

Pemberdayaan Usaha Ponsel Seluler melalui Pendampingan Manajemen Usaha

Ade Marzuhlia¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau
E-mail : marzuhliaa@gmail.com

Article Informations

Received:
(22-12-2025)
Accepted
(03-01-2026)
Available Online :
(10-01-2026)

Keywords

Pengabdian masyarakat, UMKM, ponsel seluler, manajemen usaha, pemberdayaan usaha.

Abstract

Cell phone businesses are one form of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) that have grown rapidly along with the increasing public demand for communication devices and digital services. However, in practice, many cell phone business owners still face various challenges, particularly in business management aspects, such as poorly organized financial records, suboptimal customer service, and low utilization of digital technology for marketing purposes. This article aims to describe a community service program focused on empowering cell phone businesses through business management assistance. The methods employed in this program include observation, interviews, training, and mentoring. The results indicate an improvement in partners' understanding of business management, the implementation of simple financial record-keeping, and enhanced quality of customer service. This community service activity is expected to strengthen business sustainability and improve the competitiveness of cell phone MSMEs amid increasingly intense business competition..

Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Anoraga, 2011). Keberadaan UMKM tidak hanya berfungsi sebagai penopang ekonomi lokal, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan masyarakat melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan (Ridwan & Sari, 2020). Salah satu jenis UMKM yang berkembang pesat seiring kemajuan teknologi adalah usaha ponsel seluler, baik yang bergerak di bidang penjualan perangkat, aksesoris, maupun jasa servis ponsel.

Tingginya tingkat ketergantungan masyarakat terhadap ponsel seluler menjadikan usaha ini memiliki prospek yang menjanjikan (Drucker, 2007). Ponsel seluler tidak lagi berfungsi sebagai alat komunikasi semata, tetapi juga sebagai sarana akses informasi, pendidikan, perdagangan, dan hiburan. Kondisi ini mendorong meningkatnya permintaan terhadap produk dan layanan ponsel seluler di berbagai lapisan masyarakat. Namun, besarnya peluang usaha tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kemampuan pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara

profesional. Dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha ponsel seluler yang menjalankan usaha secara konvensional dan berbasis pengalaman semata. Pengelolaan keuangan usaha sering kali belum dilakukan secara sistematis, pencatatan transaksi masih bersifat sederhana, dan pemisahan antara keuangan pribadi dan usaha belum diterapkan secara konsisten. Selain itu, pengelolaan stok barang serta sistem pelayanan pelanggan juga belum tertata dengan baik, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan menurunkan kualitas layanan (UMKM RI, 2021).

Perkembangan persaingan usaha di sektor ponsel seluler juga menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku UMKM. Banyaknya pemain usaha dengan model bisnis yang lebih modern, pelayanan yang cepat, serta pemanfaatan teknologi digital menuntut pelaku usaha ponsel seluler untuk beradaptasi. Konsumen saat ini tidak hanya mempertimbangkan harga, tetapi juga kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, aspek manajemen usaha menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing usaha ponsel seluler. Pendampingan manajemen usaha merupakan salah satu upaya strategis dalam memberdayakan UMKM agar mampu menghadapi tantangan tersebut. Melalui pendampingan, pelaku usaha dapat dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan praktis terkait pengelolaan keuangan, operasional usaha, serta peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Pendampingan juga berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan yang bersifat aplikatif dan sesuai dengan kondisi nyata usaha mitra (Purwanti, 2018).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada pemberdayaan usaha ponsel seluler melalui pendampingan manajemen usaha. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha meningkatkan kapasitas manajerial, memperbaiki tata kelola usaha, serta membangun kesadaran akan pentingnya pengelolaan usaha yang berkelanjutan. Dengan demikian, usaha ponsel seluler sebagai bagian dari UMKM diharapkan mampu tumbuh secara mandiri, profesional, dan berdaya saing di tengah dinamika perkembangan ekonomi dan teknologi.

