

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

1. Profil Lembaga

a. Sejarah Klinik Dinas koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur

Memperkuat struktur perekonomian di Jawa Timur tidak cukup hanya dengan kebijakan pemerintah dalam membina dan mengembangkan UMKM saja yang harus terus disempurnakan. Lebih dari itu, hal yang lebih penting adalah adanya lembaga pendukung yang mampu memberikan berbagai layanan yang berkualitas, relevan, cepat, tepat, dan siap melayani serta membantu mengatasi berbagai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi UMKM saat ini.

Adapun salah satu upaya dan strategi yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur untuk mengatasi permasalahan di atas adalah dengan membina, memberdayakan dan mengembangkan UMKM. Maka berdasarkan Surat Keputusan (SK) Bapak Gubernur Jawa Timur Nomor : 188/133/KPTS/013/2008 tentang lembaga Klinik Usaha Kecil dan Menengah Jawa Timur yang berada dibawah naungan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur pada tanggal 13 Maret 2008 didirikanlah Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur. Klinik ini merupakan suatu program kebijakan dan strategi pemberdayaan UMKM dan koperasi yang

bertugas membantu menyelesaikan masalah pengusaha kecil, dan koperasi melalui serangkaian pembinaan yang profesional dan terpadu.

Berbagai layanan diberikan oleh klinik ini dalam rangka mengatasi permasalahan koperasi dan UMKM, seperti layanan konsultasi bisnis, informasi bisnis, bantuan advokasi bisnis dan layanan pelatihan singkat (*short course*). Semua layanan didampingi oleh konsultan BDS/pendamping UMKM yang berkualitas dan praktisi yang berpengalaman di bidangnya secara mobilisasi. *Consultant Business Development Services* (BDS) atau pendamping UKM adalah seorang tenaga profesional yang menyediakan jasa nasehat ahli tertentu yang menjalin relasi dengan masyarakat dan UKM dalam rangka memperkuat dukungan, memotivasi, memfasilitasi dan menjembatani kebutuhan dan masalah UKM. Mobilisasi BDS disini mempunyai maksud melakukan kerja sama dengan para BDS dari setiap BDS yang ada di Kabupaten di seluruh Jawa Timur untuk mengelola klinik. Para BDS dari setiap Kabupaten inilah yang setiap hari secara bergantian melaksanakan piket untuk menjalankan klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

Fasilitas-fasilitas penunjang seperti di atas diberikan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur agar klinik KUMKM milik masyarakat Jawa Timur ini bisa berjalan sesuai dengan fungsinya karena dikelola secara langsung dengan melibatkan masyarakat Jawa Timur dengan tetap tidak melupakan Dinas Koperasi dan UMKM sebagai regulator. Kebijakan ini dilakukan dalam rangka membina dan

mengembangkan koperasi dan UMKM yang ada di Jawa Timur karena dengan dikelola pemerintah dengan melibatkan masyarakat diharapkan program yang dibuat bisa seperti yang diharapkan masyarakat. Adapun tujuan akhir dari semua ini adalah agar dapat memperkuat perekonomian daerah Provinsi Jawa Timur.

b. Visi dan Misi Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur

Adapun visi dan misi dari Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur, adalah :

1) Visi

Penyediaan beragam jasa layanan yang berkualitas tinggi guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan mayoritas UMKM dengan biaya yang ringan dan wajar untuk meningkatkan daya saing dan daya jual produk UMKM dalam rangka meningkatkan dan memperkuat perekonomian daerah Provinsi Jawa Timur.

2) Misi

a) Mempersiapkan dan mendorong percepatan terwujudnya usaha kecil dan menengah yang tangguh, mandiri, dan siap menghadapi pasar global dalam rangka meningkatkan perekonomian Jawa Timur melalui layanan konsultasi, informasi, dan advokasi bisnis yang profesional dalam rangka meningkatkan kinerja usaha kecil dan menengah.

- b) Membantu dan mendorong UKM agar mampu menyelesaikan permasalahannya sendiri melalui intervensi dan bantuan yang tepat dan relevan.
 - c) Penciptaan lapangan kerja dan peluang usaha baru.
 - d) Terciptanya jaringan usaha di tingkat nasional dan regional.
 - e) Terwujudnya klinik UKM yang mandiri dan profesional sampai tingkat Kabupaten/Kota.
 - f) Meningkatkan pertumbuhan perekonomian, pendapatan daerah dan daya saing daerah Provinsi Jawa Timur
- c. Layanan Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur
- 1) Layanan Pokok Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur

Layanan pokok merupakan layanan utama yang diberikan di Klinik KUMKM kepada masyarakat secara luas. Adapun untuk layanan pokok yang ada di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur terdiri adalah :

- a) Layanan Konsultasi Bisnis

Merupakan layanan konsultasi secara personal antara konsultan dengan pelaku usaha baik koperasi maupun UMKM dengan tujuan untuk menemukan masalah yang dihadapi. Konsultan akan membimbing untuk menemukan masalah dan mendapatkan solusi untuk mengatasi masalah yang ada.

b) Layanan Informasi Bisnis

Layanan ini diberikan untuk membantu mendapatkan informasi yang diperlukan bagi koperasi dan UMKM seperti data base bahan baku, produk perbankan, peluang ekspor, kemitraan, pemasaran, program pemerintah dan lain-lain.

c) Layanan Advokasi dan Pendampingan

Layanan yang diberikan kepada koperasi dan UMKM yang belum mampu melakukan sendiri aktivitasnya misalnya pembuatan laporan keuangan, pengurusan ijin usaha, pembuatan proposal kredit, dan lainnya.

d) Layanan Pelatihan Singkat atau *Short Course*

Diberikan kepada masyarakat, para pelaku usaha agar mereka mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang baik di dalam menjalankan aktivitas usahanya, pelatihan diberikan baik yang bersifat *by Managerial* maupun yang bersifat *by product* dan IT.

e) Layanan Akses Pembiayaan

Merupakan pemberian layanan di bidang permodalan, memberikan informasi kredit, selanjutnya UMKM dan koperasi diarahkan ke perbankan atau lembaga keuangan yang tepat sesuai dengan kebutuhan, mendampingi pengajuan, presentasi, dan negosiasi kredit.

f) Layanan Akses Pemasaran

Merupakan sebuah layanan yang disediakan untuk membantu koperasi dan UMKM di bidang pemasaran melalui berbagai kegiatan seperti kontak bisnis, promosi produk, dan kegiatan pameran.

g) Layanan Pusat Pustaka *Entrepreneur*

Merupakan suatu layanan yang memberikan kesempatan bagi UMKM dan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang terkait dengan pengembangan kewirausahaan praktis, layanan ini membantu wirausaha memiliki wawasan yang luas.

h) Layanan Mobil Klinik KUMKM Keliling

Ditujukan bagi para UKM dan pelaku usaha yang tidak memiliki kesempatan datang ke Klinik KUMKM. Secara periodik mobil UMKM keliling yang dilengkapi dengan peralatan dan dipandu konsultan bisnis mengunjungi kampus, sentra-sentra usaha, baik di pasar-pasar tradisional maupun modern.

i) Layanan IT Entrepreneur

Merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku UMKM agar memiliki kemampuan di bidang IT,

dan membantu menjadi pelaku usaha yang berbasis IT sehingga memiliki daya saing yang tinggi.

j) Layanan TV UKM Jatim Online

Merupakan layanan promosi melalui televisi dengan media internet, terdapat tiga menu utama yaitu *news*, video dan *live streaming*. Diharapkan promosi melalui media ini akan mampu memperkenalkan dan mengembangkan produk-produk UMKM unggulan di Jawa Timur.

2) Layanan Pendukung/Penunjang Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur

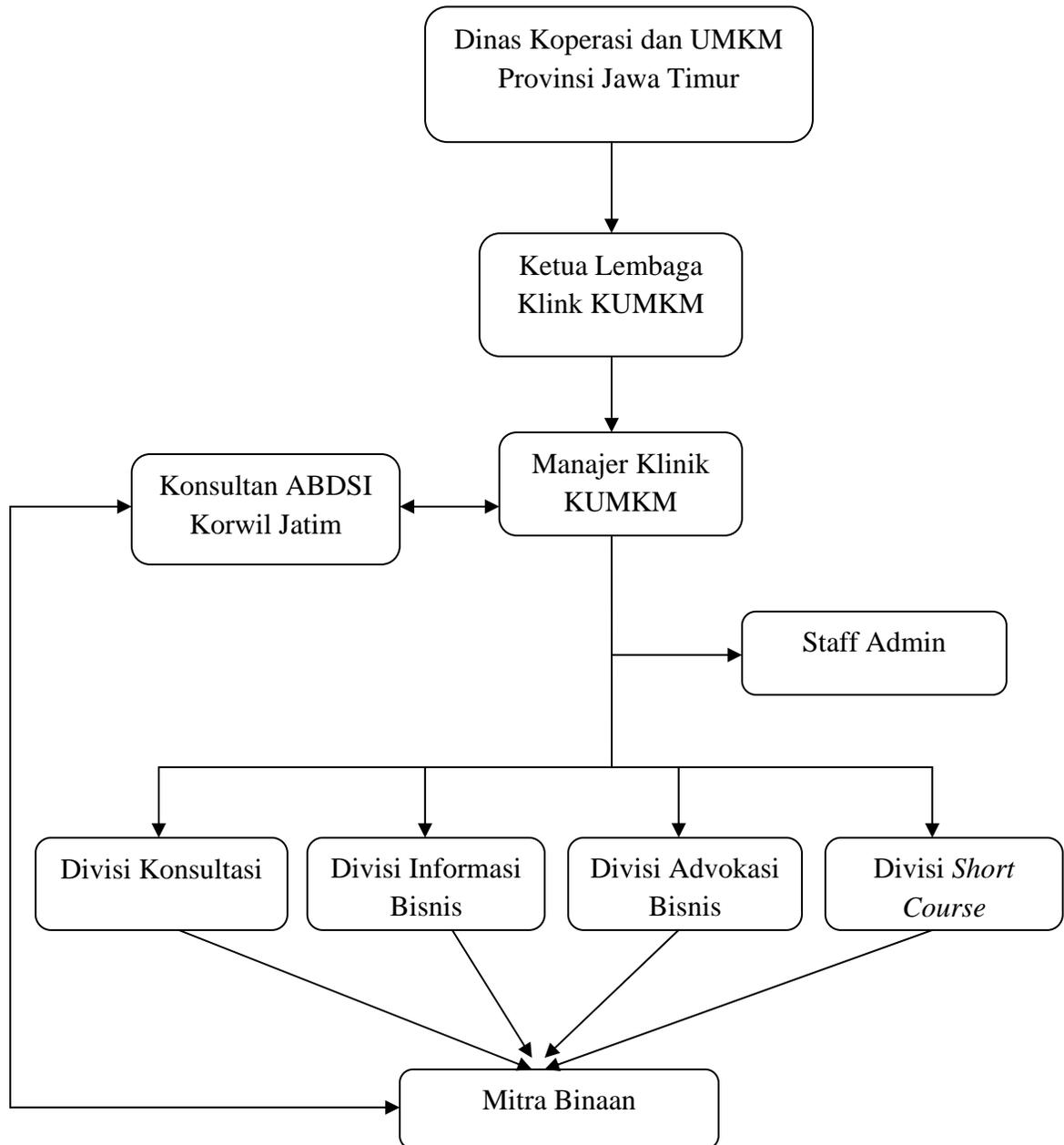
a) Pelatihan Berbasis Peningkatan Kinerja

1. Pelatihan pengembangan manajemen kewirausahaan modul GIYB (*general ide your business*) ILO (*International Labour Organization*), yaitu pelatihan pengembangan dan pemilihan ide bisnis bagi mereka yang belum bekerja, korban pemutusan hubungan kerja, dan bagi pegawai atau karyawan yang akan memasuki masa pensiun.
2. Pelatihan pengembangan manajemen kewirausahaan modul SIYB (*start improve your business*) ILO, yaitu pelatihan memulai dan mengembangkan bisnis bagi mereka yang ingin memulai usaha dan mengembangkan usaha yang ada dan atau ekspansi usaha.

3. Pelatihan konsultan pengurusan HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual) yang meliputi hak cipta, paten dan merk.
 4. Pelatihan sistem pembiayaan syariah dan sistem kelompok dan tanggung renteng bagi koperasi.
 5. Pelatihan dasar-dasar konsultan UKM.
 6. Pelatihan keuangan praktisi bagi UKM.
 7. Pelatihan pengembangan servis bisnis UKM.
 8. Pelatihan *Rural Rapid Appraisal* (RRA) bagi UKM dan koperasi.
 9. Pelatihan penyusunan rencana bisnis bagi UKM dan koperasi.
 10. Pelatihan sistem IT bagi UKM dan koperasi syariah.
 11. Pelatihan pengelolaan keuangan mikro.
- b) Seminar.
 - c) Pameran.
 - d) Layanan klinik keliling.
 - e) Kemitraan/kerjasama.
 - f) *Trading house*/fasilitas pemasaran.
 - g) Lain-lain.

d. Struktur Organisasi Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur

Struktur dalam setiap organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menentukan dan melihat cara kerja suatu organisasi, yang mana dapat dianalisa melalui struktur yang tergambar akan bisa diketahui bagian dan sub bagian, wewenang masing-masing, serta hubungan koordinasi antar bagian dan sub bagian dalam pelaksanaan tugas serta tanggungjawab masing-masing, serta pembagian tugas berdasarkan spesialisasi yang ada. Sehingga mampu menggambarkan adanya hubungan saling ketergantungan antar bagian dan sub bagian dalam suatu organisasi. Dengan demikian cukup dapat dimaklumi bahwa struktur organisasi juga merupakan faktor yang penting dalam perkembangan suatu organisasi untuk pertumbuhan ke arah kemajuan yang pesat agar mencapai tujuan sesuai dengan misi, di mana akan menentukan mekanisme orang-orang yang bekerja dalam organisasi.

