiliki prosedur untuk mengikuti pembinaan UMKM.

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau media komunikasi. Isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak. Untuk membuatnya konkret agar dapat dikirim dan diterima oleh komunikan, manusia dengan akal budinya menciptakan sejumlah lambang komunikasi berupa suara, mimik, gerak gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan (Changara, 2006:23).

Seperti yang telah dijabarkan dalam hasil penelitian mengenai pesan, Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru sebagai komunikator sangat memperhatikan isi pesan yang akan disampaikan sesuai dengan tema yang di usung dalam proses pelatihan kewirausahaan. Perkembangan mengenai dunia usaha dan permasalahan yang terjadi dalam dunia usaha merupakan hal penting untuk diketahui pelaku usaha disampaikan dengan bahasa dan pemaparan yang jelas agar mudah dipahami. Selain permasalahan, narasumber juga memberikan

solusi atas permasalahan yang dihadapi pelaku usaha agar bisa diterapkan dalam usahanya.

Salah satu hal yang sangat penting dalam dunia usaha adalah proses pemasaran. Seiring dengan perkembangan teknologi, pelaku usaha juga dituntut agar jeli melihat peluang dalam memasarkan produk yang dihasilkan. Sebelum melakukan pemasaran produk harus dikemas dengan menarik agar mampu bersaing dengan produk lain. Meskipun kualitas yang dihasilkan sama bagusnya dengan produk luar, tetap yang diperhatikan adalah kemasan sebuah produk.

Dalam pengurusan legalitas UMKM, peran Dinas Koperasi adalah memberikan sosialisasi/penyuluhan kepada pelaku UMKM tentang pentingnya pelaku UMKM untuk memiliki IUMK. Setelah mengadakan sosialisasi tugas Dinas Koperasi adalah mengarahkan pelaku UMKM ke Kecamatan sesuai dengan wilayah usaha tersebut. Setelah itu, Dinas Koperasi bertugas untuk mengumpulkan data dari setiap Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, sehingga dengan adanya data tersebut Dinas Koperasi dapat melanjutkan proses penyediaan modal, penyediaan layanan konsultasi dan layanan pemasaran sebagaimana terlihat pada hasil wawancara berikut:

*“Untuk pengurusan IUMK itu sendiri, sekarang bukan tugas dari Dinas Koperasi langsung. Melainkan telah diturunkan ke Kecamatan sesuai dengan peraturan yang ada. Yang menjadi fokus Dinas Koperasi dalam perizinan adalah sosialisasi dan pengumpulan data UMKM yang telah terdaftar untuk mempersiapkan layanan permodala, konsultasi, dan pemasaran.” (Yaldi, SE. Petugas Admin Kecamatan selaku Staff Pegawai Negeri Kecamatan Kota Pekanbaru, Wawancara, 27 Agustus 2019).*

*“Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah, kualitas produk yang belum memenuhi standar kesehatan, tentang legalitas, UMKM harus terdaftar dalam Perizinan Industri Rumah Tangga (PIRT), Merek Dagang (MD), dan label halal. Kualiatas pemasaran dilihat dari kemasan yang*

*masih di bawah standar mengurangi nilai jualnya dan masalah permodalan.” (Drs. Hardiwan, Kepala Bidang Promosi, Pengembangan Usaha, Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program pemerintah untuk membantu permodalan para pelaku usaha. Untuk memperoleh KUR para pelaku usaha harus memenuhi syarat legalitas (IUMB), agunan dan berdomisili di Pekanbaru. KUR bertujuan membantu permodalan keuangan dengan bekerja sama dengan bank seperti dikatakan oleh informan berikut:

*“Memfasilitasi permodalan keuangan dengan berkerja sama dengan bank dengan program KUR, maupun BUMN ada PTPN PTPV yaitu program permodalan” (Djumiarti, S.Sos, MAP, Seksi Fasilitasi pembiayaan jasa keuangan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Sampai dengan tahun 2016, melalui program kemitraan BUMN dengan bunga 6% khusus untuk usaha kecil mikro ada 6,7 milyar dana untuk 108 UKM. Namun, kendalanya adalah modal yang disalahgunakan oleh pengusaha sehingga menyebabkan pelaku usaha tersebut susah untuk mengembalikan angsuran modal, hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

*“Belum bisa merangkul seluruh UMKM karena program ada agunan seperti surat tanah atau BPKB. Program pinjaman cuma untuk warga yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Kendala bagi pemerintah adalah modal yang disalahgunakan oleh pengusaha dan menyebabkan susah untuk mengembalikan modal.” (Djumiarti, S.Sos, MAP, Seksi Fasilitasi pembiayaan jasa keuangan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Untuk mengatasi hal itu, pemerintah memilih menahan agunan/jaminan

yang diserahkan UMKM ke bank/BUMN seperti hasil wawancara berikut:

*“Solusinya penahanan agunan/jaminan yang diserahkan kepada bank/BUMN yang telah memberikan modal dengan ketentuan yang telah disepakati.” (Djumiarti, S.Sos, MAP, Seksi Fasilitasi pembiayaan jasa*

*keuangan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

Dalam hal inilah selain komunikator, pelaku usaha juga harus memperhatikan pesan yang akan disampaikan melalui *packaging* atau pengemasan produk yang dihasilkan agar produk tersebut memiliki daya minat yang tinggi dari masyarakat. Namun banyak pelaku usaha mengalami kendala dalam penerapan pemasaran dan pengemasan disebabkan kurangnya pengetahuan mengenai teknologi informasi oleh para pelaku usaha yang menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru untuk mengatasi masalah tersebut.