Metode Pengabdian

Kegiatan ini merupakan penelitian terapan dalam bentuk pengabdian masyarakat yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model partisipatif (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini dipilih karena pengabdian masyarakat bertujuan untuk memahami kondisi nyata pelaku usaha sekaligus memberikan pendampingan yang bersifat praktis dan aplikatif sesuai kebutuhan usaha ponsel seluler (Kotler & Keller, 2016). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yang terintegrasi dengan kegiatan pengabdian masyarakat. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali secara mendalam permasalahan yang dihadapi mitra usaha, khususnya terkait manajemen usaha, serta untuk mengevaluasi perubahan yang terjadi setelah dilakukan pendampingan. Model partisipatif diterapkan dengan melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari identifikasi permasalahan, perencanaan program, pelaksanaan pendampingan, hingga evaluasi hasil kegiatan (Moleong, 2018).

Subjek dalam kegiatan ini adalah pelaku usaha ponsel seluler skala UMKM yang bergerak di

bidang penjualan ponsel, aksesoris, dan/atau jasa servis perangkat. Mitra dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan kondisi usaha yang masih dikelola secara sederhana dan memiliki kebutuhan nyata akan pendampingan manajemen usaha. Lokasi penelitian berada di tempat usaha mitra yang menjadi pusat aktivitas penjualan dan pelayanan pelanggan. Pemilihan lokasi ini bertujuan agar pengabdian dapat dilakukan secara langsung dan kontekstual sesuai dengan aktivitas usaha sehari-hari (Tambunan, 2019).

Pelaksanaan penelitian pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut: Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Mitra; Perencanaan Program Pendampingan; Pelaksanaan Pendampingan dan Monitoring dan Evaluasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi: Observasi, Wawancara, Dokumentasi Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan kondisi awal usaha, proses pendampingan manajemen usaha, serta dampak pengabdian masyarakat terhadap pemberdayaan usaha ponsel seluler..

Hasil Pengabdian dan Pembahasan

Kondisi Awal Usaha Penyewaan Papan Bunga Mitra

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara awal dengan mitra, diketahui bahwa usaha ponsel seluler masih dikelola secara konvensional dengan sistem manajemen yang sederhana. Usaha ini dijalankan secara mandiri oleh pemilik, dibantu oleh anggota keluarga, tanpa adanya pembagian tugas yang jelas maupun perencanaan usaha jangka panjang. Aktivitas usaha lebih berfokus pada kegiatan operasional harian, seperti penjualan ponsel, aksesoris, dan jasa servis, tanpa didukung perencanaan strategis yang terstruktur.

Dari aspek manajemen keuangan, usaha ponsel seluler mitra belum menerapkan pencatatan transaksi secara sistematis. Pemasukan dan pengeluaran usaha tidak dicatat secara tertib, bahkan masih bercampur dengan keuangan pribadi pemilik usaha. Kondisi ini menyebabkan mitra kesulitan dalam mengetahui keuntungan bersih usaha, memantau arus kas, serta merencanakan pengembangan usaha di masa mendatang. Tidak adanya laporan keuangan juga menjadi kendala dalam mengevaluasi kinerja usaha secara objektif.

Pada sisi pengelolaan stok, mitra belum memiliki sistem pencatatan barang yang memadai. Pengelolaan stok ponsel, aksesoris, dan suku cadang masih mengandalkan ingatan pemilik usaha. Hal ini berpotensi menimbulkan kekurangan barang pada saat dibutuhkan maupun penumpukan barang yang kurang diminati oleh konsumen. Kondisi tersebut dapat berdampak pada efisiensi usaha dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, dari aspek pelayanan pelanggan, usaha ponsel seluler mitra belum memiliki standar pelayanan yang jelas. Proses pelayanan sangat bergantung pada pengalaman dan kebiasaan pemilik usaha, sehingga kualitas pelayanan cenderung tidak konsisten. Meskipun mitra memiliki pelanggan tetap karena faktor lokasi dan harga yang bersaing, pelayanan yang belum optimal

berpotensi menghambat perluasan pasar dan peningkatan loyalitas pelanggan.