Struktur Organisasi Klinik KUMKM

(Sumber : Profil Klinik KUMKM)

Bagan 1.2 Struktur Organisasi

Berikut ini nama-nama staff yang membantu pelaksanaan 10 layanan gratis yang ada di Klinik KUMKM.

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Ec. Ruly Kusumahadi	Manajer Klinik
2	Drs. Eko Riswandi	Pengendali Administrasi
3	Novi Cahyaningtyas, S.Kom	Sekretaris Manajer
4	Andre Sutanto	Penunjang Operasional
5	Yusuf Alkatiri, S.E.	Petugas Pustaka Entrepreneur
6	M. Ali Subhan	Driver Mobil Klinik KUMKM Jatim

Tabel 1.2 Staff Klinik KUMKM

Dalam menjalankan 10 layanan gratis yang disediakan oleh pihak klinik, para staff di atas bekerja sama dengan konsultan pendamping UKM atau yang lebih dikenal dengan BDS (*Business Development Services*) dari setiap Kabupaten yang ada di Jawa Timur secara bergantian. Hal inilah yang dimaksud dengan pengelolaan Klinik KUMKM yang melibatkan masyarakat, karena BDS ini merupakan lembaga konsultan pendamping UKM yang berasal dari masyarakat. BDS dari tiap-tiap Kabupaten se-Jawa Timur inilah yang secara bergantian ikut membantu memberikan 10 layanan gratis yang ada di klinik kepada masyarakat. Sistem pengelolaan klinik seperti di

atas inilah yang membedakan Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur dengan Klinik-Klinik KUMKM di Provinsi lain yang murni dikelola secara langsung oleh pihak dinas (pemerintah).

e. Sasaran Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur

- 1) Memberdayakan dan Mendayagunakan Peran Lembaga dan Konsultan BDS Dalam memberdayakan lembaga/konsultan BDS sebagai mitra bisnis Klinik KUMKM, langkah yang perlu dilakukan adalah melakukan identifikasi ulang terkait dengan bisnis inti dan kompetensi BDS, membuat kriteria lembaga BDS, melakukan seleksi dan sertifikasi lembaga/konsultan BDS.
- 2) Memberdayakan dan Mendayagunakan UKM-UKM yang Potensial dan Ahli sebagai Instruktur *Short Course* Selain berfungsi untuk mengatasi permasalahan dan sekaligus membina UKM-UKM yang masih memerlukan bantuan, Klinik KUMKM juga memberdayakan dan mendayagunakan UKM-UKM yang sudah potensial. Dalam hal ini segmen yang ditargetkan sudah beda bukan lagi membantu ataupun membina UKM tersebut tetapi sudah beralih mendayagunakan UKM-UKM tersebut agar mau diajak bekerja sama untuk menjalankan pelatihan dengan cara menjadi instruktur pada *short course* yang diadakan oleh klinik.
- 3) Memberdayakan dan Mengembangkan UMKM di Jawa Timur Agar pembinaan dan intervensi yang dilakukan Klinik KUMKM berjalan efektif dan efisien, maka yang perlu dilakukan adalah

membuat kriteria UMKM yang akan menjadi target/sasaran pembinaan Klinik KUMKM. Hal ini perlu untuk ditetapkan untuk mengetahui mitra binaan sedangkan UMKM yang belum masuk dalam kriteria akan menjadi calon mitra binaan Klinik KUMKM dan akan menjadi mitra binaan pada tahun anggaran berikutnya. Adapun untuk kriteria UMKM yang akan menjadi binaan Klinik KUMKM antara lain :

- a) Pengusaha kecil potensial dan memiliki motivasi yang kuat untuk maju dan berkembang menjadi pengusaha menengah.
- b) Pengusaha kecil yang mempunyai omset Rp. 100 juta s/d Rp. 700 juta per tahun.
- c) Berbentuk perusahaan formal dan mempunyai tenaga kerja tetap. Memiliki semangat dan jiwa kewirausahaan yang tinggi dan memiliki prospek untuk dikembangkan, memiliki jangkauan pasar yang luas minimal di tingkat regional.
- d) Perusahaan telah berdiri sekurang-kurangnya 1 tahun.
- e) Diutamakan bagi UKM yang memiliki jenis kegiatan unggulan.
- f) Sarana dan Prasarana Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur
Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur memiliki sarana dan prasarana yang sangat menunjang kinerja Klinik KUMKM

dalam memberikan pelayanan kepada para UKM dan koperasi.

Adapun sarana dan prasarana tersebut antara lain:

No	Sarana dan Prasarana	Keterangan
1	Ruang Konsultasi Bisnis.	Baik & Terawat
2	Ruang Informasi Bisnis.	Baik & Terawat
3	Ruang Pelatihan Singkat atau Short Course.	Baik & Terawat
4	Ruang Akses Pembiayaan.	Baik & Terawat
5	Ruang Pustaka Entrepreneur.	Baik & Terawat
6	Ruang IT Entrepreneur.	Baik & Terawat
7	Ruang Manajer dan Staff.	Baik & Terawat
8	Mobil Klinik KUMKM.	Baik & Terawat
9	TV UKM Jatim Online.	Baik & Terawat

Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Klinik KUMKM

2. Profil Informan

a. Konsultan

Konsultan bisnis di klinik KUMKM diseleksi secara ketat berdasarkan persyaratan berikut ini :

- 1) Konsultan adalah Ketua / Direktur di lembaga *Business Development Services* (BDS).
- 2) Konsultan harus dari lembaga BDS dan anggota Asosiasi Bisnis Developmen Servis Indonesia (ABDSI) Korwil Jatim.

- 3) Memiliki kompetensi di bidang pengembangan perkoperasian dan UMKM yang dibuktikan dengan sertifikat dari lembaga sertifikasi profesi dan atau yang dikeluarkan oleh lembaga yang kompeten di tingkat nasional maupun internasional.
- 4) Memiliki pengalaman dibidang pemberdayaan dan pengembangan koperasi minimal 5 (lima) tahun dibuktikan dengan portofolio sebagai konsultan koperasi dan UMKM.
- 5) Melaporkan kegiatan BDS-P selama tahun 2013 (kegiatan mandiri dan atau kegiatan kemitraan dengan pihak lain) dilampiri foto-foto kegiatan.
- 6) Memiliki performance dan penampilan yang baik dan menarik.
- 7) Mematuhi semua ketentuan dan tata tertib yang ditetapkan oleh Klinik KUMKM Jatim.

Consultant Business Development Services (BDS) atau pendamping UKM adalah seorang tenaga profesional yang menyediakan jasa nasehat ahli tertentu yang menjalin relasi dengan masyarakat dan UKM dalam rangka memperkuat dukungan, memotivasi, memfasilitasi dan menjembatani kebutuhan dan masalah UKM. Mobilisasi BDS disini mempunyai maksud melakukan kerja sama dengan para BDS dari setiap BDS yang ada di Kabupaten di seluruh Jawa Timur untuk mengelola klinik. Para BDS dari setiap

Kabupaten inilah yang setiap hari secara bergantian melaksanakan piket untuk menjalankan klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur.

Sampai saat ini konsultan yang aktif untuk piket di klinik KUMKM berjumlah 11 orang dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA BDS	ALAMAT/NO TELEPON/FAX	NAMA KONSULTAN
1	CV. Utama Karya Mandiri	Jl. D. Bratan Timur II/E- 17 Malang/081333970145	Dra. Indah Dwi Nurhayati, MM
2	CV. Paya Meda Jaya	Jl.Cendana,Paron,Ngasem, Kediri/O354- 692753/0811364660	Dra. Hj S Mega, MM
3	PPMA Bocah Angon	Jl.Letjen Sutoyo14 /0333- 421159 Banyuwangi (Kab. Banyuwangi)	M. Asyhar
4	YAPSEM	Jl. Desa Turi No. 1 Kec. Turi Kab. Lamongan/0322-324381	DR. Nadhir
5	CV. Sentosa Maritim Indonesia	Jl. Ikan Tengiri 12 Probolinggo Kota / 0335- 422298	Ir. Lukman Hakim

6	CV. Surya Inofasya	Jl. Bengawan Solo Gg. Kaeru No. 93 / 0334- 7712611 /882621 (Kab. Lumajang)	Fauzan Muttaqien, SE,MM.
7	Center Nusa Lawu	Jl. Raya Sarangan Masjid Al Ikhlas Kec. Plaosan, Kab. Magetan/081234426149	H. Muhsinal Aini, M.Pd
8	Lembaga Paramitra Jatim	Jl. Raya Mojorejo 98 Batu Jatim/08123534723/0341- 594792 (Kota Malang)	Drs. Imam Hambali, MPd
9	CV. Signifikan Bina Insan	Jl. Perum Griya Santa Blok K/316 Malang/08123587321	Ir. Edy Santoso
10	CV. Anandia Putra Consultant	Jember	Drs. Lukman Ekana Putra, Psi
11	CV.KARYA SEJAHTERA	KOTA BATU	Bambang Sutejo

Tabel 1.4 Konsultan Klinik KUMKM

Penelitian dengan judul "Komunikasi Konsultasi Bisnis" ini memanfaatkan lima informan konsultan dari sebelas konsultan yang ada. Para informan ini dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti sendiri dengan melihat beberapa aspek, diantaranya yaitu:

- 1) Kedisiplinan konsultan saat mendapat giliran piket di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur
- 2) Senioritas dari konsultan
- 3) Konsultan yang memiliki bisnis atau usaha pribadi
- 4) Konsultan yang banyak dikenal oleh klien (data diperoleh saat peneliti melakukan wawancara dengan para peserta pelatihan singkat di klinik KUMKM)

Dari kriteria di atas maka peneliti memperoleh lima konsultan yang menjadi informan dalam penelitian ini, para konsultan tersebut ialah :

- 1) Fauzan Muttaqien, SE, MM

Konsultan yang berasal dari Kab. Lumajang ini memulai karirnya sebagai konsultan di Klinik KUMKM sejak tahun 2009. Pria berusia 45 tahun ini merupakan konsultan yang cukup senior di klinik sehingga peneliti menjadikannya sebagai informan.

Latar belakang pendidikannya pun cukup sesuai dengan profesi konsultan bisnis yang kebanyakan membantu di bidang management pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan terakhirnya yaitu Magister Manajemen bidang SDM di Universitas Widyagama Malang. Selain berprofesi sebagai konsultan bisnis, ia juga sebagai dosen tetap di STIE Widyagama dan STAIS Syarifudin, laki-laki kelahiran Situbondo 28 Februari 1968 ini

tidak hanya mengajar satu mata kuliah saja, tapi lima matakuliah sekaligus, yaitu diantaranya mata kuliah Entrepreneurship, Manajemen Komunikasi Bisnis, Manajemen Koperasi, Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank, dan Lembaga Keuangan Non Bank Syariah.

Selain menjadi dosen, ia juga memiliki bisnis cafe di depan rumah yang di kelola oleh mahasiswa-mahasiswanya sendiri. Ia senang membangun bisnis yang bisa melibatkan orang-orang di sekitarnya agar bisa menikmati hasilnya bersama-sama.

2) Dra. Hj. Mega Sriwahyuni, MM

Ibu mega merupakan seorang dosen di salah satu Universitas di Kota Kediri, pengalamannya sebagai konsultan bisnis sudah ia mulai sejak tahun 1999. Wanita paruh baya ini mulai bergabung dengan BDS sejak tahun 2001. Ia bergabung dengan program kementrian mengenai pendampingan koperasi dan UMKM sejak tahun 2005, jadi kapasitasnya sebagai seorang konsultan bisnis tidak perlu diragukan lagi. Apalagi mengingat bahwa ia adalah seorang dosen yang tentunya sudah memiliki keterampilan komunikasi yang cukup mumpuni.

3) H. Muhsinal Aini, M.Pd

Bapak Muhsinal Aini merupakan salah satu konsultan yang berasal dari Kabupaten Magetan. Pria berusia 44 tahun ini

merupakan seorang lulusan S2 Manajemen Pendidikan dari Universitas Muhammadiyah Malang. Selain berprofesi sebagai konsultan bisnis di Klinik KUMKM, ia juga merupakan pengusaha yang bergerak di bidang pertanian dan peternakan. Segala jenis usaha sudah pernah ia coba dan sekarang ia fokus dengan bisnis ternak kambing dan selepan padi di rumahnya.

4) Ir. Edy Santoso

Bapak Edy Santoso juga merupakan konsultan di Klinik KUMKM yang berasal dari Kota Malang. Ia merupakan owner dari CV. Signifikan Bina Insan.

