

BIMBINGAN USAHA TERPADU BAGI UMKM KOTA CIREBON: STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN, TRANSFORMASI DIGITAL, PACKAGING DAN MANAJEMEN KEUANGAN

Turini¹, Safitri Akbari², Tiara Khodijah³, Ni Wayan Fitriana Ayu
Lestari⁴, Suwandi⁵, Feri Fauzi⁶, Muhammad Hatta⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Catur Insan Cendekia, Cirebon, Indonesia

Email : turini@cic.ac.id,

Received: 29-07-2025

Accepted: 25-09-2025

Published: 05-10-2025

Abstrak

Bimbingan Usaha Terpadu bagi UMKM Kota Cirebon merupakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan selama tiga hari di kampus Universitas Catur Insan Cendekia (UCIC) Cirebon. Kegiatan ini merupakan kolaborasi antara dosen dan mahasiswa UCIC dengan Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, dan Perdagangan (DKUKMPP) Kota Cirebon. Fokus utama bimbingan meliputi strategi peningkatan kepuasan pelanggan, transformasi digital, pengemasan produk (packaging), serta manajemen keuangan yang efektif untuk mendukung pengembangan UMKM. Metode kegiatan meliputi pelatihan interaktif, diskusi kelompok, studi kasus dan pendampingan langsung. Melalui pelatihan, pendampingan langsung, dan sharing pengalaman, program ini bertujuan memperkuat kapasitas UMKM dalam menghadapi persaingan pasar dan mempercepat adaptasi teknologi digital demi peningkatan daya saing dan keberlanjutan usaha di Kota Cirebon. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman dan penerapan strategi bisnis terpadu yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pelaku UMKM setempat.

Kata kunci: UMKM, Kepuasan Pelanggan, Transformasi Digital, Packaging, Manajemen Keuangan

Abstract

Integrated Business Guidance for MSMEs in Cirebon City is a three-day Community Service (PKM) activity held at the Catur Insan Cendekia University (UCIC) Cirebon campus. This activity is a collaboration between UCIC lecturers and students with the Cirebon City Cooperatives, Small, Medium Enterprises, and Trade Office (DKUKMPP). The main focus of the guidance includes strategies for increasing customer satisfaction, digital transformation, product packaging, and effective financial management to support MSME development. Activity methods include interactive training, group discussions, case studies, and direct mentoring. Through training, direct mentoring, and experience sharing, this program aims to strengthen the capacity of MSMEs in facing market competition and accelerate the adaptation of digital technology to increase competitiveness and business spending in Cirebon City. The results of the activity show an increase in understanding and implementation of integrated business strategies that are expected to improve the performance and welfare

of local MSME actors.

Keywords: *MSMEs, Customer Satisfaction, Digital Transformation, Packaging, Financial Management*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya di Kota Cirebon, sebagai salah satu penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja (Lantowa & Machmud, 2020). Pelaku UMKM di Kota Cirebon masih menghadapi berbagai tantangan seperti masih minimnya tingkat kepuasan pelanggan, keterbatasan pemanfaatan teknologi digital (Suwandi, Asfi, et al., 2025), serta pengelolaan *packaging* dan manajemen keuangan yang belum optimal. Kondisi ini menghambat pengembangan usaha dan daya saing UMKM di pasar lokal maupun global (Putri et al., 2025).

Pada era digital saat ini, transformasi digital menjadi kebutuhan mendasar bagi UMKM untuk dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat (Lestari et al., 2025). Banyak UMKM di Kota Cirebon belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital (Sokibi et al., 2024) dalam operasional bisnisnya, sehingga peluang untuk meningkatkan efisiensi, menjangkau pasar lebih luas, dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan belum optimal (Khasanah et al., 2024). Hal ini menjadi perhatian utama dalam bimbingan usaha terpadu yang akan dilaksanakan. Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam menjaga loyalitas konsumen dan mendorong pertumbuhan omset penjualan (Fauzan et al., 2024). UMKM di Cirebon perlu diberi pengetahuan dan keterampilan dalam merancang strategi pelayanan pelanggan yang efektif agar dapat memenuhi ekspektasi pasar (Zhadlenko et al., 2025). Strategi kepuasan pelanggan menjadi salah satu fokus utama dalam kegiatan ini guna memperkuat hubungan antara pelaku usaha dan konsumennya (Suwandi, Karsa, et al., 2024).