Dari hasil pengamatan juga ditemukan bahwa mitra belum memanfaatkan teknologi digital secara optimal dalam menjalankan usaha. Promosi masih dilakukan secara konvensional dan belum memanfaatkan media sosial atau platform digital sebagai sarana pemasaran. Rendahnya pemanfaatan teknologi ini menyebabkan peluang usaha yang lebih luas belum dapat dimaksimalkan.

Kondisi awal tersebut menunjukkan bahwa usaha ponsel seluler mitra memiliki potensi ekonomi yang besar, namun memerlukan pendampingan manajemen usaha yang tepat. Permasalahan yang dihadapi tidak semata-mata berkaitan dengan keterbatasan modal, tetapi lebih pada keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola usaha secara profesional. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat melalui pendampingan manajemen usaha menjadi sangat relevan untuk membantu mitra meningkatkan kapasitas usaha dan daya saingnya secara berkelanjutan.

Pelaksanaan Pendampingan Manajemen Usaha

Pelaksanaan pendampingan manajemen usaha pada usaha ponsel seluler mitra dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan dengan menyesuaikan kondisi riil usaha. Pendampingan tidak hanya difokuskan pada pemberian materi secara teoritis, tetapi juga menekankan pada praktik langsung agar mitra mampu menerapkan manajemen usaha dalam aktivitas sehari-hari (Hafsah, 2010).

Tahap awal pendampingan dimulai dengan sosialisasi mengenai pentingnya manajemen usaha bagi keberlangsungan bisnis. Pada tahap ini, mitra diajak untuk memahami bahwa pencatatan keuangan, pengelolaan stok, dan pelayanan pelanggan merupakan bagian penting dari manajemen usaha yang menentukan keberhasilan jangka panjang. Sosialisasi ini menjadi dasar dalam membangun kesadaran dan motivasi mitra untuk melakukan perubahan dalam pengelolaan usaha.

Selanjutnya, pendampingan difokuskan pada manajemen keuangan usaha. Mitra diberikan pelatihan pencatatan keuangan sederhana menggunakan buku kas harian yang mencatat pemasukan dan pengeluaran secara rutin. Pendampingan dilakukan dengan contoh transaksi nyata dari usaha mitra, sehingga mudah dipahami dan relevan dengan kondisi usaha. Mitra juga diarahkan untuk memisahkan keuangan pribadi dan keuangan usaha sebagai langkah awal menuju pengelolaan keuangan yang lebih profesional.

Selain manajemen keuangan, pendampingan juga dilakukan pada pengelolaan stok barang. Mitra dibimbing untuk mencatat barang masuk dan keluar, baik ponsel, aksesoris, maupun suku cadang servis. Pengelolaan stok yang tertib diharapkan dapat membantu mitra mengontrol persediaan barang, menghindari kekurangan stok, serta meminimalkan risiko kerugian akibat barang menumpuk atau rusak.

Pendampingan manajemen usaha juga mencakup peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Mitra diberikan pemahaman mengenai pentingnya komunikasi yang baik, kejelasan informasi

produk dan layanan, serta sikap ramah dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang baik dipandang sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, khususnya dalam usaha ponsel seluler yang memiliki tingkat persaingan tinggi.

Selama proses pendampingan, dilakukan diskusi dan evaluasi bersama untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi mitra dalam menerapkan manajemen usaha. Pendekatan dialogis ini memungkinkan mitra menyampaikan kesulitan secara terbuka dan mencari solusi secara bersama-sama. Dengan demikian, pendampingan manajemen usaha tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga memberdayakan mitra agar lebih mandiri dalam mengelola usahanya.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pendampingan manajemen usaha ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional mitra dalam menjalankan usaha ponsel seluler. Pendampingan ini menjadi langkah awal dalam proses pemberdayaan usaha yang diharapkan mampu mendorong keberlanjutan dan daya saing usaha ponsel seluler sebagai bagian dari UMKM.