5) Drs. Lukman Ekana Putra, Psi

Bapak Lukman Ekana Putra merupakan konsultan yang paling senior di Klinik KUMKM. Ia sudah menjadi konsultan sejak Klinik pertama kali diresmikan oleh Bapak Gubernur Jawa Timur, Imam Utomo. Lelaki berusia 52 tahun ini bertempat tinggal di Kabupaten Jember. Setiap ada piket di Klinik ia tak pernah absen dan tak pernah telat meskipun rumahnya begitu jauh. Ia mengatakan bahwa dirinya harus bisa bermanfaat untuk orang lain, lelaki yang juga berprofesi sebagai psikolog ini bersedia mengabdikan hidupnya untuk masyarakat tanpa mengharap sesuatu apapun.

b. Klien

Istilah klien berasal dari bahasa Inggris; *client*. Di kamus Oxford, istilah *client* mempunyai pengertian atau definisi sebagai berikut; *a person who uses the services of a professional person or organization, eg; a lawyer or a bank, a customer in a shop*. Dalam bahasa Indonesia kurang lebih artinya adalah seseorang yang menggunakan layanan dari seorang atau sebuah organisasi profesional; contohnya pengacara atau bank, atau seorang 'customer' pada sebuah toko.

Di pihak lain, KBBI ternyata mempunyai 2 pandangan dalam menjelaskan pengertian klien. Berikut ini definisi klien menurut KBBI:

Pengertian klien dalam hal hukum adalah orang yang memperoleh bantuan hukum dari seorang pengacara dalam pembelaan perkara di pengadilan. Pengertian klien dalam hal yang selain hukum (karena di KBBI tidak ditambahkan keterangan) orang yang membeli sesuatu atau memperoleh layanan seperti kesehatan, konsultasi jiwa, dll.

Klien yang dijadikan informan dalam penelitian ini tidak hanya berkecukupan dalam bidang hukum. Klien di Klinik Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur merupakan seorang masyarakat umum yang membutuhkan jasa konsultasi bisnis untuk menemukan masalah dalam bisnisnya, ataupun membantu memulai bisnis, serta cara-cara

mengembangkan bisnisnya yang sudah berjalan; seperti arahan tambahan permodalan dan arahan pemasaran. Kebutuhan akan arahan bisnis saat ini dirasa sangat penting bagi masyarakat, karena masyarakat selalu dituntut untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang setiap tahun semakin meningkat. Adanya layanan konsultasi bisnis gratis di Klinik KUMKM ini membuat masyarakat begitu antusias dan menyambut baik program tersebut hingga sangat bersedia memanfaatkannya dengan sebaik-baiknya.

Klien yang dijadikan informan oleh peneliti dibagi menjadi dua, yaitu klien yang datang langsung ke klinik Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur untuk berkonsultasi dan klien yang berkonsultasi di mobile klinik saat mobile klinik melakukan kunjungan keliling seperti di kampus-kampus dan sentra usaha. Dari dua bagian tersebut maka peneliti menentukan informan klien yang sengaja berkunjung ke Klinik KUMKM untuk berkonsultasi bisnis ialah sebagai berikut :

1) Sri Supadwiningsih

Seorang pengusaha jamu tradisional yang saat itu datang untuk berkonsultasi mengenai cara mengurus perijinan usaha di Departemen Kesehatan. Wanita berusia 57 tahun ini tinggal di Jln. Semolowaru Bahari I/34 Surabaya.

2) Muhammad Hamka Mudhawilla

Seorang mahasiswa Ilmu Komunikasi di UIN Sunan Ampel Surabaya semester tujuh. Dia aktif berkonsultasi di klinik KUMKM sejak magang di bagian Humas Dinas Koperasi dan KUMKM Provinsi Jawa Timur. Mahasiswa ini berkonsultasi membahas mengenai rencana bisnisnya di bidang digital printing.

Informan klien berikutnya ialah berasal dari klien mobile klinik yang saat itu berkunjung di kampus UNAIR Surabaya dan Kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Data informan tersebut adalah sebagai berikut :

1) Winda Afiyanti

Seorang alumni mahasiswa UNAIR yang bertempat tinggal di Kota Mojokerto , perempuan berusia 23 tahun ini berkonsultasi masalah cara untuk mengembangkan bisnisnya di bidang Catering dan LBB.

2) Miftakhul Isna

Perempuan berusia 23 tahun ini merupakan alumni UNAIR jurusan Sosiologi, bertempat tinggal di Kabupaten Jombang. Ia berkonsultasi mengenai masalah peluang bisnis di daerah tempat tinggalnya.

3) Muhammad Umar

Pria berusia 22 tahun ini juga merupakan *fresh graduate* dari UNAIR jurusan Fisika. Kini ia tengah mengembangkan usahanya di bidang bahan baku makanan yang ia beri nama tepung mokaf. Pria yang tinggal di Surabaya ini berkonsultasi mengenai cara mengembangkan usahanya dari segi marketing dan pasarnya.

4) Lailiyatun Nafiah

Lailiyatun Nafiah merupakan mahasiswa jurusan Ekonomi syariah di UIN Sunan Ampel Surabaya. Ia berkonsultasi mengenai permasalahan di Organisasi yang dinaunginya yaitu IMAGRES, ia ingin agar organisasinya bisa lebih bermanfaat dan memiliki usaha bersama.

5) Muhammad Nailul Author

Ia juga mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah UINSA Surabaya yang tinggal di Purworejo Jawa Tengah. Ia berkonsultasi mengenai cara mengembangkan usaha di desanya yang masih belum tercium modernisasi.

6) Aam Nurhamzah

Aam Nurhamzah juga merupakan mahasiswa jurusan Ekonomi syariah semester lima. Ia berkonsultasi mengenai cara mengembangkan usahanya yang sudah mulai ia rintis, yaitu usaha yang bergerak di bidang souvenir dan accessories.

7) Uyun Syafi'

Uyun merupakan teman satu kelas dari Aam Nurhamzah. Ia memiliki banyak ide bisnis tapi masih bingung bagaimana cara untuk menjalankannya, ia mengikuti mobile klinik karena ingin berkonsultasi mengenai masalah tersebut.

B. Deskripsi Data Penelitian

Setiap penelitian dilakukan untuk mendapatkan sebuah jawaban dari permasalahan yang diteliti. Salah satu tahapan yang penting dari sebuah penelitian adalah kegiatan pengumpulan data, yaitu menjelaskan kategori data yang diperoleh, setelah itu data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah lagi kemudian ditarik makna dalam bentuk kesimpulan yang bersifat umum. Dalam bagian pengumpulan data ini penulis harus benar-benar memahami berbagai hal yang berkaitan dengan pengumpulan data. Selama pengumpulan data yang dilakukan di Klinik Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur mulai tanggal 4 November 2013 sampai dengan 29 November 2013, peneliti memproses data tentang komunikasi konsultasi bisnis

1. Proses Komunikasi Konsultasi Bisnis di Klinik KUMKM

a. Motivasi Konsultasi Bisnis

Proses komunikasi tahap pertama bermula sejak motif komunikasi muncul hingga komunikator berhasil menginterpretasikan apa yang ia pikirkan dan rasakan ke dalam pesan. Proses penerjemahan motif komunikasi ke dalam pesan disebut *interpreting*. Dalam hal ini

yang menjadi proses awal terjadinya komunikasi antara konsultan dan klien adalah adanya motivasi klien saat datang berkonsultasi di Klinik KUMKM.

Banyak hal yang dijadikan motivasi klien untuk berkonsultasi di Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur atau berkonsultasi di mobile Klinik saat mobile klinik melakukan kunjungan daerah-daerah disekitar tempat tinggal atau instansi yang dinaungi klien, seperti yang diungkapkan oleh Uyun, mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya yang mengikuti konsultasi mobile klinik ketika mengunjungi kampusnya;

"apa ya, motivasinya sih ya memang tanya, karena memang posisinya kan nggak ngerti kira-kira tujuan maksudnya gambaran usaha, banyak idenya, tapi mau jalan itu gimana, terus kan bingung kan, jadinya mungkin datang kesini barang kali ada masukan-masukan, tadi kan dari bapaknya juga ada masukannya terus biar bikin proposal dulu, bisnis plan, jadi biar jelas, mau ada kata mau bikin usaha, pemodal pun mau kasih kita buat bantuan dana."¹

Lailiyatun Nafiah yang juga mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah menambahkan;

"sebenarnya kan pengen ini mbak, sebenarnya saya lihat masalah di organisasi saya itu kok cuma buat seneng-senang gitu aja, pengennya itu ada manfaat buat daerah kita, soalnya organisasi saya kan Ikatan Mahasiswa Gresik mbak, jadi saya itu pengen ngajak temen-temen bikin usaha apa gitu biar nanti ada manfaatnya buat daerah kita juga di Gresik sana mbak."²

¹ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

² Wawancara dengan Lailiyatun Nafiah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:32 WIB

Muhammad Nailul Author mengungkapkan motivasinya berkonsultasi ialah untuk mengetahui cara mengembangkan usaha;

"saya masih bingung mengenai cara mengembangkan usaha di daerah saya, saya masih belum tau usaha apa yang cocok, tapi saya suka bikin kripik, karena bahan bakunya sudah ada di kebun sendiri dirumah, tapi masnya tadi bilang saya disuruh jualan kaos bola, ya saya juga baru sadar kalau di daerah saya itu banyak lapangan bola, masnya kok bisa tau yaa, tapi masih mau bicarakan dulu sama orang tua usaha apa yang cocok sebenarnya,"³

Aam Nurhamzah, selaku koordinator pelaksana kunjungan mobile klinik di UIN Sunan Ampel Surabaya, yang juga salah satu mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya jurusan Ekonomi Syariah juga mengungkapkan motivasinya untuk berkonsultasi;

"motivasi saya konsultasi ini karena belum ada tempat usaha karena masih kuliah, terus belum punya izin usaha, belum memiliki alat produksi, belum memiliki sarana promosi untuk umum, misalnya web, pamflet, dan lain lain, terus belum punya manajemen yang sesuai dengan syariah yang resmi dan terpercaya, ini saya lagi ngembangin usaha souvenir mbak, namanya 'Missuvenir',"⁴

Winda Afriyanti mantan mahasiswa UNAIR juga mengatakan motivasinya berkonsultasi, saat mobile klinik berkunjung di gedung Pusat Pengembangan Karir dan Kewirausahaan (PPKK) UNAIR kampus C;

"saya itu kan sudah punya usaha catering mbak, dan sudah jalan, tapi masih susah buat ngembangin, catering saya itu kan saya buat kemasannya seperti toples gitu, bisa buat sarapan atau makan siang orang-orang yang kerja di pabrik, jadi saya menerima pesanan gitu mbak, tapi tiap hari yang order masih

³ Wawancara dengan Muhammad Nailul Author pada hari Rabu 20 November 2013 jam 13:59 WIB

⁴ Wawancara dengan Aam Nurhamzah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 15:07 WIB

sedikit, nah saya mau tanya gimana cara pemasarannya biar tiap hari ada yang order banyak lah, minimal sepuluh gitu aja saya udah seneng mbak, usaha saya kan di Mojokerto, saya sudah pasang *banner* di jalan-jalan, sama sms ke pelanggannya ibu yang juga punya usaha laundry mbak, tapi ya gitu yang pesen masih sedikit, terus saya juga mau tanya cara dapat pinjaman modal mbak,"⁵

Miftakhul Isna yang juga alumni kampus UNAIR menceritakan juga mengenai motivasinya berkonsultasi di PPKK UNAIR;

"pengen punya usaha kecil-kecilan, kan sekarang soalnya belum kerja habis lulus kemaren mbak, pengennya sih usahanya di daerah rumah saya, tapi disana itu desanya kecil, sebenarnya saya pengen usaha cupcake atau kue yang lucu-lucu gitu mbak, tapi kalau pasarnya di daerah saya itu bingung mau pasang harganya, soalnya kalau di jual agak mahal juga susah lakunya soalnya orang-orang desa pasti nggak mau kalau terlalu mahal, sedangkan kalau cupcake kan modalnya agak banyak tuh mbak, kalau di jual murah kan nggak (tidak) bisa, ibu saya itu juga jualan kue sih mbak, tapi masih kue tradisional gitu, nah dari jualan kue itu ibu saya udah bisa nyekolahkan anaknya sampe sekarang, nah saya sebenarnya juga pengen nglanjutin usaha ibu saya itu tapi mau saya kembangkan lebih modern gitu mbak, makanya ni saya mau tanya gimana ngembangin usaha di daerah saya itu mbak, di daerah jombang."⁶

Muhammad Umar yang juga Alumni UNAIR menambahkan;

"kalau saya sudah punya produk kan, namanya tepung mokaf, itu bahannya dari singkong, masalah produksi sama bahan baku saya sudah tidak ada masalah, tapi permintaannya masih kurang, nah saya mau tanya gimana sih strategi marketingnya yang bagus biar usaha saya ini bisa maju dan nggak (tidak) cuma bisa produksi aja mbak, biar ada perputarannya"⁷

⁵ Wawancara dengan Winda Afriyanti pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:17 WIB