Selain dalam kegiatan pelatihan, pesan komunikasi juga disampaikan melalui kegiatan sosialisasi dan melalui pendampingan UMKM. Dalam kegiatan sosialisasi dan pendampingan UMKM pihak dinas terjun langsung kelapangan untuk melihat situasi dan kondisi tempat usaha. Pesan yang disampaikan berupa tata cara untuk mendaftarkan perizinan usaha, pentingnya menjaga kualitas produk, serta pentingnya pengemasan produk untuk menarik minat masyarakat di pasaran. Hal ini bertujuan agar produk UMKM mampu bersaing dipasar lokal maupun global sehingga dapat meningkatkan eksistensi dan keuntungan usaha itu sendiri.

#### **4. Komunikator dalam komunikasi**

Komunikator adalah pihak yang mengirimpesan pada khalayak atau komunikan. Karena itu komunikator bisa disebut sebagai pengirim, sumber, dan encoder. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi.

Oleh karena itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas.

Komunikator dalam program pembinaan UMKM adalah Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru. Yakni, Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM, Kasi. Pengembangan dan Pembinaan UMKM, dan Kabid.Koperasi dan UKM. Komunikator dipilih oleh peneliti berdasarkan kriteria yang telah di tentukan, yaitu orang-orang yang terjun langsung dalam melakukan pembinaan terhadap UMKM dan orang yang memiliki pengetahuan mengenai proses kegiatan pembinaan UMKM.

Menjadi seorang komunikator terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan agar proses komunikasi berjalan lancar, seperti yang dijabarkan oleh Effendy (2005:39) yaitu Daya Tarik Narasumber dan Kredibilitas Sumber. Dalam menyampaikan pesan daya tarik dan kredibilitas seorang narasumber sangat menentukan dalam mengubah opini dan sikap khalayak selama mengikuti proses pembinaan. Komunikator yang kreatif dan menarik akan sangat diminati oleh khalayaknya terutama saat pelatihan kewirausahaan, khalayak akan tertarik untuk mengikuti dan menyimak materi yang disampaikan. Dalam menarik khalayak sikap, pengetahuan dan keterampilan berkomunikasi saling berkaitan dan harus dimiliki sehingga tidak ada jarak antara komunikator dengan peserta untuk saling berinteraksi.

Disperindag Koperasi dan UMK tidak hanya sebagai komunikator yang mengadakan pelatihan kewirausahaan, namun juga sebagai lembaga yang menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh UMKM seperti memberikan

pendampingan, melakukan pendataan, memberikan akses informasi mengenai pembiayaan melalui pinjaman, memperluas akses pemasaran UMKM, dan konsultasi bisnis.

Dapat disimpulkan strategi komunikator dalam melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha adalah dengan (1) melakukan pendataan kepada usaha-usaha baik skala mikro, kecil, dan menengah kemudian menyeleksi usaha-usaha tersebut untuk dimasukkan kedalam usaha binaan. (2) Memberikan pelatihan-pelatihan kewirausahaan kepada pelaku usaha. (3) membantu dalam memasarkan produk-produk hasil produksi UMKM ke masyarakat luas melalui *event* ataupun pameran-pameran. (4) monitoring usaha yaitu dengan mendatangi tempat-tempat usaha dan melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha (5) melakukan kunjungan kewirausahaan, pelaku usaha di ikutkan dalam kunjungan ke tempat-tempat usaha kreatif dengan tujuan sebagai pengetahuan untuk pelaku usaha dan memotivasi pelaku usaha melakukan inovasi-inovasi yang bisa diterapkan terhadap produknya (6) memberi kemudahan dalam pengurusan perizinan, serta (7) memberi kemudahan kepada UMKM untuk mendapatkan akses pembiayaan melalui pinjaman.

Pengawasan (*controlling*) adalah proses penilaian dari seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan dengan rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pengawasan mempunyai tujuan untuk:

#### a. Monitoring

Salah satu fungsi pengawasan pada sebuah program adalah menilai apakah pelaksanaan program pemerintah telah dicapai dengan baik atau sebaliknya dan dapat dilakukan dengan cara pengawasan usaha, pemberian modal dan membimbing kemitraan. Bentuk penilaian pemberdayaan UMKM di Kota Pekanbaru menggunakan pengawasan secara internal dan eksternal mengenai kumpulan data dan informasi tentang program, karena dengan adanya pengawasan mempermudah pengelola program mengevaluasi kinerja masing-masing bagian.