Perubahan dan Dampak Pendampingan terhadap Usaha Mitra

Pelaksanaan pendampingan manajemen usaha memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap pengelolaan usaha ponsel seluler mitra. Perubahan tersebut terlihat baik dari aspek manajemen keuangan, pengelolaan operasional, maupun pelayanan kepada pelanggan. Meskipun perubahan belum sepenuhnya optimal, namun menunjukkan arah pengembangan usaha yang lebih tertata dan profesional.

Dari aspek manajemen keuangan, mitra mulai menerapkan pencatatan transaksi secara rutin melalui buku kas harian. Setiap transaksi penjualan, jasa servis, serta pengeluaran usaha mulai dicatat secara sederhana namun konsisten. Penerapan pencatatan ini membantu mitra memahami arus kas usaha dan mengetahui kondisi keuntungan secara lebih objektif. Selain itu, mitra mulai menyadari pentingnya memisahkan keuangan usaha dari keuangan pribadi sebagai dasar pengelolaan usaha yang sehat.

Pada aspek pengelolaan stok barang, pendampingan mendorong mitra untuk lebih tertib dalam mencatat persediaan ponsel dan aksesoris. Mitra mulai mengenali jenis barang yang paling diminati pelanggan serta mengantisipasi kebutuhan stok agar pelayanan tetap berjalan lancar. Pengelolaan stok yang lebih baik ini membantu mengurangi risiko kekurangan barang dan meningkatkan efisiensi usaha.

Dari sisi pelayanan pelanggan, terjadi peningkatan sikap profesional mitra dalam melayani konsumen. Mitra menjadi lebih komunikatif dalam memberikan informasi produk, harga, dan layanan servis. Pelayanan yang lebih ramah dan jelas tersebut berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap usaha mitra.

Selain perubahan teknis, pendampingan juga memberikan dampak pada pola pikir dan sikap usaha mitra. Mitra mulai memahami bahwa keberlanjutan usaha tidak hanya ditentukan oleh banyaknya pelanggan, tetapi juga oleh kemampuan mengelola usaha secara sistematis dan

berorientasi jangka panjang. Kesadaran ini menjadi modal penting dalam proses pemberdayaan usaha ponsel seluler.

Pembahasan Reflektif Hasil Pengabdian Masyarakat

Hasil pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pendampingan manajemen usaha merupakan strategi yang efektif dalam pemberdayaan UMKM, khususnya usaha ponsel seluler.

Permasalahan utama yang dihadapi mitra bukan semata-mata keterbatasan modal, melainkan keterbatasan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola usaha secara profesional.

Pendampingan yang dilakukan secara partisipatif memungkinkan mitra untuk memahami permasalahan usahanya sendiri dan terlibat aktif dalam mencari solusi. Pendekatan ini terbukti lebih efektif dibandingkan pemberian materi secara satu arah, karena mitra dapat langsung mempraktikkan manajemen usaha dalam kegiatan sehari-hari.

Perubahan yang terjadi pada usaha mitra menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas manajerial dapat berdampak besar terhadap kualitas pengelolaan usaha. Hal ini sejalan dengan tujuan pengabdian masyarakat, yaitu memberdayakan pelaku UMKM agar mampu berkembang secara mandiri dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pendampingan manajemen usaha perlu dilakukan secara berkesinambungan agar hasil yang dicapai dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui pendampingan manajemen usaha pada pelaku usaha ponsel seluler telah menunjukkan hasil yang positif dalam upaya pemberdayaan UMKM. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pendampingan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi usaha ponsel seluler bukan semata-mata terkait keterbatasan modal, tetapi lebih pada keterbatasan kemampuan manajerial dalam mengelola usaha secara sistematis dan berkelanjutan.