⁶ Wawancara dengan Miftakhul Isna pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:37 WIB

⁷ Wawancara dengan Muhammad Umar pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11.55 WiB

Klien yang berkonsultasi di Klinik KUMKM, Ibu Sri Supadwiningsih menceritakan motivasinya untuk berkonsultasi;

"ingin dibantu untuk mendapatkan izin dari kantor Dinkes, kami usaha jualan jamu atau minuman kesehatan traditional, ini tadi saya juga bawa sampelnya buat ibu-ibu yang ikut pelatihan di klinik ini mbak, tapi saya mau tanya dulu apa boleh saya jual disini, kalau ndak tanya dulu nanti tiba-tiba dimarahin gimana mbak."⁸

Begitupun Muhammad Hamka yang mengatakan;

"Untuk mendapatkan suatu motivasi tentang usaha, dan bisa menjalankan usaha dengan baik. Yang pertama saya mencari gratisan ya karena itu kan instansi pemerintah, maka saya sebagai rakyat dan saya berhak menggunakan fasilitas itu sebagaimana klinik tersebut. Yang saya konsultasikan banyak, terutama tentang usaha digital printing, seperti manajemen usaha nanti bagaimana. Yang pertama saya konsultasi tentang *bisnis plan*, manajemen internal, dan pemasaran."⁹

Setiap klien mempunyai motivasi yang berbeda-beda saat memutuskan untuk berkonsultasi baik di Klinik KUMKM maupun mobile klinik. Pada dasarnya semuanya bermuara pada tujuan untuk membangun dan mengembangkan sebuah bisnis.

b. Masalah yang di Konsultasikan Klien Menurut Konsultan Bisnis

Masalah bisnis memang begitu kompleks, begitu banyak hal yang dapat dikomunikasikan mengenai masalah bisnis. Apalagi pembicaraan itu melibatkan konsultan bisnis dengan klien bisnisnya. Tentunya masalah seperti pengembangan bisnis serta cara-cara memulai bisnis adalah topik yang sangat sering dibicarakan oleh dua

⁸ Wawancara dengan Sri Supadwiningsih pada hari Kamis 21 November 2013 jam 09.22 WIB

⁹ Wawancara dengan Muhammad Hamka pada hari Jum'at 29 November 2013 jam 14:49 WIB

pihak ini, seperti bapak Lukman Ekanaputra selaku konsultan bisnis di

Klinik KUMKM Provinsi Jawa Timur yang menyatakan;

"yang dibicarakan ketika klien berkonsultasi yang pasti adalah satu,, masalah pengembangan bisnis atau pengembangan usaha, bagaimana sih mengembangkan bisnisnya supaya lebih maju, kemudian agar bisa sukses, semacam itu, itu yang paling banyak,, dua, adalah masalah permodalan,, lalu tiga, masalah pemasaran, lalu keempat perijinan, dan lain-lain,,"¹⁰

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Fauzan Muttaqien yang mengatakan;

"yang dibicarakan ya seputar mulai perintisan usaha, pengembangan usaha, perluasan usaha, dan bagaimana me manage usaha,, karena memang basisnya di era globalisasi ini bagaimana kita memodernisasi bisnis baik dalam skala perintisan, pengembangan, maupun perluasan gitu yah,, ya kita harus betul-betul bisa merubah mindset kalau mereka ingin memiliki daya saing.." ¹¹

Hal senada juga diungkapkan konsultan bisnis yang lain yaitu

Ibu Mega yang menyatakan;

"sebetulnya kita itu kan konsultasi,,kita kan ada beberapa layanan,, yang pertama kan layanan konsultasi,, konsultasi bisnis sih,, yang kedua layanan informasi bisnis,, juga pelatihan singkat,, kemudian konsultasi ini kita biasanya membantu di akses-akses yang lain, biasanya di akses-akses permodalan yah,, akses pemasaran, juga akses perijinan,,"¹²

Pak Edi Santoso juga menambahkan;

"klien disini lebih banyak mencari tahu tentang pelatihan short course, selain itu juga masalah usahanya, jadi kita ngasih solusi dari masalah itu,, dan itu kan macem-macem ya, jadi

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

¹¹ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

¹² Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

permasalahan UKM kan banyak ya, apa yang mereka bicarakan itu kita coba bantu, kita sharing"¹³

Begitupun Pak muhsinal Aini yang mengungkapkan bahwa klien memiliki masalah yang berbeda-beda;

"saya tanya tentang tujuan, umpamanya ada klien yang datang ingin tanya tentang bagaimana caranya mencari modal, jadi modal itu bisa membuat kita gembira dan bisa membuat kita susah, kadang-kadang orang itu punya usaha, usahanya jalan baik,tapi ketika minta modal punya modal usahanya nggak jalan. Makanya harus memikir dulu kalau saya minta modal ini saya apakan, terus nanti klo ngangsur dari mana. Jadi jangan sampai tambah modal tambah menyusahkan. Terus yang kedua ya memang itu jaminan yang harus dibayar, tapi di luar jaminan itu kepercayaan mereka, klo sudah punya kepercayaan pun tanpa jaminan sudah bisa."¹⁴

Konsultan menginterpretasi tentang tujuan klien untuk berkonsultasi, hal tersebut dilakukan untuk memproses masalah klien agar dapat ditemukan titik masalah yang sebenarnya, karena tidak semua masalah yang diungkapkan klien merupakan masalah yang sebenarnya.

c. Komunikasi Konsultan Bisnis

Dalam menjalankan layanan konsultasi bisnis di Klinik KUMKM, para konsultan dan pegawai klinik menjalankan fungsinya masing-masing sehingga layanan ini dapat berjalan secara maksimal. Tidak ada aturan yang signifikan mengenai bagaimana cara komunikasi seorang konsultan bisnis dalam memberikan arahan bisnis pada klien.

¹³ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mega, salah satu konsultan bisnis yang berasal dari Kota Kediri;

"Kalau disini kan mereka langsung datang ke klinik,, kan pada awal mereka sama kita untuk perkenalan awal kita mesti sudah bisa membaca pikiran mereka dari bahasa komunikasi, lisan, dan juga dari bahasa tubuhnya, kan begitu,, komunikasi itu kan tidak hanya lisan saja, kita harus menyesuaikan diri dengan mereka, maka juga akan kelihatan mereka itu strata yang bagaimana, itu kan juga mempengaruhi komunikasi,, kita komunikasi dengan seseorang itu kan dilihat dari berbagai aspek ya, yang pertama dari sisi lisannya ya, kan memang langsung disampaikan, tetapi dari sisi-sisi yang lain itu kan komunikasi bisa dilihat dari berbagai macam hal, dari bahasa-bahasa tubuhnya, dari sinar matanya, dari pakaian, penampilan, sudah kelihatan, mengkomunikasikan itu semua,, nah dari situ kan kita harus jaga, sudah harus bisa menata diri kita, manajemen komunikasi kita nanti bagaimana, oo ini nanti kita ajak komunikasi yang bagaimana,, dan itu sudah menjadi hal yang natural bagi saya,, karena sudah begitu lama, karena saya backgrounnya dari dosen kan dan menjadi konsultan sudah sejak tahun 1999."¹⁵

Pak Fauzan Muttaqien yang merupakan salah satu konsultan bisnis juga menyatakan hal yang sama;

"Substansinya, hakekatnya itu kita harus bisa membaca ya,, klien kita itu kan macem-macem karakter, macem-macem latar belakang yah,, cenderung kita yang harus bisa menyesuaikan dengan mereka yah,, kita bisa menelaah dari cara dia berbicara yah, cara dia berpikir,, kemudian cara dia menjawab sebuah pertanyaan yah,, itu bisa kita simpulkan yah sekilas terhadap mereka,, sehingga kita punya persepsi terhadap klien,, disitulah kita memperlakukan klien sesuai dengan kapasitas mereka,, tetapi harapan kita tentunya ada perbaikan dan perubahan ya,, dari sebelum dia kesini,, dan setelah dilayani oleh klinik,"¹⁶

Hal senada juga diungkapkan konsultan bisnis yang lain, yaitu bapak Lukman Ekanaputra;

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

"prosesnya kan klien datang, biasanya mereka datang berdasarkan informasi,, dari media, dari banner di depan, informasi dari dinas kabupaten daerahnya, dari para konsultan atau dari instansi yang lain,, awalnya mereka menceritakan masalahnya, kemudian saya mencoba mengerti apa sebenarnya yang mereka butuhkan,, kemudian saya mencoba menjelaskan kembali apa sebenarnya masalah mereka dan memberikan solusi terhadap masalah mereka,, yang pasti ini kaitannya dengan permasalahan pelayanan prima, pelayanan prima ini servis bagaimana klien itu puas bila datang ke klinik ini, tentunya bila dilayani dengan baik, kaitannya dengan masalah performance lah semacam itu,, yang paling penting adalah bagaimana kita bisa memahami cara komunikasi klien yang kemudian bisa membuat kita menyesuaikan diri sehingga klien merasa puas dengan layanan kita,,¹⁷

Pak Edi Santoso yang juga konsultan bisnis juga menambahkan;

"ya kita biasanya dalam berkomunikasi itu setahap demi setahap,, step by step, pertama apa permasalahannya,, nah itu kita kupas bareng-bareng, bagaimana permasalahan itu,, penyebabnya apa sih,, nah dengan tau permasalahan itulah,, kita coba mengupas disitu,,¹⁸

Pak muhsinal Aini mengatakan hal yang berbeda, ia justru melakukan komunikasi dengan klien dengan cara pendekatan religi;

"ya tidak lebih seperti yang saya sampaikan di depan tadi, jadi yang jelas saya cenderung melakukan pendekatan religi, karena seorang pengusaha itu jangan lupa dengan doa, solat dhuha, karena seorang pebisnis harus diimbangi itu, bila sebaliknya banyak seorang bisnis yang gagal. Jadi saya lebih cenderung ke religi."¹⁹

Dalam setiap sesi konsultasi, para konsultan tak lupa menyisipkan nasehat-nasehat yang sangat berguna bagi perkembangan

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

jiwa kliennya. Nasehat-nasehat tersebut meliputi tentang pentingnya beretika dalam berbisnis, menerapkan sifat kejujuran, sikap pantang menyerah, kekuatan pikiran, dan pendekatan agama.

Seperti yang diungkapkan oleh Pak Fauzan Muttaqien :

"saya selalu mengingatkan mereka, kalau pengusaha itu harus jujur, jujur itu sangat penting, sekarang banyak kita lihat banyak pengusaha gulung tikar, ya salah satu penyebabnya itu ya kurangnya kejujuran dalam dirinya sendiri, seperti menipu konsumen dengan produk yang jelek, hutang banyak, banyak lah faktornya. Selain itu ya mereka saya upayakan untuk mempunyai manajemen pikiran yang matang, jangan terlalu gegabah dalam mengambil keputusan, semuanya harus dipikirkan, teliti dalam segala hal, dan sebagainya."²⁰

Pak Lukman Ekana Putra juga mengatakan hal yang sama :

"kalau mau jadi pebisnis yang sesungguhnya ya harus mempunyai etika dalam berbisnis, seperti punya sifat kejujuran, keadilan, moral yang baik, perilaku yang baik, dan rendah hati. Semua itu penting untuk membangun bisnis, semua itu bisa menjadi pondasi pada tahap pertama dalam bisnis, sifat-sifat itu harus selalu diterapkan dan jangan sampai dilupakan karena sangat membahayakan sekali jika pebisnis sudah tidak memiliki etika, semua langkahnya sembrono tanpa perhitungan yang matang."²¹

Ibu Mega juga menambahkan :

"kita biasanya sampaikan pada mereka agar jangan mudah putus asa, seorang pengusaha yang sukses itu semangatnya sangat besar, dia punya kemauan yang keras untuk sukses, lihat saja mereka-mereka yang sudah sukses itu pasti wajahnya terlihat ceria, tegas, dan penuh ambisi. Selain itu pendekatan sama yang di atas juga sangat penting, untuk sukses itu tidak cukup hanya dengan bekerja keras, pendekatan rohani juga sangat diperlukan ya."²²

²⁰ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

²¹ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

²² Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pak Muhsinal Aini :

"iya, saya selalu bilang ke mereka jangan lupa sholat dhuha setiap hari, jangan sampai lupa, istiqomah itu penting, selain itu ya tetep harus punya semangat, kerja keras, jangan lembek kalau mau jadi sukses, semuanya butuh perjuangan."²³

Beretika dalam berbisnis serta mendekati diri dengan yang maha kuasa merupakan salah satu cara komunikasi dari konsultan bisnis untuk memperbaiki perilaku dan moral klien. Ini merupakan bagian terpenting untuk membangun mental para pebisnis baru agar lebih siap dan mempunyai prinsip dalam berbisnis.

d. Pendapat Klien Mengenai Komunikasi Konsultan Bisnis

Cara berkomunikasi konsultan bisnis dalam memberikan arahan pengembangan bisnis ternyata juga dinilai oleh klien, karena arahan berbisnis dari konsultan bisnis sangatlah berpengaruh bagi kelanjutan bisnis klien. Cara komunikasi dari konsultan yang baik dan dapat dimengerti akan mudah diserap oleh klien sehingga bisa diterapkan dalam bisnis klien secara nyata. Rata-rata klien yang baru pertama kali berkonsultasi ingin melanjutkan konsultasinya kembali, karena dengan waktu konsultasi yang relatif singkat, tidak cukup untuk mengatasi masalah bisnis yang biasanya begitu kompleks. Seperti yang diungkapkan oleh Lailiyatun Nafiah;