Tugas utama dari badan pengawasan adalah mengawasi kelembagaan (pengurus) koperasi dengan dibentuk Satgas pengawasan provinsi, pengawasan usaha, permodalan, kemitraan.

*“Mengawasi kelembagaan (pengurus) koperasi dengan dibentuk Satgas Pengawasan dari provinsi, pengawasan usaha, permodalan, kemitraan. Pengawasan IUMK. Pengawasan focus pada koperasi sesuai dengan UU No 25 dan 92 tentang pelaksanaan kepengurusan dan rapat tahunan dan anggaran tahunan.” (Ir. Suhaimi, Seksi Pengawasan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara, 20 Agustus 2019).*

#### b. Evaluasi Terhadap Capaian Atas Pesan Komunikasi yang Telah Dilakukan

Kegiatan menilai hasil pelaksanaan program atau yang disebut dengan evaluasi pelaksanaan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran dan kontribusi program dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Selain itu peran evaluasi kerja bertujuan untuk melihat perkembangan program secara keseluruhan, baik untuk pendapatan program dan peningkatan ekonomi masyarakat.

*“Untuk mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai, maka kami melakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana perkembangan dan kemajuan yang telah dicapai dalam pelaksanaan program selama periode*

*tertentu dengan evaluasi internal dan eksternal dari Provinsi.” (Ir. Suhaimi, Seksi Pengawasan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara, 20 Agustus 2019).*

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa dalam proses mengukur hasil pelaksanaan program dilaksanakan setelah semua perencanaan dilaksanakan. Pelaksanaan evaluasi dilakukan dalam dua cara yaitu evaluasi internal dan evaluasi ekaternal. Evaluasi internal bertujuan untuk melihat sejauh mana program berjalan dan mengetahui kendala-kendala yang terjadi dilapangan dalam mencapai target program. Kegiatan ini dilakukan di tahun pertama, kedua dan ketiga sejak perguliran dana. Sementara evaluasi eksternal merupakan evaluasi dari pihak pemerintah provinsi dengan menunjuk tim independen mengenai keberhasilan UMKM dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kegiatan ini dilakukan setelah program berjalan selama 3 tahun.

#### c. Pengendalian Terhadap Pesan Komunikasi

Setiap program pada sebuah organisasi memiliki banyak masalah baik yang berasal daridalam organisasi maupun dari luar organisasi, terlepas dari kesalahan-kesalahan yang menjadi masalah sebuah program maka langkah bijak yang wajib dilakukan adalah mengadakan pengendalian seperti perbaikan-perbaikan disetiap lini tanpa saling menyalahkan.

*“Tindakan-tindakan yang dilakukan untuk perbaikan mengacu pada pedoman evaluasi kinerja program pemberdayaan sesuai dengan keputusan walikota tentang penempatan pedoman yang ditandatangani langsung oleh walikota.” (Ir. Suhaimi, Seksi Pengawasan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara, 20 Agustus 2019).*

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa petugas telah melakukan tindakan-tindakan perbaikan untuk menghindari kesalahan yang lebih

banyak dan mendalam. Kekurangan sumber daya manusia yang kompeten menyebabkan tingginya kesalah-kesalahan mendasar untuk mengelola program pemberdayaan. Selain kurangnya sumber daya yang dimiliki, kesadaran masyarakat dalam menggunakan dana untuk penambahan modal yang tidak dilakukan dengan baik.

## **2. Hambatan Dalam Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru**

Pemerintah kota Pekanbaru berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan berbagai kesempatan berusaha di bidang UMKM. Adapun hambatan dalam pemberdayaan UMKM dapat dilihat dari 4 faktor berikut:

### **1. Mengenali sasaran komunikasi**

Peran koperasi di Kota Pekanbaru menjadi syarat penting bagi kelancaran dan keberhasilan program-program koperasi. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya program ini memang menginginkan adanya pelebagaan koperasi yang berkelanjutan. Keterlibatan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru dalam program peningkatan peran koperasi yang dimulai dari proses perencanaan program yaitu mulai kehadiran dalam setiap pertemuan yang diadakan oleh pegawai dinas dan dapat memberikan pembinaan sesuai dengan sasaran yang akan dituju.

Kemudian masyarakat kembali dituntut ikut ambil bagian dalam bentuk tenaga, waktu dan materi dalam proses pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Kemudian masyarakat diminta lebih proaktif serta menjaga dan

memelihara hasil dari program tersebut sehingga apa yang menjadi tujuan dari program koperasi dapat tercapai.