Pendampingan manajemen usaha yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian ini mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran mitra mengenai pentingnya pengelolaan keuangan, pengelolaan stok barang, dan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Mitra mulai menerapkan pencatatan keuangan sederhana secara rutin, mengelola stok dengan lebih tertib, serta menunjukkan peningkatan sikap profesional dalam melayani pelanggan. Perubahan tersebut menjadi indikator awal bahwa pendampingan manajemen usaha memberikan dampak nyata terhadap pengelolaan usaha ponsel seluler.

Selain perubahan teknis, kegiatan pengabdian masyarakat ini juga berkontribusi dalam membentuk pola pikir kewirausahaan mitra. Mitra mulai menyadari bahwa keberlangsungan usaha tidak hanya bergantung pada tingginya permintaan pasar, tetapi juga pada kemampuan mengelola usaha secara efektif dan berorientasi jangka panjang. Dengan demikian, pendampingan manajemen usaha tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pemberdayaan yang mendorong kemandirian dan daya saing usaha.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Pelaku Usaha Ponsel Seluler

Pelaku usaha disarankan untuk terus menerapkan manajemen usaha secara konsisten, khususnya dalam pencatatan keuangan, pengelolaan stok, dan peningkatan kualitas pelayanan. Pengembangan usaha perlu dilakukan secara bertahap dengan memanfaatkan pengetahuan manajerial yang telah diperoleh melalui pendampingan.

2. Bagi Perguruan Tinggi dan Akademisi

Perguruan tinggi diharapkan dapat melanjutkan dan mengembangkan program pengabdian masyarakat yang berfokus pada pendampingan manajemen usaha UMKM. Pendampingan yang berkelanjutan akan memberikan dampak yang lebih optimal dalam meningkatkan kapasitas dan kemandirian pelaku usaha.

3. Bagi Pemerintah dan Lembaga Terkait

Pemerintah dan lembaga pendukung UMKM diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan lanjutan, pendampingan usaha, serta fasilitasi akses informasi dan permodalan. Sinergi antara pemerintah, akademisi, dan pelaku usaha sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem UMKM yang berdaya saing.

4. Bagi Penelitian dan Pengabdian Selanjutnya

Kegiatan pengabdian selanjutnya dapat dikembangkan dengan fokus pada pemanfaatan teknologi digital, pemasaran daring, serta peningkatan inovasi layanan pada usaha ponsel seluler. Dengan cakupan pendampingan yang lebih luas, diharapkan pemberdayaan UMKM dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dan berkelanjutan..

Ucapan Terimakasih

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemilik dan seluruh pihak di tempat pengabdian usaha ponsel seluler yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta kerja sama yang baik selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Partisipasi aktif, keterbukaan, dan komitmen dari pelaku usaha sangat berperan penting dalam kelancaran kegiatan pendampingan dan pencapaian tujuan pengabdian.

Ucapan terima kasih juga disampaikan atas kesediaan mitra pengabdian dalam menerima dan mengimplementasikan berbagai materi serta pendampingan yang diberikan, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi pengembangan manajemen usaha. Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut dan memberikan dampak positif serta berkelanjutan bagi pengembangan usaha dan pemberdayaan UMKM ke depannya.

Daftar Pustaka

- Anoraga, P. (2011). *Pengantar bisnis: Pengelolaan bisnis dalam era globalisasi*. Rineka Cipta.
- Drucker, P. F. (2007). *Innovation and entrepreneurship*. Butterworth-Heinemann.
- Hafsah, M. J. (2010). *Kemitraan usaha: Konsepsi dan strategi*. Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Purwanti, E. (2018). Pengelolaan manajemen usaha kecil dan menengah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(2), 183–192.
- Ridwan, M., & Sari, D. P. (2020). Digitalisasi UMKM sebagai strategi bertahan di era industri 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 15–25.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, T. T. H. (2019). *UMKM di Indonesia: Perkembangan, kendala, dan tantangan*. Ghalia Indonesia.
- UMKM RI. (2021). *Peran UMKM dalam pemulihan ekonomi nasional*. Kemenkop UKM RI.