²³ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

"cara berkomunikasi konsultan bisnisnya menurut saya sangat baik ya, orangnya ramah, dan penjelasannya gamblang, saya kan pengen bisnis online shop, insyaallah arahan bisnisnya tadi bisa diterapkan dalam bisnis saya, saya sukanya orangnya santai tapi mengena kalau memberikan penjelasan, pengennya sih bisa ngobrol lagi sama bapaknya lewat telepon atau datang langsung ke klinik."²⁴

Dengan waktu konsultasi yang relatif singkat, klien mobile klinik bernama Uyun ini mengatakan;

"eeee ya untuk waktu yang relatif singkat, kan tadi waktunya sebenarnya kan cukup singkat, mungkin kita cukup mengerti laaah, tapi kalau harus apa yaa istilahnya buat ngerti sak kabeh-kabehe ya mungkin butuh waktu yang lebih lama lagi, kalau untuk ukuran waktu yang singkat itu ya saya pikir ya lumayan lah, bagus lah, jadi dari kita pun udah iya ada gambaran, ooo iya bener yaa, ooo memang gitu yaa,, kalau komunikasi dari konsultannya sih bagus, udah mampu mewakili menjawab pertanyaan-pertanyaan kita dengan waktu yang relatif singkat."²⁵

Winda Afriyanti juga menambahkan;

"komunikasinya dapat dengan mudah dipahami, menarik, dan sangat memotivasi saya buat ngelanjutin usaha saya, arahan-arahannya tadi juga mau langsung saya praktekan, seperti yang bapaknya tadi nyuruh bikin brosur yang menarik sama nyebarin brosurnya di bagian umum kantor-kantor, saya rasa itu sangat membantu, orangnya juga ramah, dan sangat sopan saya rasa."²⁶

Miftakhul Isna juga mengatakan hal yang sama;

"komunikasinya bagus, dan sangat memotivasi, saya jadi sadar kalau ibu saya sudah punya merk yang sudah terkenal dari dia jualan kue sejak dulu, kenapa nggak saya manfaatin, kenapa juga saya mau bikin merk baru, itu merupakan strategi yang sangat jitu buat membesarkan usaha ibu saya, dan sangat cocok buat daerah saya di Jombang, saya jadi lebih semangat lagi jadi

²⁴ Wawancara dengan Lailiyatun Nafiah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:32:16 WIB

²⁵ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

²⁶ Wawancara dengan Winda Afriyanti pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:17 WIB

pengusaha, daripada saya susah-susah nyari pekerjaan di kota mbak"²⁷

Muhammad Umar juga menambahkan;

"saya rasa cukup bagus, menyenangkan, dan saya mendapatkan banyak ilmu baru dari penjelasan bapaknya tadi, dan itu bikin saya nggak ragu lagi buat nerusin nyari modal buat usaha saya ini"²⁸

Aam nurhamzah juga mengatakan hal yang sama;

"kebetulan tadi saya yang handle kunjungan mobil kliniknya, jadi menurut saya bapaknya rendah hati sekali, soalnya saya tadi nggak enak, karena nggak bisa nyediain tempat yang layak, tapi bapaknya yaaa nggak protes atau apa komplain gitu mbak, yaa jadi saya seneng banget yaa, alhamdulillah, cara menjelaskannya juga nyantai, enak di dengerin, sopan, ngga terlalu ribet sama seru juga sih, jadi sangat membantu banget anak-anak yang mau usaha."²⁹

Dengan banyaknya konsultan yang ikut mengelola klinik, maka gaya komunikasi konsultan pun berbeda-beda dalam melayani klien, karena mereka berbeda latar belakang satu sama lain. Meskipun sudah banyak klien yang merasa puas dengan gaya komunikasi yang disampaikan konsultan bisnis, tetapi ada juga sebagian klien yang masih belum merasa puas dengan arahan dan gaya komunikasi yang disampaikan konsultan bisnis.

Seperti yang disampaikan oleh ibu Sri Supadwiningsih;

"ya masih belum puas mbak,, kan tadi minta tolong biar dibantu untuk perijinan usaha di kantor dinkes, tapi bapaknya malah nyuruh saya datang sendiri ke kantor dinkesnya, padahal disini jelas-jelas fungsinya klinik itu kan membantu pengusaha

²⁷ Wawancara dengan Miftakhul Isna pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:37 WIB

²⁸ Wawancara dengan Muhammad Umar pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11.55 WIB

²⁹ Wawancara dengan Aam Nurhamzah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 15:07 WIB

mengembangkan usahanya, yaaa saya kira kan kalau saya minta bantuan di klinik itu langsung diuruskan ke kantornya dinkes gitu mbak, tapi kok malah saya disuruh ke kantornya langsung, terus saya kan juga nggak paham prosesnya gimana buat ngurus itu, yaa sedikit kecewa siiih, tapi enakya tadi saya boleh promosiin dagangan saya ke ibu-ibu yang ikut pelatihan."³⁰

Hamka juga menceritakan hal yang senada;

"kalau tadi saya kebetulan ngobrolnya sama konsultan yang sedikit nggak seberapa friendly ya, jadi nggak terasa adanya kedekatan antara konsultan dan klien, jadinya seperti ada miss komunikasi, saya tanyanya apa tapi jawabnya apaa. Sedikit nggak nyambung, soalnya maksud saya bukan itu tapi jawabannya beda, jadi bisa di bilang kurang memuaskan juga, tapi nggak maksud menghina lo yaa, mungkin konsultan yang lain nggak gitu yaa, tadi dengan pak muhsinal aini itu sebenarnya dia itu cerdas tentang bisnis, tapi beliau itu kurang cerdas dalam berbicara, mungkin beliau perlu masuk di akademi public speaking."³¹

Muhammad Nailul Author juga menambahkan;

"sebenarnya sih sudah bagus mbak yaa, saran-sarannya juga bagus, tapi tadi saya belum tuntas konsul, udah diputus ama konsultan lain,, jadinya ada rasa nggak puas dikit gitu sih mbak, untungya tadi mbaknya nyaranin saya nglanjutin konsulnya ke masnya yang awal tadi, jadi yaa lumayan menjawab lah."³²

Masing-masing klien mempunyai tanggapan yang berbeda-beda mengenai cara komunikasi konsultan bisnis, karena mereka tidak ditangani oleh konsultan yang sama, wajar bila ada yang merasa puas dan ada yang tidak puas, semuanya tergantung dari cara klien

³⁰ Wawancara dengan Sri Supadwiningsih pada hari Kamis 21 November 2013 jam 09.22 WIB

³¹ Wawancara dengan Muhammad Hamka pada hari Jum'at 29 November 2013 jam 14:49 WIB

³² Wawancara dengan Muhammad Nailul Author pada hari Rabu 20 November 2013 jam 13:59 WIB

memahami maksud konsultan dan kredibilitas seorang konsultan dalam menghadapi kliennya.

e. Batasan Layanan Konsultasi Bisnis

Dalam memberikan layanan konsultasi bisnis para konsultan bisnis tidak memberikan batasan dalam membantu klien menuntaskan masalahnya hingga selesai. Para konsultan senantiasa melayani dengan sepenuh hati sesuai dengan kebutuhan klien. Peran konsultan adalah menjawab dan menuntaskan masalah klien hingga masalah tersebut menemukan titik temu dan dapat terselesaikan.

Seperti yang diungkapkan oleh Pak Fauzan Muttaqien;

"sebenarnya kita akan memberikan jawaban, memberikan jalan keluar, sesuai dengan persoalan mereka, sejauh mana persoalan mereka, sejauh mana persoalan mereka itu yang akan kita selesaikan,,"³³

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Mega;

"kita nggak ada batas ya mbak, kita dalam memberikan layanan konsultasi seperti ini kan biasanya ada permasalahan-permasalahan,, namanya kan kita klinik sehingga menangani pasien-pasien,, lhaa pasien-pasien itu kan sakit,, kita anggap namanya pasien itu lagi menderita apa kan ya,, oleh sebab itu kita mengadakan observasi dia sedang menderita apa,, tapi biasanya mereka juga kurang paham sih sakitnya apa,, cuma karena dia mengeluh makanya kita bisa mendeteksi sendiri sebenarnya apa masalah dia,, kemudian kita coba atasi,, seumpama di manajerial kita akan ke manajerial,, kalau di permodalah kita akan atasi di permodalan,, itu nanti akan kelihatan kalau dia konsultasi,, jadi kita memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan mereka,,"³⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh Pak Lukman Ekanaputra;

³³ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

³⁴ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

"saya rasa tidak ada batasan, disini klien butuh apa itu kita coba layani sampai tuntas, karena berangkat dari misi kita yang sebetulnya telah siap mengabdikan diri untuk masyarakat, jadi saya dalam memberikan layanan konsultasi ini pun tidak ada batasnya, semuanya yang mampu kita berikan dan itu dibutuhkan mereka maka kita secara ikhlas memberikannya."³⁵

Pak Edi santoso juga menambahkan;

"apapun yang klien butuhkan insyaallah kita bantu semaksimal mungkin, jadi tidak ada batasannya, meskipun lewat telpon, email juga bisa kok, tapi kalau facebook saya nggak punya, hehe"³⁶

Pak Muhsinal Aini sedikit menambahkan;

"tidak ada batasnya, ya semampu kita ya, kita akan bantu semaksimal mungkin sesuai kebutuhan klien."³⁷

Konsultan tidak memberikan batasan dalam memberikan layanan konsultasi bisnis, sejauh mana masalah bisnis klien, sejauh itu pula konsultan akan membantunya.

f. Kesulitan Konsultan Bisnis Dalam Berkomunikasi Dengan Klien

Dalam menghadapi banyak orang dengan latar belakang yang berbeda, tidak membuat para konsultan merasa kesulitan ketika memberikan layanan konsultasi bisnis pada klien. Karena memang sebelumnya mereka telah dibekali Standart Operational dari klinik agar bisa memberikan layanan ini sesuai dengan porsinya dan bisa membuat klien merasa puas

³⁵ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

³⁶ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

³⁷ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

Seperti yang diungkapkan oleh Pak Lukman Ekanaputra

"yang menjadi kesulitan komunikasi dengan klien saya pikir selama ini nggak ada yang sulit ya, karena memang sesuai dengan porsi layanan di klinik ini."³⁸

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Pak Fauzan Muttaqien;

"kita yang menyesuaikan sehingga kita hanya mengarahkan apa yang mereka inginkan yah, konsultan itu seorang fasilitator, sehingga apa ide mereka, apa rencana mereka, kita arahkan, sehingga kesulitan mereka apapun itu kita yang harus bisa memberikan solusi sehingga kita jangan sampai merasa kesulitan untuk melayani mereka."³⁹

Pak Muhsinal Aini juga menambahkan;

"Eeeeeehhh, sbenarnya ya biasa2 saja, tidak begitu sulit, kebanyakan memang ya nyari modal, jadi rata-rata orang itu minta modal."⁴⁰

Konsultan juga tidak menemukan kesulitan selama membantu klien menyelesaikan masalah bisnisnya, karena mereka selalu mencoba menyesuaikan diri dengan klien, sehingga ia tak merasakan kesulitan tersebut.

2. Komunikasi Verbal antara Konsultan dengan Klien

a. Komunikasi Verbal Menggunakan Alat Komunikasi

Komunikasi yang terjadi antara konsultan dengan klien tidak hanya berlangsung secara formal dimana pertukaran pesan berlangsung terikat oleh ruang dan waktu, tetapi komunikasi ini juga

³⁸ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

³⁹ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

bisa berlanjut secara informal atau dimana saja yaitu bisa melalui telepon, sms, ataupun email.