*“Untuk perizinan masih suka ada pungutan liar dari oknum terkait. Apabila tidak ada upah atau uang pelicin maka urusan pelayanannya akan memakan waktu lama. Bahkan ada oknum yang terang-terangan meminta upah jasa.” (Sefti, pelaku UMKM di Kota Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Pengurusan IUMK seharusnya dipermudah sebagaimana telah dikatakan sebelumnya. Pemerintah Kota juga sudah menyederhanakan syarat pendaftaran, sehingga menarik keinginan pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya. Namun jika pungutan liar tetap ada terutama oleh aparat pemerintah maka ini akan menjadi masalah yang sangat besar bagi terlaksananya program pemerintah itu sendiri.

Pelaku usaha diharuskan memiliki IUMK agar mendapatkan pinjaman modal, namun jika untuk pengurusan syarat saja sudah ada pungutan liar tentu akan membebani para pelaku usaha yang sebenarnya butuh pinjaman modal. Mereka malah harus mengeluarkan uang sebelum mendapatkan pinjaman modal dan ini akan membuat para pelaku usaha mundur dan lebih memilih membiayai sendiri usahanya. Sehingga akan muncul berbagai alasan dari pelaku usaha tentang ketidak ikutsertaan mereka, seperti hasil wawancara berikut:

*“Dinas Koperasi belum mampu memenuhi permintaan dari kami pelaku UMKM. Misalnya dalam pembantuan permodalan kami masih sangat sulit mendapatkan bantuan itu karena panjangnya prosedur dan banyaknya syarat yang harus dilengkapi.” (Deni, pelaku UMKM di Pekanbaru, Wawancara 24 Agustus 2019).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelaku UMKM merasa kesulitan dengan prosedur dan syarat yang harus mereka lengkapi.

Menurut mereka proses dipemerintahan masih panjang dan ini berarti butuh waktu yang lama. Selain itu pelaku usaha juga masih merasa keberatan dengan syarat yang ditentukan pemerintah karena menurut mereka masih banyak syarat. Ini berkaitan dengan pemahaman yang mereka miliki tentang perizinan dan prosedur mendapatkan bantuan modal dari pemerintah.

*“Ya, kita lihat saja sendiri, sudah menjadi rahasia umum kalau bantuan untuk mendapatkan bantuan permodalan bagi UMKM Kota Pekanbaru ini masih belum maksimal. Tetapi tampaknya ini bukan hanya terjadi di Kota Pekanbaru saja melainkan di daerah lain juga. Maunya ini dibenahi dulu dari dalam sendiri.” (Asrul, pelaku UMKM di Dinas Kota Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Persoalan UMKM ini memang bukan hanya terjadi di Kota Pekanbaru, di Kota-Kota lain juga terjadi. Namun demikian, dengan adanya pemerintah (dalam hal ini Dinas Koperasi yang bertanggung jawab dalam mengurus persoalan koperasi UMKM) diharapkan dapat membawa perubahan didalam roda perekonomian terutama pada UMKM. Karena UMKM berhubungan langsung dengan semua lapisan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah yang masih sangat membutuhkan perhatian dan bantuan dari pemerintah.

## 2. Pemilihan media komunikasi

Salah satu faktor yang menentukan keberlangsungan program peningkatan pemberdayaan UMKM yaitu kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dalam hal ini yang dimaksud adalah para pelaku program pemberdayaan UMKM di Kota Pekanbaru sebagai penerima pembinaan.

*“Jika ditinjau dari kemampuan pegawai yang melaksanakan program pemberdayaan UMKM yang disadari bahwa masih dipenuhi oleh segala keterbatasan dan kekurangan dalam hal pengembangan pendapatan dan pertumbuhan UMKM di Kota Pekanbaru. Bentuk partisipasi yang diberikan pihak Dinas tidak hanya bisa dilihat dari barang ataupun*

*material saja melainkan bentuk partisipasi yang diberikan dapat dilihat dari sumbangan tenaga selama proses pelaksanaan kegiatan, sumbangan waktu dan pikiran, begitu juga perhatian dalam program pemberdayaan UMKM Kota Pekanbaru yang pada akhirnya akan kembali juga manfaatnya kepada Dinas itu sendiri". (Hj. Neng Elida, SE. Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 17 Agustus 2019).*

### 3. Pesan Komunikasi

Sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai penunjang pengelola program pemberdayaan masyarakat merupakan suatu hal yang harus dipenuhi. Tujuan pemberian sarana dan prasarana yang baik adalah memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi tercapainya target yang akan dicapai.

*"kami sebenarnya sangat ingin ikut dalam pameran yang diadakan namun untuk itu kami harus melewati tahapan seleksi dulu yang diadakan oleh pelaksana. Sehingga banyak diantara kami yang tidak lulus dan tidak terpilih untuk ikut serta di dalam acara tersebut, kata na ini karena tempat yang disediakan tidak mampu menampung kami semua." (Sefti, pelaku UMKM di Kota Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Dengan adanya seleksi sebelum pelaksanaan pameran tersebut, membuat pelaku UMKM yang tidak terpilih mengalami kesulitan untuk mengenalkan usahanya kepada khalayak ramai. Untuk itu pelaku UMKM memiliki beberapa harapan bagi pemerintah terutama Dinas Koperasi selaku petugas yang ditunjuk oleh pemerintah.