Pengemasan produk atau *packaging* juga memegang peranan penting dalam menarik perhatian konsumen (Wang & Yang, 2024) dan menciptakan citra produk yang profesional dan menarik (Khodijah et al., 2024). *Packaging* yang tepat dan kreatif dapat meningkatkan nilai jual

produk UMKM dan memberikan keunggulan kompetitif (Rosyid et al., 2024). Berdasarkan pengamatan di lapangan, banyak UMKM di Kota Cirebon yang masih menggunakan *packaging* standar dan kurang menarik sehingga kurang diminati oleh konsumen (Khodijah et al., n.d.).

Manajemen keuangan menjadi aspek fundamental yang perlu dikelola dengan cermat oleh pelaku UMKM agar usaha dapat bertahan dan berkembang (Suwandi, Turini, et al., 2025). Banyak UMKM mengalami kendala dalam pencatatan keuangan, pengelolaan arus kas, serta perencanaan keuangan yang baik (Suwandi, Turini, et al., 2024). Keterampilan manajemen keuangan yang memadai penting untuk pengambilan keputusan yang tepat dan perencanaan pengembangan usaha jangka panjang (Amroni et al., 2023).

Urgensi kegiatan ini sangat tinggi mengingat pentingnya pemberdayaan UMKM sebagai tulang punggung perekonomian lokal (Fariza et al., 2025). Bimbingan usaha terpadu yang menyentuh aspek strategi kepuasan pelanggan, transformasi digital, *packaging*, dan manajemen keuangan diharapkan mampu memberikan solusi yang menyeluruh bagi pelaku UMKM di Kota Cirebon (Kusnadi et al., 2024). Intervensi ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas UMKM sehingga mampu bersaing di pasar yang semakin dinamis (Dewi et al., 2025).

Dengan pelaksanaan kegiatan selama tiga hari di kampus UCIC Cirebon ini, diharapkan dapat menciptakan sinergi antara akademisi, mahasiswa, dan pelaku usaha dalam mendukung pengembangan UMKM. Kolaborasi ini juga menjadi sarana implementasi tridharma perguruan tinggi, yakni pengabdian kepada masyarakat sekaligus meningkatkan pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam dunia nyata. Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini diharapkan dapat menjadi momentum penting bagi UMKM Kota Cirebon untuk melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas usaha, memperkuat daya saing, serta memanfaatkan teknologi digital secara maksimal. Dengan demikian, UMKM dapat berkontribusi lebih besar terhadap pembangunan ekonomi daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar.

METODE

Metodologi kegiatan PKM Bimbingan Usaha Terpadu bagi UMKM Kota Cirebon mengadopsi pendekatan partisipatif dan praktis yang diawali dengan identifikasi kebutuhan peserta melalui survei dan wawancara awal, dilanjutkan dengan pelatihan interaktif yang mencakup pemaparan materi terkait strategi kepuasan pelanggan, transformasi digital, packaging, dan manajemen keuangan oleh dosen dan praktisi. Selama tiga hari pelaksanaan, metode pembelajaran melibatkan diskusi kelompok untuk berbagi pengalaman dan tantangan, studi kasus untuk memahami penerapan konsep secara nyata, serta simulasi penggunaan teknologi digital dalam bisnis UMKM. Pendampingan individual diberikan untuk membantu peserta mengimplementasikan strategi yang telah dipelajari ke dalam usaha masing-masing, dan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan transfer ilmu berhasil dan memberikan solusi praktis yang berkelanjutan bagi UMKM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan PKM selama tiga hari di kampus UCIC Cirebon berhasil menjaring partisipasi aktif dari pelaku UMKM di Kota Cirebon yang memiliki kebutuhan beragam dalam pengembangan usahanya. Melalui metode survei dan wawancara awal, tim pendamping mampu mengidentifikasi secara konkret masalah utama yang dihadapi para pelaku usaha, seperti kurangnya pemahaman tentang strategi kepuasan pelanggan, minimnya pemanfaatan teknologi digital, kelemahan pada pengemasan produk, serta pengelolaan keuangan yang belum efektif. Identifikasi masalah ini menjadi dasar yang kuat untuk penyusunan materi dan metode pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan peserta.



Gambar 1. Sambutan Kepala DKUKMPP Kota Cirebon - Dr. H Iing Daiman S.IP M.Si

Pelatihan interaktif yang diselenggarakan memberikan ruang bagi peserta untuk memahami teori sekaligus praktik langsung menyesuaikan dengan kondisi dan karakter usaha mereka. Pada sesi strategi kepuasan pelanggan, peserta belajar teknik layanan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas dan memperkuat citra usaha. Diskusi kelompok yang difasilitasi selama pelatihan mampu mendorong saling tukar pengalaman antar pelaku UMKM sehingga memperkaya wawasan dan mempererat jejaring bisnis.