Seperti yang diungkapkan oleh pak Fauzan;

"tentu saja bisa, kita harus ringan tangan dan welcome terhadap tindak lanjut mereka melalui media apapun, di tengah keterbatasan, keterbatasan waktu, keterbatasan biaya, keterbatasan kemampuan, kita harus welcome."⁴¹

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Pak Lukman Ekana Putra :

"bisa, dan itu sudah sering terjadi, tergantung kebutuhan, biasanya kalau lewat telepon itu menindaklanjuti saja, klien mungkin butuh penjelasan yang ini bla bla, tergantung kebutuhan dari klien, biasanya kalau lewat telpon ya dia perlu hanya sebentar aja gitu kan, kecuali kalau butuh yang detail-detail mesti hadir kembali."⁴²

Pernyataan diatas ditambahi oleh pak Edi Santoso;

"kadang-kadang mereka kalau ada perlu lagi minta nomor telepon, nanti via telpon bisa, jadi kalau merasa butuh ya telpon, nanti kita layani juga, kan banyak temen banyak rejeki."⁴³

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Mega :

"iya lebih lanjut itu pasti mbak, karena kita tidak cukup bicara satu hari, tindak lanjutnya itu sebetulnya harapan kita ya, kalau sehari sudah selesai itu tidak mungkin, kalau contohnya masalah permodalan, permodalan itu kan pertamanya dia masih sambat mengenai kekurangan modal kan, apakah memang kurang modal beneran itu kan perlu kita bicarakan lagi, bisa lewat telpon, sms, email juga bisa, dan untuk akses permodalan itu ada beberapa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, oleh sebab itu kan tidak bisa sehari prosesnya, besok lagi kita minta datanya ini, besok lagi kita punya waktu

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁴² Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

⁴³ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

untuk akseskan ke perbankan, BUMN, besok lagi kita panggil, besok lagi kita antarkan ke perbankan, kan gitu."⁴⁴

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan Pak Muhsinal Aini;

"ya otomatis kita harus komunikasi scara intensif, yang penting sekali seorang klien itu harus mencantumkan nomer telepon, sehingga kita bisa komunikasi secara kontinyuitas kedepannya, bagaimana perkembangannya, dan itu yang di cita citakan di klinik ini, jadi ada tindak lanjut, jadi tidak sekedar skarang minta informasi kemudian tidak tahu perkembangannya, makanya klien wajib mencantumkan nomer telepon, dan siapa tahu itu bisa membawa manfaat."⁴⁵

Ketika dikonfirmasi mengenai keefektifan konsultasi melalui media telepon pak Fauzan mengatakan;

"yang bisa mengukur itu mereka, yang bisa mengukur tingkat kebutuhan mereka apakah mereka merasa efektif apabila hanya datang kesini, apakah mereka sudah cukup dengan komunikasi itu yang bisa mengukur mereka, mau kesini oke, mau lewat by phone juga silahkan."⁴⁶

Salah satu klien bernama Uyun membenarkan bahwa komunikasi melalui tatap muka lebih efektif daripada lewat media telepon atau sms;

"kalau saya lebih suka tatap muka ya mbak, atau langsung datang ke kliniknya, mending datang langsung dengerin penjelasan dari konsultannya langsung, kadang-kadang kan bahasa tulisan atau bahasa lain yang melalui media nggak seberapa anu gitu mbak, kadang nggak jelas malahan, saya lebih suka secara live,"⁴⁷

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Muhammad Hamka;

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁴⁷ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

"dalam perkembangan teknologi modern sekarang banyak media yg digunakan oleh manusia dalam berkomunikasi, tapi tidak ada media yg mengalahkan cara yg ini yaitu tatap muka, mau email, BBM, line, wechat, whats app, itu tidak mengalahkan cara tatap muka. Karena dalam tatap muka itu kita tahu apakah dia jujur atau bohong."⁴⁸

Keterangan yang sama juga diberikan Pak Muhsinal Aini;

"sebenarnya lebih enak tatap muka, jadi kita tahu orangnya, tahu permasalahannya"⁴⁹

Dalam komunikasi antara konsultan bisnis dengan kliennya berlangsung secara formal maupun informal baik secara langsung (*face to face*), maupun menggunakan media seperti handphone, dan internet.

b. Bahasa Yang Digunakan Dalam Konsultasi Bisnis

Bahasa yang umumnya digunakan dalam berkomunikasi antara konsultan bisnis dengan klien biasanya menggunakan Bahasa Indonesia. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Fauzan;

"Bahasa Indonesia lah ya, silahkan mereka pakai bahasa apa saja ya, yang penting kita harus layani mereka, harus lebih baik daripada sebelum dia datang kesini ya, saya upayakan bagaimanapun harus peduli dengan bahasa Indonesia."⁵⁰

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Pak Lukman Ekana Putra, tapi dia juga sering menggunakan bahasa daerah sebagai selingan;

"yang pasti pertama adalah bahasa Indonesia, lalu kedua bahasa selingan, ya bahasa Jawa, ada yang Madura, tergantung

⁴⁸ Wawancara dengan Muhammad Hamka pada hari Jum'at 29 November 2013 jam 14:49 WIB

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

daerahnya, tapi pernah juga kalau ada tamu dari luar negeri, pakai Bahasa Inggris, Bahasa Arab, karena ada juga yang dari Timur Tengah, otomatis kan pakai translater"⁵¹

Ibu Mega Juga menambahkan;

"biasanya bahasa Indonesia paling sering ya, mereka juga pasti bisa bahasa Indonesai semua, kecuali kalau kliennya dari luar negeri, tapi kita coba menyesuaikan lah, karena kita fungsinya melayani."⁵²

Pak Edy Santoso juga mengatakan hal yang senada;

"kliennya kan kebanyakan dari Jawa Timur, jadi mereka semua pasti lancar ya bahasa Indonesianya, kalau seperti klien dari daerah pelosok pun sudah bisa bahasa Indonesia ya, kalau diselingi humor-humor bahasa Jawa juga sering biasanya, buat mencairkan suasana, biar nggak terlau tegang aja."⁵³

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pak Muhsinal Aini;

"Bahasa Indonesia selalu, klo bahasa jawa jarang karena banyak klien yang datang dari kota jadi bahasa jawanya agak nggak paham."⁵⁴

Pernyataan diatas juga dibenarkan oleh Muhammad Nailul

Author salah satu klien yang berasal dari Purworejo Jawa Tengah;

"ya seperti tadi saya pakai bahasa Indonesia lah mbak, saya upayakan begitu kalau bicara dengan orang lebih tua, seperti konsultan tadi, meskipun sedikit medok ya nggak papalah, yang penting terlihat sopan aja, lagian juga saya mahasiswa masak nggak bisa bahasa Indonesia kan malu mbak."⁵⁵

Tidak ada kendala bahasa yang dihadapi oleh konsultan bisnis dan klien. Mereka sudah terbiasa melakukan komunikasi dengan

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

⁵² Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

⁵³ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

⁵⁵ Wawancara dengan Muhammad Nailul Author pada hari Rabu 20 November 2013 jam 13:59 WIB

bahasa Nasional, yaitu Bahasa Indonesia. Satu sama lain saling menghargai ketika mereka melakukan komunikasi baik secara langsung maupun melalui media. Karena konsultan selalu berusaha menyesuaikan komunikasi mereka dengan klien yang dihadapi.

c. Kata Salam Yang Digunakan Dalam Konsultasi Bisnis

Kata salam yang biasa digunakan ketika konsultan bertemu dengan klien di klinik maupun saat mobile klinik ialah banyak menggunakan selamat pagi atau selamat siang, dan assalamu'alaikum serta wa'alaikum salam ketika mengakiri pertemuan.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Fauzan Muttaqien;

"biasanya selamat pagi atau selamat siang, tergantung jamnya, kalau pulang biasanya assalamualaikum terus jawabannya ya waalaikum salam, tapi kalau biasanya sama klien yang sudah dikenal kita bisanya langsung assalamualaikum dan langsung kita tanya kabarnya."⁵⁶

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Mega;

"selamat pagi sama siang yaa biar kesannya formal, biasanya kan, selamat pagi ibu ada yang bisa saya bantu, itu otomastis ya mbak setiap ada tamu, kan nggak semua tamu yang kesini itu orang islam, ya meskipun saya muslim tapi saya tetap toleransi lah dengan agama lain."⁵⁷

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Edy Santoso;

"iyaa biasanya ya selamat pagi ada yang bisa dibantu bu, saya suruh ngisi daftar hadir terus saya tanya maksud kedatangannya, kalau pulang saat sudah merasa akrab mereka pasti mengucapkan Assalamualaikum."⁵⁸

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

Pak Muhsinal Aini lebih mengutamakan salam menggunakan Assalamu'alaikum, ia mengatakan;

"kalau saya lebih mantap dengan Assalamu'alaikum, agar nuasanya lebih religi, saya tekankan selalu seperti itu, tapi saya lihat dulu penampilannya, kalau berjilbab dan menunjukkan kalau orang islam yaa saya langsung pakai assalamu'alaikum, kalau seumpama orangnya cainis ya otomatis lah menyesuaikan dengan selamat pagi gitu aja."⁵⁹

Salam menggunakan kata selamat pagi atau selamat siang lebih sering digunakan konsultan bisnis untuk membuka pembicaraan, karena salam tersebut lebih nasional dan dipakai oleh semua agama di indonesia.

d. Media Ilustrasi Sebagai Pelengkap Komunikasi

Komunikasi verbal lainnya yang kerap digunakan selama konsultasi bisnis ialah penggunaan media ilustrasi berupa gambar dan tulisan yang digunakan untuk menjelaskan maksud komunikasi konsultan pada klien, agar klien lebih mudah memahami apa yang dimaksud oleh konsultan. Media gambar dan tulisan ini biasa digunakan sebagai pelengkap saja agar konsultan dapat menjelaskan lebih rinci pada klien, fungsinya untuk menggambarkan mengapa seseorang harus berbisnis, menjelaskan pembuatan proposal bisnis dan bisnis plan, serta menjelaskan alur berbisnis. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Lukman Ekana Putra;

"iya biasanya juga pakai gambar dan tulisan, misalnya membuatkan struktur organisasi, proposal, yaa saya rasa kalau

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

menggunakan tulisan dan gambar itu lumayan penting yaa untuk melengkapi kalau klien masih belum paham, biasanya kalau menggunakan gambar dan tulisan juga sesuai kebutuhan, klien kan tingkat kebutuhannya beda-beda toh, biasanya kalau bagi klien yang pendidikannya kurang lah."⁶⁰

Pak Edy juga menambahkan;

"kita biasanya juga memakai media visual, bisa berupa gambar, seperti ini kan ada kertas putih, saya biasanya nulis disini, biar mereka mudah inget, kalau seumpama di kertas ini ada perhitungannya kan mereka biar mudah mengingat, oh seperti ini, kadang-kadang kan mereka nggak paham kalau hanya mendengarkan kita, solanya biasanya para UMK itu hanya lebih pintar pengalamannya di produk daripada manajemennya, jadi kita harus bisa menganalisa apa sih yang menjadi kesulitan mereka, mereka kadang-kadang nggak tau kan, masalah-masalah sepele mereka juga tidak begitu memperhatikan."⁶¹

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Pak Fauzan;

"kita berikan sedikit contoh-contoh visualisasi gitu yah, sehingga kita berikan gambaran tentang ini, biar mereka lebih mudah menangkap maksud kita, istilahnya lebih meyakinkan ajalah."⁶²

Pak Muhsinal Aini juga menambah fungsi lain mengenai penggunaan gambar;

"ya memang harus kita beri gambaran, suatu contoh ya, bagaimana kita mau mengembangkan usaha, mendirikan koperasi. Kalau kita punya teman kan ya mendirikan koperasi, dan itu bisa menciptakan lapangan kerja, daripada kita mengikuti kerja orang lain. Jadi yang saya tekankan supaya mereka puas itu harus menciptakan lapangan kerja walaupun

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

⁶² Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

kecil, boleh kita mengikuti kerja dengan orang lain tapi jangan selamanya disana, ndak bisa berkembang nanti."⁶³

Senada dengan yang diungkapkan bu Mega;

"untuk menjelaskan pada klien kan nggak mudah ya mbak, apalagi mereka kan berasal dari strata yang berbeda-beda, kalau hanya ngomong saja tapi tidak ada penjelasan secara rinci tentu kan mereka nggak paham juga ya, jadi biasanya saya menjelaskan lewat tulisan atau gambar juga bisa, seumpama saya ingin menjelaskan di bagian permodalan atau bisnis model canvas, kan medianya juga bisa lewat tulisan dan gambar agar mereka bisa lebih paham yaa."⁶⁴

Banyak hal sebenarnya yang bisa dilakukan konsultan bisnis melalui bahasa verbal ini, mereka bisa menambah kreatifitasnya dalam upaya model konsultasi yang lebih efektif. Bahasa verbal melalui tulisan dan gambar menjadi alternatif penting yang digunakan konsultan bisnis dengan melihat tingkat kebutuhan kliennya. Hal ini penting dilakukan untuk menambah wawasan klien dan membuat proses komunikasi bisa berjalan lebih lancar dan efisien. Klien pun merasa demikian, dengan model konsultasi yang diimbangi menggunakan tulisan dan gambar membuat klien lebih mudah paham dan mengingat-mengingat kembali apa yang sudah dijelaskan oleh konsultan, seperti yang diungkapkan oleh Uyun;

"kalau ditambah pakai gambar dan tulisan yaa saya pastinya bisa lebih paham ya, tapi tadi bapaknya nggak pakai, mungkin karena mobile klinik yaa, jadinya ada keterbatasan, tapi biasanya kalau ada yang penting pasti kita tulis sendiri yaa sebagai catatan biar nggak lupa, tapi kalau dari bapaknya pasti

⁶³ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

lebih enak dan bisa lebih inget karena mungkin lebih bener yaa catatannya."⁶⁵

Lailiyatun Nafiah juga menambahkan;

"ya lebih enak mbak, biasanya dosen kan juga begitu selain presentasi kan mereka juga nulis di papan, terus kita catat, tapi saya maklumin lah tadi kan juga tempat konsultasinya di blok M, jadinya ya mungkin nggak sempet dan nggak ada alatnya ya mbak."⁶⁶

Aam Nurhamzah juga mengatakan hal yang sama;

"iya seumpama bapaknya tadi ditambahi tulisan atau gambar kan saya lebih mudah mengingat mbak, tapi nggak papalah tadi kan saya juga nggak bisa ngasih tempat yang sesuai untuk konsultasi, jadi mungkin seadanya dulu, nanti bisa kita lanjutkan lagi di klinik."⁶⁷