*"Harapan kami adalah pemerintah dapat menyediakan tempat pameran yang lebih memadai untuk bisa menampung peserta yang lebih banyak. Selain itu, mungkin bisa dengan pemberian kesempatan bergiliran bagi pelaku UMKM untuk mengikuti pameran." (Sefti, pelaku UMKM di Kota Pekanbaru, Wawancara 23 Agustus 2019).*

Selanjutnya, permasalahan yang juga terlihat jelas dilapangan adalah penempatan pusat ole-ole yang belum strategis. Melihat dari pembeli, akan lebih berjalan baik jika pusat ole-ole berada di pusat perbelanjaan seperti pasar atau

supermarket. Sedangkan yang sudah-sudah, pusat ole-ole berada di perbatasan kota.

*“adapun tempat pusat penjualan ole-ole yang disediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru menurut kami tidak strategis. Karena letaknya di batas kota dan jauh dari pusat perbelanjaan.” (Deni, pelaku UMKM di Pekanbaru, Wawancara 24 Agustus 2019).*

Akibat dari salah tempat tersebut sekarang pusat ole-ole menjadi mati. Para pelancong pun merasa kesulitan untuk mencari ole-ole yang ingin mereka bawa dari Kota Pekanbaru. Ini menjadi salah satu bukti dan contoh masih belum efektifnya program Dinas Koperasi di Kota Pekanbaru dan masih perlu penanganan yang lebih baik.

#### 4. Komunikator Dalam Komunikasi

Penggunaan dana operasional dalam mengelola sebuah program penting untuk diadakan. Dana yang digunakan seharusnya dimanfaatkan untuk kegiatan operasional kantor. Penggunaan dana operasional bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang berkenaan dengan program misalnya dana untuk pembelian materai untuk mengesahkan surat perjanjian atau dana untuk biaya pembelian minyak.

*“untuk memenuhi tuntutan tanggung jawab perumusan penggunaan dana sebagai operasional telah diperhitungkan sebelumnya, tidak masalah bagi kami, hanya yang penting kejelasan penggunaan dana tersebut. Masalah dana juga sangat dibutuhkan dalam operasional kegiatan ini, kalau saja dananya memadai tentu pelaksanaan kegiatan ini akan dapat berjalan dengan lancar. Karena kalau tidak ada dana kami para pelaksana mengalami kesusahan atau hambatan dalam melaksanakan dan mengoperasionalkan semua kegiatan.” (Djumiarti, S.Sos, MAP, Seksi Fasilitasi pembiayaan jasa keuangan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, Wawancara 20 Agustus 2019).*

*“dana operasional kantor digunakan untuk dana pembelian alat tulis dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat atau pelaku usaha. Adapun besarnya dana operasional kantor diperoleh dari*

*pemerintah.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pemberian dana operasional kerja sangat bermanfaat dan membantu terlaksananya program dengan baik. Kekuatan finansial dalam menjalankan program menjadi sebuah kekuatan yang tidak bisa dibendung.

*“APBD yang tidak mencukupi sehingga menghambat berjalannya program kami dan terpaksa dihentikan. Contohnya petugas penyuluh kerja lapangan yang dibentuk pada tahun 2018 setelah 6 bulan berjalan malah dihentikan sementara karena anggaran yang terbatas.” (M. Zainuddin, S. Sos. Subbag Umum Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 26 Agustus 2019).*

Dari pernyataan tersebut dapat kita lihat bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya, para petugas dinas maupun non dinas masih mengalami hambatan dana. Sehingga program yang sudah dijalankan menjadi terputus karena dihentikan sementara. Padahal program tersebut bisa jadi menjadi solusi bagi permasalahan yang ada. Namun, hal ini menjadi tidak terbukti karena terjadinya penghentian sementara.

Pengaruh dana operasional bagi petugas dan pelaku usaha memberikan pengaruh yang cukup kuat, dengan adanya ketersediaan dana yang cukup akan memberikan kenyamanan dalam mengerjakan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan program. Dilapangan kadang masih ada pungutan liar dari oknum-oknum nakal. Untuk itu pemerintah membuat beberapa upaya yang telah direncanakan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan membentuk tim lapangan disetiap kecamatan (PPKL) dan memberikan Diklat kepada anggota PPKL tersebut.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Hasil Penelitian Tentang Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru**

Strategi dalam mengenali khalayak sasaran yaitu para pelaku UMKM oleh Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru berdasarkan pada beberapa kriteria yang telah ditentukan dan beberapa aspek yang perlu di perhatikan. Kriteria yang dimaksud adalah usaha yang dijalankan merupakan usaha yang mulai berkembang ditandai dengan meningkatnya omset usaha, kualitas produk yang sudah terjamin, kelancaran dalam pengembalian kredit baik yang di tawarkan maupun yang di ajukan ke Bank, LKM, ataupun Koperasi simpan pinjam.