Transformasi digital menjadi topik yang menyita perhatian peserta. Melalui pemaparan materi dan simulasi penggunaan aplikasi digital bisnis, pelaku usaha lebih memahami pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas pasar. Banyak peserta menyatakan bahwa mereka kini memiliki pengetahuan dasar tentang digital marketing, sistem pembayaran elektronik, dan pemanfaatan platform online untuk penjualan, yang sebelumnya belum mereka kuasai.



Gambar 2. Penyampaian Materi tentang Digitalisasi UMKM oleh Dosen Muhammad Hatta, M.Kom.

Pembahasan *packaging* menunjukkan bahwa pelaku UMKM mulai menyadari betapa pentingnya kemasan produk untuk menarik minat konsumen dan menambah nilai jual. Melalui studi kasus dan praktik langsung, peserta belajar cara membuat kemasan yang kreatif, menarik, dan sesuai dengan karakter produk mereka. Hal ini diharapkan membawa dampak positif pada daya tarik produk di pasaran lokal maupun regional.



Gambar 3. Materi Packaging oleh Dosen Prodi DKV - Tiara Khodijah, M.Ds.

Manajemen keuangan menjadi bagian utama yang mendapat perhatian serius dalam bimbingan ini. Banyak pelaku UMKM yang sebelumnya masih kesulitan dalam pencatatan dan pengelolaan keuangan. Dengan metode simulasi dan pendampingan langsung, peserta kini dapat memahami dasar-dasar pencatatan transaksi, pengelolaan arus kas, serta perencanaan keuangan yang sistematis. Evaluasi kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan motivasi pelaku UMKM untuk mengadopsi strategi terbaru dalam mengembangkan usahanya. Meski beberapa peserta masih memerlukan pendampingan lanjutan, hasil sementara menunjukkan perubahan positif dalam pendekatan bisnis mereka, terutama dalam penggunaan teknologi digital dan manajemen keuangan. Hal ini menegaskan efektivitas metode pembelajaran yang bersifat partisipatif dan aplikatif.



Gambar 4. Pelatihan Manajemen Keuangan disampaikan oleh Safitri Akbari, M.Ak.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini memberikan kontribusi nyata dalam pemberdayaan UMKM Kota Cirebon melalui pendekatan terpadu yang menyatukan aspek kepuasan pelanggan, transformasi digital, packaging, dan manajemen keuangan. Pengalaman kolaborasi antara akademisi dan pelaku usaha menjadi modal penting untuk pengembangan program serupa di masa depan guna meningkatkan daya saing UMKM secara menyeluruh dan berkelanjutan.



Gambar 5. Foto Bersama Seluruh Peserta kegiatan PKM

KESIMPULAN

Kegiatan PKM Bimbingan Usaha Terpadu yang dilaksanakan selama tiga hari di kampus UCIC Cirebon berhasil memberikan pemahaman dan keterampilan penting bagi pelaku UMKM terkait strategi kepuasan pelanggan, transformasi digital, packaging produk, serta manajemen keuangan. Metodologi yang menggabungkan pelatihan interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, simulasi, dan pendampingan individual terbukti efektif dalam mendorong partisipasi aktif dan memudahkan penerapan ilmu dalam konteks usaha nyata mereka.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kapasitas UMKM dalam mengelola usaha secara terpadu dan modern, terutama dalam aspek digitalisasi dan pengelolaan keuangan yang selama ini menjadi kendala utama. Pendekatan yang holistik dan kolaboratif antara akademisi, mahasiswa, dan pelaku usaha juga memperkuat jejaring dan sinergi untuk pengembangan UMKM yang berkelanjutan di Kota Cirebon.