Muhammad Nailul Author juga mengungkapkan hal yang senada;

"yaa gimana bisa njelasin pakek gambar atau tulisan mbak, wong tadi saya ngobrolnya sambil berdiri, kebetulan tadi nggak kebagian tempat duduk, sebetulnya sih kalau lewat gambaran pasti lebih masuk yaa, tapi tadi keadaannya nggak memungkinkan."⁶⁸

Muhammad Hamka juga menjelaskan mengenai sebuah komunikasi yang dilengkapi dengan media ilustrasi seperti tulisan dan gambar;

"ya, kalau dibilang suka mungkin kurang tepat ya, kalau saya bilang mungkin ketika harus di mediasi dengan sebuah gambaran, dan itu kan namanya kebutuhan, jadi harus

⁶⁵ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

⁶⁶ Wawancara dengan Lailiyatun Nafiah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:32:16 WIB

⁶⁷ Wawancara dengan Aam Nurhamzah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 15:07 WIB

⁶⁸ Wawancara dengan Muhammad Nailul Author pada hari Rabu 20 November 2013 jam 13:59 WIB

dilakukan, nggak papa itu nggak papa, itu salah satu dari komunikasi."⁶⁹

Media ilustrasi dengan tulisan dan gambar merupakan salah satu dari komunikasi non verbal yang kerap digunakan oleh konsultan untuk memberikan gambaran yang jelas pada klien mengenai maksud pembicaraannya. Klien cukup menyukai cara ini agar point-point yang disampaikan konsultan dapat lebih jelas dan lebih mudah diingat.

e. Manfaat Konsultasi Bisnis Bagi Klien

Komunikasi konsultasi bisnis yang berlangsung antara konsultan dengan klien tentunya dapat memberikan manfaat yang begitu banyak bagi klien. Bisnis yang awalnya masih berada dalam awang-awang, mulai menemukan titik temu dan dapat mulai dijalankan. Manfaat-manfaat tersebut tentunya berbeda-beda dirasakan oleh setiap klien, tergantung dengan masalah yang mereka konsultasikan.

Seperti manfaat yang dirasakan oleh Lailiyatun Nafiah;

"selain untuk menambah wawasan pengetahuan saya, nanti kan saya bisa ada manfaatnya buat orang lain untuk usaha-usaha di daerah-daerah saya. Bisa juga dari ilmu yang saya dapat ini kalau saya ikut pelatihan nanti saya ajarkan pada teman-teman saya."⁷⁰

Uyun juga menambahkan;

"yaa, yang pasti bisa menambah rasa percaya diri lah mbak, iyaa siih percaya diri terus lebih yakin untuk melangkah."⁷¹

⁶⁹ Wawancara dengan Muhammad Hamka pada hari Jum'at 29 November 2013 jam 14:49 WIB

⁷⁰ Wawancara dengan Lailiyatun Nafiah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:32:16 WIB

⁷¹ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

Muhammad Umar menceritakan manfaat lain yang berbeda;

"saya pikir ini sangat banyak manfaatnya, selain untuk kepercayaan diri, konsultasi ini lebih pada berbagi pengalaman, dan kebetulan konsultannya telah memiliki banyak pengalaman dalam berbisnis, jadi sama saja seperti cerita, beliau menjawab masalah saya dengan jawaban yang berdasarkan dari pengalamannya, dan inilah makannya penting untuk berkomunikasi dengan orang yang berbeda-beda, agar kita juga memiliki pengetahuan yang lebih banyak."⁷²

Muhammad Hamka juga menambahkan;

"ya sangat banyak sekali manfaatnya, gimana yaa, jika saya datang ke konsultan, yang bener-bener konsultan, maksud saya yang bisa dibilang konsultan swasta, otomatis dia kan perusahaan konsultan, jadi otomatis saya kan harus merogoh kocek untuk mengeluarkan biaya konsultasi, ya banyak manfaatnya, banyak sekali, dia bisa melakukan pendampingan untuk bisnis saya, apapun keluhan tentang biaya, tentang manajemen, tentang pemasaran, saya selalu datang kesitu, karena selain gratis, ya lumayan lah konsultan-konsultannya cukup cerdas."⁷³

Para klien tentunya mendapatkan manfaat yang banyak dari kegiatan konsultasi bisnis ini, mereka mulai memiliki gambaran tentang usaha yang akan mereka tekuni. Setiap komunikasi tentunya dapat mendatangkan manfaat apabila kedua belah pihak dapat saling memahami dan saling mengerti kekurangan dan kelebihan masing-masing.

3. Komunikasi Non Verbal antara Konsultan dengan Klien

a. Jabat Tangan Sebagai Simbol Komunikasi Non Verbal

⁷² Wawancara dengan Muhammad Umar pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11.55 WiB

⁷³ Wawancara dengan Muhammad Hamka pada hari Jum'at 29 November 2013 jam 14:49 WIB

Selain menggunakan komunikasi verbal, kegiatan konsultasi bisnis juga sering menggunakan komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal dapat diartikan sebagai bentuk komunikasi atau penyampaian pesan yang berupa semua bentuk isyarat yang bukan kata-kata. Pesan non verbal memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam proses komunikasi.

Komunikasi yang berlangsung antara konsultan dengan klien tidak akan luput dari adanya bahasa nonverbal seperti bahasa tubuh yang ikut mengimbangi. Tak jarang para konsultan memakai bahasa tubuh yang terkadang juga tak mereka sadari, tapi klien lah yang mampu menangkap hal ini, karena klien merupakan lawan bicara dari konsultan bisnis. Bahasa tubuh merupakan proses pertukaran pikiran dan gagasan dimana pesan disampaikan dapat berupa isyarat, ekspresi wajah, pandangan mata, sentuhan, artifak (lambang yang digunakan), serta postur dan gerakan tubuh.

Bahasa tubuh yang biasanya digunakan dalam setiap kegiatan konsultasi ini adalah seperti sentuhan, sentuhan disini biasanya dilakukan dalam bentuk berjabat tangan saat akan memulai pembicaraan, atau ketika pertama kali bertatap muka antara konsultan dengan klien. Seperti yang dikatakan oleh Pak Fauzan;

"saya upayakan selalu berjabat tangan yah, saya upayakan begitu, saya persilahkan duduk, selain bukan hanya sekedar formalitas di layanan klinik, saya rasa itu ada nilai-nilai ibadah yang bermanfaat untuk diri saya pribadi yah, saya upayakan bagaimana menyenangkan orang, meringankan orang, karena

kemudian itu memberikan jalan keluar atau solusi pada orang lain itu sunnah yaa,, hehehe,,⁷⁴

Pak Lukman Ekana Putra juga menambahkan;

"selalu, jabat tangan merupakan bagian dari pada standart operational klinik, itu sangat penting karena untuk membangun kelancaran komunikasi, hubungan interpersonal, kan sesuatu kalau melalui jabatan tangan tidak dengan kata-kata artinya itu ada sentuhan-sentuhan hati, agar klien bisa merasa dekat dan tidak ada sekat antara kita."⁷⁵

Pak Edy Santoso juga mengatakan hal yang sama;

"oooow selalu yaa, jabat tangan itu akan melancarkan proses komunikasi, membuka pikiran klien agar lebih terbuka saat menceritakan masalahnya, bagi konsultan pun itu sudah wajib karena juga termasuk peraturan tertulis yang harus dilakukan oleh seorang konsultan ketika ada klien."⁷⁶

Ibu Mega juga mengatakan hal yang senada;

"kalau jabat tangan itu pasti ya mbak, sambil kita mempersilahkan duduk lalu memulai pembicaraan, tanpa itu saya rasa tidak mungkin karena klien akan merasa sungkan dan tidak los, maksudnya kurang terbuka, karena tugas kita itu kan mendiagnosa permasalahan klien."⁷⁷

Pak Muhsinal Aini menambahkan mengenai fungsi jabat tangan untuk mempererat rasa persaudaraan;

"iya saya pakai juga komunikasi nonverbal, fungsinya supaya mereka cepat faham gitu, iya jabat tangan itu untuk mendekatkan kita untuk berkomunikasi untuk bersaudara."⁷⁸

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

Berjabat tangan merupakan simbol komunikasi non verbal yang selalu dipakai di setiap sesi konsultasi bisnis untuk memulai percakapan antara konsultan dan klien.

b. Ekspresi Wajah, Kontak Mata, dan Sikap Tubuh Konsultan Bisnis

Selain melalui sentuhan, komunikasi non verbal yang biasanya ada dalam kegiatan konsultasi bisnis di Klinik KUMKM adalah seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan sikap tubuh yang biasa digunakan oleh konsultan dan klien. Misalnya mengangguk untuk mengatakan ya, mengetuk meja, dan tatapan mata. Semua itu kerap dilakukan kedua belah pihak.

Konsultan lebih banyak terlihat bersikap serius ketika menjalankan tugasnya, hal tersebut terlihat dari tatapan matanya yang tajam tapi terlihat santai dan memperhatikan. Dari tatapan matanya, kadang juga diiringi dengan tangannya yang mengetuk-ngetuk meja sembari berpikir untuk menemukan solusi masalah klien.

Dengan memakai pakaian yang rapi sesuai dengan SOP di Klinik, maka konsultan terlihat berwibawa dan sikap tubuhnya juga tidak terlalu mencolok dengan tidak menunjukkan gerakan-gerakan yang tidak sopan.

Klien pun tiap melakukan sesi konsultasi bisnis juga menunjukkan sikap memperhatikan dengan kontak mata yang selalu melihat ke arah konsultan. Tapi sikap tubuhnya beragam, ada yang terlihat memutar-mutar kursi, menyilangkan kaki, dan memangu

dagunya dengan tangan ketika mendengarkan penjelasan konsultan. Gerak tubuh yang paling sering ditunjukkan klien ialah seperti menganggukkan kepala dan menggelengkan kepala ketika tidak sepakat dengan pendapat klien.

c. Tanggapan Klien Ketika Berkonsultasi Bisnis

Dalam setiap sesi konsultasi berlangsung, klien banyak menunjukkan tanggapan antusias ketika sedang mendengarkan atau mengajukan pertanyaan pada konsultan. Konsultan pun menyadari hal tersebut dan merasa dengan keberadaannya akan mampu meningkatkan kualitas klien dari segi mental maupun tindakan. Seperti yang dikatakan oleh Pak Lukman Ekana Putra;

"klien dalam hal ini, dalam setiap konsultasi yang dilakukan cukup antusias ya, gitu, antusias sekali, artinya dalam mendapatkan penjelasan-penjelasan dari konsultan klinik."⁷⁹

Bapak Fauzan Muttaqien juga menambahkan;

"menurut saya ya rata-rata mereka apresiasi dan antusias sekali terhadap layanan klinik ya, jangan terhadap saya, mungkin terhadap saya juga senang, tetapi lebih senang lagi ini merupakan bentuk atau model layanan klinik untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas mereka, saya harus yakin klien yang saya layani senang."⁸⁰

Pak Edy Santoso juga mengatakan hal yang sama;

"saya rasa mereka cukup semangat ya, soalnya mereka butuh informasi, jadi ya kalau mereka nggak mendengarkan sama banyak tanya ya sayang kan yaa, itu sudah pasti mereka harus antusias, kita sih biasanya sharing-sharing aja, soalnya mereka

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

kan lebih banyak pengalaman di produk, kita cuma mengarahkan, cara mereka saat bercerita tentang semuanya, terutama masalahnya ya lumayan antusias apalagi saat saya mulai memberikan pengarahan."⁸¹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pak Muhsinal Aini;

"Mereka sangat antusias sekali memang, Karena sekarang ini jadi jiwa entrepreneur memang sangat di perlukan. Bahwa ditingkat pelajar pun mereka harus merasa bahwa jiwa entrepreneur itu penting. Seperti pelatihan ini banyak peserta yang statusnya pelajar."⁸²

Sikap membutuhkan akan muncul dari seorang klien ketika berkonsultasi dengan konsultan bisnis, karena konsultan bisnis mampu mengatasi masalah bisnis mereka, maka secara otomatis sikap klien akan menjadi lebih menghargai konsultan dan tidak akan melakukan gaya komunikasi yang tidak sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mega;

"mereka datang kesini berasal dari kebutuhan pribadi sebetulnya, sehingga rata-rata mereka akan bersikap membutuhkan. Sikap membutuhkan itu mereka tunjukkan dengan cara mendengarkan dengan seksama, antusias di setiap bicara, serta selalu bersikap sopan pada konsultan."⁸³

d. Pakaian Yang Digunakan Konsultan Bisnis

Pakaian juga merupakan simbol komunikasi non verbal yang bisa ditampilkan. Pakaian dapat mengungkapkan peran sosial seseorang, karena pakaian digunakan untuk menunjukkan atau mendefinisikan peran sosial yang dimiliki seseorang. Pakaian diambil

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

⁸² Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

⁸³ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

sebagai tanda bagi orang tertentu yang menjalankan peran tertentu sehingga diharapkan berperilaku dalam cara tertentu. Pakaian seragam tidak digunakan oleh konsultan bisnis ketika menjalankan pekerjaannya di klinik. Mereka hanya dituntut untuk selalu berpakaian rapi dan menyesuaikan dengan profesinya. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Fauzan;