Untuk mengetahui aspek-aspek tersebut, pihak Diperindag Koperasi dan UKM Kota Pekanbaru sebelumnya telah melakukan pendataan para pelaku usaha yang terdapat di Kota Pekanbaru. Meski tidak semua usaha menjadi usaha binaan, namun pihak dinas perlu mengetahui untuk tujuan sosialisasi lainnya mengenai usaha. Dengan gambaran khalayak sasaran melalui aspek tersebut maka akan mudah bagi komunikator menentukan pesan yang akan disampaikan.

##### **a. Mengenali sasaran komunikasi**

Sebelum proses pelaksanaan komunikasi, perlu dipelajari objek yang akan menjadi sasaran komunikasi. Namun hal ini bergantung pada tujuan komunikasi, apakah komunikasi hanya sekedar mengetahui atau komunikasi bertujuan melakukan tindakan tertentu. Organisasi perlu mengidentifikasi sasaran mereka

dalam arti dengan siapa mereka perlu berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dari segi komunikator, ada tiga aspek yang perlu di ketahui seorang komunikator menyangkut khalayaknya yakni aspek sosio-demografik, aspek profil psikologis, dan aspek karakteristik perilaku khalayak.

Dalam mencapai tujuan program pemberdayaan sangat bergantung pada tahap-tahap manajemen organisasi yang berdasarkan fungsinya, perencanaan adalah awal dari penetapan tujuan-tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan.

Untuk mengembangkan suatu program pengorganisasian yang sistematis, terencana, berkelanjutan dan mampu mentransformasikan diri menjadi salah satu pilar gerakan, terdapat dua masalah utama yang kerap muncul, yakni: Pertama, masalah kualifikasi kemampuan organiser untuk dapat memberikan konsultasi dan asistensi kepada UMKM sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Kualitas organiser yang diperlukan, bukan sekedar mau akan tetapi juga mampu. Dengan demikian, organiser harus memiliki pemahaman minimal mengenai persoalan-persoalan yang dihadapi oleh UMKM untuk tumbuh dan berkembang, dan juga memahami mengenai jaringan UMKM, sehingga memiliki kemampuan untuk memediasi UMKM.

#### **b. Pemilihan media komunikasi**

Pokok perhatian utama dalam pemanfaatan media komunikasi adalah sejauh mana media yang bersangkutan dapat mendukung tujuan komunikasi. Media yang di gunakan dalam proses komunikasi terdiri atas banyak bentuk,

tergantung dari konteks komunikasi yang berlaku dalam proses komunikasi tersebut.

Selanjutnya mengenai strategi pemilihan media yang digunakan oleh Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru dalam proses pembinaan yaitu menggunakan media massa, media online, dan media kelompok seperti yang dijelaskan. Melalui media tersebut kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas dapat di informasikan kepada masyarakat luas. Selain itu media ini juga menjadi wadah pemasaran bagi pelaku UMKM untuk mempromosikan produk mereka, terutama saat pengadaan event atau pameran-pameran yang di adakan baik dari pemerintah kota maupun pihak lain yang turut bekerja sama dalam pengadaan event tersebut.

Meskipun tidak secara intensif memberikan informasi mengenai kegiatan pembinaan UMKM, peran media massa seperti Koran sangat penting. Seperti yang telah dijabarkan dalam hasil penelitian, media massa berupa media cetak ini hanya sebatas memberikan informasi mengenai kegiatan UMKM dan pembinaanya secara umum saja. Seperti saat diadakannya pelatihan, sosialisasi, kunjungan kewirausahaan, dan pameran-pameran. Berita tersebut juga tertulis di portal berita media *online*.

### **c. Pesan Komunikasi**

Pesan komunikasi mempunyai tujuan tertentu yang menentukan teknik yang harus diambil apakah itu teknik informasi, teknik persuasif, atau teknik instruksi. Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara

tatap muka atau media komunikasi. Isinya berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda. Pesan pada dasarnya bersifat abstrak. Untuk membuatnya konkret agar dapat dikirim dan diterima oleh komunikan, manusia dengan akal budinya menciptakan sejumlah lambang komunikasi berupa suara, mimik, gerak gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan.

Selanjutnya yaitu pesan komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan tertentu yang akan disampaikan kepada khalayak sasaran. Pesan dapat disampaikan melalui tatap muka ataupun media komunikasi. Dalam menyampaikan pesan ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu apakah pesan bersifat informatif, persuasif, edukatif, hiburan, atau propaganda agar komunikator dapat mengatur isi dan struktur pesan yang akan disampaikan.

Seperti yang telah dijabarkan dalam hasil penelitian mengenai pesan, Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru sebagai komunikator sangat memperhatikan isi pesan yang akan disampaikan sesuai dengan tema yang di usung dalam proses pelatihan kewirausahaan. Perkembangan mengenai dunia usaha dan permasalahan yang terjadi dalam dunia usaha merupakan hal penting untuk diketahui pelaku usaha disampaikan dengan bahasa dan pemaparan yang jelas agar mudah dipahami. Selain permasalahan, narasumber juga memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelaku usaha agar bisa diterapkan dalam usahanya.

#### **d. Komunikator dalam komunikasi**

Komunikator adalah pihak yang mengirimpesan pada khalayak atau komunikan. Karena itu komunikator bisa disebut sebagai pengirim, sumber, dan

encoder. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Oleh karena itu, seorang komunikator harus terampil berkomunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas.

Komunikator dalam program pembinaan UMKM adalah Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru. Yakni, Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM, Kasi. Pengembangan dan Pembinaan UMKM, dan Kabid.Koperasi dan UKM. Komunikator dipilih oleh peneliti berdasarkan kriteria yang telah di tentukan, yaitu orang-orang yang terjun langsung dalam melakukan pembinaan terhadap UMKM dan orang yang memiliki pengetahuan mengenai proses kegiatan pembinaan UMKM.

Disperindag Koperasi dan UMK tidak hanya sebagai komunikator yang mengadakan pelatihan kewirausahaan, namun juga sebagai lembaga yang menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh UMKM seperti memberikan pendampingan, melakukan pendataan, memberikan akses informasi mengenai pembiayaan melalui pinjaman, memperluas akses pemasaran UMKM, dan konsultasi bisnis.

Dapat disimpulkan strategi komunikator dalam melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha adalah dengan (1) melakukan pendataan kepada usaha-usaha baik skala mikro, kecil, dan menengah kemudian menyeleksi usaha-usaha tersebut untuk dimasukkan kedalam usaha binaan. (2) Memberikan pelatihan-pelatihan kewirausahaan kepada pelaku usaha. (3) membantu dalam memasarkan produk-produk hasil produksi UMKM ke masyarakat luas melalui *event* ataupun

pameran-pameran. (4) monitoring usaha yaitu dengan mendatangi tempat-tempat usaha dan melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha (5) melakukan kunjungan kewirausahaan, pelaku usaha di ikutkan dalam kunjungan ke tempat-tempat usaha kreatif dengan tujuan sebagai pengetahuan untuk pelaku usaha dan memotivasi pelaku usaha melakukan inovasi-inovasi yang bisa diterapkan terhadap produknya (6) memberi kemudahan dalam pengurusan perizinan, serta (7) memberi kemudahan kepada UMKM untuk mendapatkan akses pembiayaan melalui pinjaman.

## **2. Faktor Penghambat Dalam Peranan Komunikasi Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pembinaan UMKM di Kota Pekanbaru**

Pemerintah kota Pekanbaru berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan berbagai kesempatan berusaha di bidang UMKM. Adapun hambatan dalam pemberdayaan UMKM dapat dilihat dari 4 faktor berikut:

### **1. Mengenali Sasaran Komunikasi**

Pengurusan IUMK seharusnya dipermudah sebagaimana telah dikatakan sebelumnya. Pemerintah Kota juga sudah menyederhanakan syarat pendaftaran, sehingga menarik keinginan pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya. Namun jika pungutan liar tetap ada terutama oleh aparat pemerintah maka ini akan menjadi masalah yang sangat besar bagi terlaksananya program pemerintah itu sendiri.

Pelaku usaha diharuskan memiliki IUMK agar mendapatkan pinjaman modal, namun jika untuk pengurusan syarat saja sudah ada pungutan liar tentu akan membebani para pelaku usaha yang sebenarnya butuh pinjaman modal. Mereka malah harus mengeluarkan uang sebelum mendapatkan pinjaman modal dan ini akan membuat para pelaku usaha mundur dan lebih memilih membiayai sendiri usahanya. Sehingga akan muncul berbagai alasan dari pelaku usaha tentang ketidak ikutsertaan mereka.

Pelaku UMKM merasa kesulitan dengan prosedur dan syarat yang harus mereka lengkapi. Menurut mereka proses dipemerintahan masih panjang dan ini berarti butuh waktu yang lama. Selain itu pelaku usaha juga masih merasa keberatan dengan syarat yang ditentukan pemerintah karena menurut mereka masih banyak syarat. Ini berkaitan dengan pemahaman yang mereka miliki tentang perizinan dan prosedur mendapatkan bantuan modal dari pemerintah.

## 2. Pemilihan Media Komunikasi

Salah satu faktor yang menentukan keberlangsungan program peningkatan pemberdayaan UMKM yaitu kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dalam hal ini yang dimaksud adalah para pelaku program pemberdayaan UMKM di Kota Pekanbaru.