"pada hari Senin sampai Rabu kita diupayakan pakai hem yah, tidak boleh pakai celana jeans, kemudian kalau bisa berdasi, kalau tidak bisa berdasi pun harus rapi, kalau hari Kamis Jum'at menyesuaikan lah, pakai batik yah, menyesuaikan dengan aturan pemerintah yah, sebagai CR pemberdayaan UMKM juga kan batik dari Indonesia yah."⁸⁴

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pak Lukman Ekana Putra;

"pakaianya tentunya yang rapi, biasanya Senin sampai Rabu pakaiannya yang rapi pakai dasi juga sih, Kamis sampai Jum'at batik, kita tidak ada seragam yang penting pokoknya rapi, karena penampilan itu nomor satu yah, dengan penampilan yang rapi maka klien akan lebih yakin dengan kita, mau ngomong juga enak, tidak ada sekat sepertinya, kalau penampilan kita kumuh dan nggak rapi ya pastinya klien jadi kurang percaya, males datang kesini lagi nanti, lagian kan fungsi kita itu melayani, jadi sebisa mungkin kita berikan yang terbaik untuk klien yang menyempatkan waktunya untuk datang kesini."⁸⁵

Ibu Mega yang sudah menjadi konsultan bisnis sejak tahun 1999 juga membenarkan hal tersebut;

"yang penting harus rapi ya mbak, kalau perempuan bisa memakai blouse yang panjang atau blazer, memakai jilbab kalau memang orangnya berjilbab, kalau tidak ya yang penting rambutnya rapi dan tidak berantakan gitu sih, kapasitas kita

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

kan sebagai konsultan bisnis, performance itu nomor satu yang harus kita perhatikan, dengan begitu klien akan menjadi lebih yakin dengan kapasitas kita."⁸⁶

Bapak Edi Santoso juga menambahkan;

"yang penting rapi ya, tidak ada aturannya, yang penting terlihat sesuai lah, seperti hari biasa senin sampai rabu ya paling pakai hem, berdasi juga perlu, kemis jumat itu ya kayak orang dinas pakai batik, kalau itu sudah peraturan yah, kita sih tinggal mentaati dan pasti ada manfaatnya juga buat kita, konsultan yang terlihat rapi akan lebih dianggap oleh kliennya ya mbak, jadi kita tidak disepelekan sama klien, karena pakaian itu sebenarnya juga bisa menunjukkan kualitas kita yang memang ada perannya disini sebagai konsultan."⁸⁷

Keterangan yang sama juga diungkapkan oleh Pak Muhsinal Aini;

"Iya ada juga aturan pakaian, ketika waktu memakai batik ya batik, pokoknya mengikuti dinas lah. Eh sangat penting sekali pakaian itu, hanya memang di klinik ini memang belum punya seragam, jadi ya seragamnya pokonya rapi begitu aja, kadang pakai dasi kadang tidak"⁸⁸

Para konsultan sangat menyadari pentingnya berpakaian rapi

ketika menjalankan tugasnya sebagai konsultan bisnis, maka konsultan sama sekali tidak menjadikannya sebagai sebuah beban, karena pada kesehariannya pun para konsultan selalu berpakaian rapi karena profesi mereka juga senada dengan profesi konsultan bisnis

e. *Performance* Bagi Konsultan Bisnis

Pakaian yang dikenakan konsultan bisnis tentunya memiliki makna tersendiri dari masing-masing individu, mungkin ada yang

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Mega pada hari Rabu 13 November 2013 jam 10:17 WIB

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Edy Santoso pada hari Selasa 19 November 2013 jam 10:30 WIB

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Muhsinal Aini pada hari Rabu 27 November 2013 jam 10:18 WIB

menganggap pakaian begitu penting untuk menunjang performanya ketika menjalankan amanat untuk menjadi konsultan bisnis yang melayani masyarakat secara gratis. Pakaian merupakan simbol komunikasi non verbal yang mengisyaratkan mengenai status sosial orang yang bersangkutan, secara kasat mata klien dapat menilai performa konsultan bisnis dari pakaian yang dikenakannya, begitupun sebaliknya. Seperti yang diungkapkan oleh pak Fauzan yang lebih mengutamakan performance secara keseluruhan daripada hanya melihat seseorang dari pakaian yang dikenakannya;

"bukan soal pakaian yah, tapi performance, jadi konteksnya itu bukan pakaian yah, pakaiannya mahal kalau performancenya kurang bagus kan yaa gimana yaah, konteksnya adalah bagaimana kita membuat performance kita itu accetable yah, artinya dapat diterima oleh semua pihak), ya dengan performance itu tentunya akan menunjukkan kesan dari pribadi-pribadi masing-masing konsultan gitu yah, konteksnya itu."⁸⁹

Pak Lukman Ekana Putra juga mengatakan bahwa pakaian bukan satu-satunya hal yang menjadi perhatian klien;

"memang yang pasti itu penampilan yah, tapi cara bicara, intonasi, dan artikulasi itu juga penting, dan harus jelas, dari sikap juga penting seperti bagaimana cara seseorang saat berjabat tangan dengan orang lain itu juga sangat penting dan mempengaruhi persepsi klien terhadap kita."⁹⁰

Para konsultan lebih mengutamakan *performace* mereka di depan klien, karena hal ini akan mempengaruhi persepsi klien terhadap

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Fauzan Muttaqien pada hari Rabu 20 November 2013 jam 09:03 WIB

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Lukman Ekana Putra pada hari Kamis 21 November 2013 jam 14:36 WIB

konsultan. *Performance* yang baik akan membuat klien merasa nyaman mengungkapkan masalahnya dan membuat klien merasa yakin dengan inovasi yang akan diberikan konsultan untuk mengatasi masalah bisnis klien.

f. *Performace* Konsultan Bisnis Menurut Klien

Mobile klinik yang diadakan di UIN Sunan Ampel Surabaya ditempatkan di halaman kampus yang dinamakan Blok M. Tempat tersebut sangat terbuka dan bisa didatangi oleh siapapun termasuk mahasiswa dan dosen, keterbatasan terletak pada tempat yang terlalu terbuka dan ramai. Sehingga banyak gangguan yang terjadi selama proses komunikasi konsultasi bisnis berlangsung. Sedangkan mobile Klinik yang diadakan di UNAIR ditempatkan di gedung Pusat Pembinaan Karir dan Kewirausahaan (PPKK). Kegiatan konsultasi bisnis ditempatkan di dalam sebuah ruangan kelas yang bersih dan nyaman, dan terdapat media pendukung seperti meja yang luas dan papan tulis. Disana konsultan dan klien dapat lebih nyaman melakukan proses komunikasi dan akan sedikit gangguan yang terjadi.

Kekurangan dari situasi ini adalah susahnya akses mahasiswa untuk mengetahui bahwa ada konsultasi bisnis di gedung tersebut, karena tempatnya yang sepi dan letaknya kurang strategis. Sehingga kegiatan konsultasi di gedung PPKK ini hanya diikuti oleh tiga alumni mahasiswa UNAIR yang kebetulan sedang berada di gedung PPKK ini. Proses komunikasi memang berjalan lancar, tapi konsultan kurang

memanfaatkan sarana yang ada di dalam gedung tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Winda Afiyanti;

"iyaa sebenarnya konsultannya tadi bisa menulis di papan saat njelasin permodalan tadi, tapi kurang seberapa di dimanfaatkan yaa, apalagi jarak kita tadi kan nggak hadap-hadapan, tapi untungnya penjelasannya tadi bagus jadi masih bisa dipahami dengan jelas kok,"⁹¹

Miftakhul Isna juga menambahkan;

"penting yaa kalau seumpama tadi konsultannya berdiri trus njelasin seperti dosen, biar lebih atraktif, tapi mungkin tadi konsultannya agak sakit jadi nggak terpikirkan sepertinya."⁹²

Muhammad Umar juga mengatakan hal yang sama;

"kalau boleh saya mengatakan, ilustrasi seperti yang mbak katakan tadi itu menunjukkan tentang kesiapan seseorang ketika menjelaskan, artinya performancenya ya, jadi untuk konsultasi tadi saya raya masih kurang lengkap, tapi untungnya dari komunikasi tadi sudah cukup menjawab pertanyaan anak-anak, tapi karena waktu yang singkat mungkin perlu lebih lanjut lagi ya, agar permasalahan kita juga bisa diselesaikan secara tuntas biar gak ada yang ngganjel istilahnya."⁹³

Klien juga mempunyai penilaian tersendiri terhadap performance konsultan selama menjalankan profesinya, tanpa disadari konsultan, klien juga memperhatikan hal-hal yang tidak konsultan pikirkan sebelumnya.

g. Komunikasi Non Verbal Vokalik Konsultan Bisnis

Selain komunikasi non verbal yang menggunakan sentuhan dan gerak tubuh, dalam komunikasi konsultasi bisnis juga

⁹¹ Wawancara dengan Winda Afriyanti pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:17 WIB

⁹² Wawancara dengan Miftakhul Isna pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:37 WIB

⁹³ Wawancara dengan Muhammad Umar pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11.55 WiB

menggunakan komunikasi non verbal vokalik yang dapat ditemukan dari nada bicara, nada suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, dan intonasi dari setiap konsultan bisnis dan klien. Yang dapat menilai penggunaan komunikasi non verbal ini adalah lawan bicara mereka, seperti seorang klien bernama Uyun yang mengomentari penggunaan komunikasi nonverbal vokalik dari salah satu konsultan bisnis;

"dari intonasinya sudah jelas, konsultannya cukup pandai yaa mengatur intonasianya, cara dia berbicara juga mudah dipahami, suaranya juga oke, tidak pelan juga tidak terlalu keras, cocok lah sama telinga kita, bicaranya juga tidak terlalu cepat, pelan santai dan yang nggak berbelit-belit yaa."⁹⁴

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Muhammad Nailul

Author;

"iya konsultannya lugas sekali, intonasinya jelas dan nggak bertele-tele, masalah saya langsung ditanggapi to the point gitu mbak, bicaranya agak cepat yaa, tapi jelas dan mengena, cocok sekali dengan apa yang saya inginkan, yaa kapan-kapan pengen nglanjutin konsul lagi, soalnya tadi cuma bentar yaa, ngantri juga soalnya."⁹⁵

Aam Nurhamzah juga menambahkan;

"iya cukup jelas yaa dari segi intonasi, suara, orangnya tadi terkesan santai dan tidak terburu-buru, jadi kita enak dengerinnya, mau tanya apapun juga ditanggapi dengan baik, mungkin sudah ahli bapaknya, kadang kan ada juga yah yang ngomongnya nggak jelas, dan nggak sesuai sama maksud kita, tapi yang ini tadi enak mbak, saya lebih punya rasa percaya diri dari kata-kata motivasi bapak lukman tadi, saya sangat suka cara penyampaiannya."⁹⁶

⁹⁴ Wawancara dengan Uyun Syafi' pada hari Rabu 20 November 2013 jam 14:43 WIB

⁹⁵ Wawancara dengan Muhammad Nailul Author pada hari Rabu 20 November 2013 jam 13:59 WIB

⁹⁶ Wawancara dengan Aam Nurhamzah pada hari Rabu 20 November 2013 jam 15:07 WIB

Muhammad Umar yang kini tengah merintis usaha tepung mokaf juga menambahkan;

"cukup memotivasi, dari cara bicaranya yang santun dan penuh kewibawaan saya rasa semua orang pasti menyukainya, lemah lembut juga, tapi tetap memiliki kharisma, semuanya pas yaa saya rasa kalau dari segi intonasi, suara, nada bicara, semuanya sudah bagus, dan pasti kita kan mengharapkan uotputnya bisa segera tercapai setelah konsultasi tadi."⁹⁷

Winda Afiyanti yang saat ini ingin mengembangkan usaha cateringnya juga menyatakan hal yang sama;

"penjelasannya gamblang, tidak membosankan, karena suaranya jelas yaa, mudah dipahami, dan tidak kaku, tapi sedikit formal, saya rasa beliau sudah berpengalaman yaa, jadi sepertinya tidak abal-abal lagi, ini baru konsultan bisnis yang beneran saya rasa."⁹⁸

Miftakhul Isna juga memperkuat pernyataan tersebut;

"menyenangkan sekali tadi bisa bertemu konsultan bisnis yang sangat memotivasi, saya suka cara dia berbicara, tenang, sabar, baik sekali sepertinya orangnya, tidak ada kesan galak, sombong, intonasi jelas banget, menyenangkan lah pokoknya, yang penting semuanya bisa dipahami dan masuk akal aja."⁹⁹

Nada bicara, nada suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, dan intonasi dari setiap komunikasi konsultan bisnis juga diperhatikan oleh klien, menurut klien semua aspek non verbal secara vokalik tersebut telah sesuai dan pas untuk membuat klien menjadi paham dengan penjelasan konsultan.

⁹⁷ Wawancara dengan Muhammad Umar pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11.55 WIB

⁹⁸ Wawancara dengan Winda Afriyanti pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:17 WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Miftakhul Isna pada hari Rabu 20 November 2013 jam 11:37 WIB