## 3. Pesan Komunikasi

Sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai penunjang pengelola program pemberdayaan masyarakat merupakan suatu hal yang harus dipenuhi. Tujuan pemberian sarana dan prasarana yang baik adalah memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi tercapainya target yang akan dicapai.

Dengan adanya seleksi sebelum pelaksanaan pameran tersebut, membuat pelaku UMKM yang tidak terpilih mengalami kesulitan untuk mengenalkan usahanya kepada khalayak ramai. Untuk itu pelaku UMKM memiliki beberapa harapan bagi pemerintah terutama Dinas Koperasi selaku petugas yang ditunjuk oleh pemerintah.

#### 4. Komunikator Dalam Komunikasi

Penggunaan dana operasional dalam mengelola sebuah program penting untuk diadakan. Dana yang digunakan seharusnya dimanfaatkan untuk kegiatan operasional kantor. Penggunaan dana operasional bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang berkenaan dengan program misalnya dana untuk pembelian materai untuk mengesahkan surat perjanjian atau dana untuk biaya pembelian minyak.

Pengaruh dana operasional bagi petugas dan pelaku usaha memberikan pengaruh yang cukup kuat, dengan adanya ketersediaan dana yang cukup akan memberikan kenyamanan dalam mengerjakan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan program. Dilapangan kadang masih ada pungutan liar dari oknum-oknum nakal. Untuk itu pemerintah membuat beberapa upaya yang telah direncanakan untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan membentuk tim lapangan disetiap kecamatan (PPKL) dan memberikan Diklat kepada anggota PPKL tersebut.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian adalah:

1. Dilihat dari Perencanaan Pemerintah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru, pemerintah telah membentuk rencana strategi lima tahun (Renstra) yang memiliki maksud dan tujuan yang dianggap tepat sasaran dalam memberdayakan UMKM.
2. Dilihat dari Pelaksanaan Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pekanbaru pemerintah menetapkan 4 macam upaya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru dalam pemberdayaan UMKM yaitu terdiri dari : legalitas/izin usaha, perkuatan pemasaran, akses permodalan, dan pendampingan/pengawasan.
3. Adapun permasalahan atau hambatan yang masih ditemui baik itu di Dinas Koperasi maupun di lapangan terdiri dari 4 aspek, yaitu:
  - a. Aspek Legalitas
  - b. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)
  - c. Aspek Infrastruktur
  - d. Aspek Anggaran

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Agar Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru dapat melaksanakan programnya secara maksimal perlu memperbaiki internal organisasi yaitu dengan pembedahan para pegawai karena berdasarkan pengakuan yang ditemukan dilapangan ternyata masih ada oknum Dinas yang melakukan pungutan liar yang dalam hal ini terjadi dalam proses pendaftaran legalitas UMKM.
2. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terutama pelaku usaha tentang manajemen pemberdayaan UMKM melalui pelatihan/diklat. Mengajak pelaku UMKM untuk mendaftarkan usahanya ke Dinas Koperasi Usaha Kecil Mikro dan Menengah dan organisasi UMKM agar dapat mengajukan pinjaman modal dengan IUMK yang didapatkan dari Dinas Koperasi.
3. Diharapkan agar pemerintah melaksanakan program-program untuk mengatasi masalah-masalah yang masih ada dilapangan. Kemudian petugas dan pelaku UMKM saling bekerjasama untuk menyelesaikan permasalahan yang masih ada sesuai dengan peran masing-masing. Dengan adanya keharmonisan antara petugas dan pelaku usaha diharapkan dapat lebih memaksimalkan program yang dijalankan untuk mencapai hasil yang sesuai harapan yaitu kesejahteraan UMKM di Kota Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, OemL 2001. *Dasar — dasar Public Relation*. Citra Adltya Bakti, Bandung.
- Arifin, Anwar. 1994. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Amrico
- Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Emu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi 1, Cet 4, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Damanik Janiatondan Weber F Helmut. 2006. *Perencanaan Ekomsata Anoi*. Yogyakarta, Yogyakarta.
- Davis, B Gordon.2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Taruna Grafika, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu komunikasi*. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Dinamika komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- \_\_\_\_\_.2003 *Ilmu Teori dan Filsqfat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- \_\_\_\_\_.2005 *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Remaja Rosda Karya*. Bandung.
- Iriantara, Yosal. 2005. *Manajemen Strategi Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jauch, Laurence, R dan William F.1988. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Erlangg&: Jakarta.
- Kusumawati, Frida. 2002. *Dasar - dasar Humas*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2005 *Metode Penelitian Kualitatif*, edisirevisi, cet 21, Remaja Rosakarya, Bandung.
- Rakbmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*, Rosdakarya Bandung.
- Ruslan, Rusady. 2003. *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Rajawali Grafindo Persada, Jakarta.
- Tinambunan,W.E. 2002. *Teori — teori komunikasi*. Swakarya, Jakarta.
- Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.