Secara keseluruhan kegiatan ini memberikan kontribusi signifikan dalam pemberdayaan UMKM, membuka peluang bagi pelaku usaha untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnisnya. Rekomendasi untuk keterusan program dengan pendampingan lanjutan dan pengembangan materi yang lebih mendalam menjadi langkah strategis guna memastikan hasil yang optimal dan dampak jangka panjang bagi UMKM di Kota Cirebon.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan PKM Bimbingan Usaha Terpadu bagi UMKM Kota Cirebon, khususnya Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, dan Perdagangan (DKUKMPP) Kota Cirebon atas kerja sama dan fasilitasi yang luar biasa, para dosen dan mahasiswa Universitas Catur Insan Cendekia (UCIC) Cirebon yang telah berkontribusi secara aktif dalam memberikan bimbingan dan pendampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amroni, A., Akbari, S., Suwandi, S., Turini, T., & Kristiani, J. L. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Akuntansi Dana Kas Kecil Pada Pt. Sungai Budi Cirebon. *Jurnal EBI*, 5(2), 77-82.
- Dewi, W. N., Rahadian, K. S., Sulhan, M. A., & Suwandi, S. (2025). User Interface Design and User Experience Proto-Type Mobile-Based Interior Design Service Application (Case Study: Kirana Mebel Interior). *Proceeding International Conference on Religion, Science and Education*, 4, 1253-1259.
- Fariza, M., Hajijah, S. N., Pranata, S., Septian, W. E., Fakhrudin, M. U., & Akbari, S. (2025). Peningkatan Kapasitas Manajemen UMKM melalui Pelatihan Business Model Canvas. *Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Baubau*, 1(2), 62-72.
- Fauzan, A. A., Subagio, R. T., & Suwandi, S. (2024). Pembuatan Aplikasi Point Of Sales Berbasis Android Menggunakan Metode Goal Directed Design Untuk Meningkatkan Layanan Rumah Makan. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(5), 10130-10137.
- Khasanah, F., Hatta, M., & Suwandi, S. (2024). Analisis Sentimen Pada Ulasan Pembelian Produk Dengan Metode Support Vector Machine. *JSR: Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 8(2), 198-203.
- Khodijah, T., Rasul, A. M., & Nurzaman, F. (2024). PERANCANGAN DESAIN KEMASAN MANISAN MANGGA UMAH ISUN. *Jurnal Grafis*, 3(1), 71-79.
- Khodijah, T., Suwandi, S., Pranata, S., Akbari, S., & Lestari, N. W. F. A.

- (n.d.). Peningkatan Daya Saing Ekonomi UMKM Nasi Jamblang Cirebon melalui Teknologi Augmented Reality Berbasis Desain Komunikasi Visual. *FINDER: Journal of Visual Communication Design*, 5(2).
- Kusnadi, K., Suwandi, S., & Pratama, I. V. (2024). Pembuatan aplikasi point of sales berbasis website menggunakan metode Rational Unified Process (RUP). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(5), 10006–10013.
- Lantowa, F. D., & Machmud, J. (2020). Development of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) Based on Creative Economy (EKRAF) and Gig Economy in Gorontalo Regency. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 1(2), 43–53.
- Lestari, N. W. F. A., Suwandi, S., Turini, T., Akbari, S., Gitama, G. N. D. P., & Akbari, S. (2025). Digitalization Of Women's Entrepreneurship In Cirebon City Through Pos Application Innovation In Supporting Asta Cita. *Journal of Advanced Multidisciplinary Studies*, 1(2), 329–340.
- Putri, S., Suwandi, S., Hajjah, S. N., & Nolen, J. (2025). Analysis Of The Relationship Between Live Streaming And Product Reviews With Impulse Buying Decisions In Online Marketplaces. *Journal of Advanced Multidisciplinary Studies*, 1(3), 34–44.
- Rosyid, D. F., Khodijah, T., & Kartika, V. D. (2024). The Role and Controversy of Artificial Intelligence Technology in Packaging Design and Illustration. *Proceeding of Internasional Seminar on Arts, Artificial Intelligence & Society*, 282–293.
- Sokibi, P., Suwandi, S., & Mauladi, R. (2024). Implementasi Metode Web Engineering Dalam Pembuatan Marketplace Berbasis Web Untuk Umkm Student's Business Corner Di Kampus Uci. *Jurnal Ilmiah Sains Teknologi Dan Informasi*, 2(4), 22–33.
- Suwandi, S., Asfi, M., Amroni, A., & Pranata, S. (2025). Digital Literacy-Driven Growth: A Systematic Study of the Role of Digital Literacy in Driving Economic Growth and Social Innovation in the Era of Digital Transformation. *International Journal of Economics, Finance and Banking Issues (IJEFB)*, 1(1), 7–17.

- Suwandi, S., Karsa, A. H. A. N., & Asfi, M. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Manajemen Penjualan Konsyinas pada Perusahaan Dagang. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(4), 1240–1248.
- Suwandi, S., Turini, T., Akbari, S., Gitama, G. N. D. P., & Kartika, I. (2025). Pelatihan Penggunaan Aplikasi Microsoft Excel Untuk Pembelajaran Persamaan Akuntansi. *Pena Dimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2).
- Suwandi, S., Turini, T., Septian, W. E., Fakhruddin, M. U., Aristiani, A., & Chandra, A. K. (2024). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PIUTANG CORPORATE METODE POSTING LANGSUNG. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 14(1), 90–99.
- Wang, Z., & Yang, T. (2024). Research on the product positioning strategy of the independent seller under platform encroachment. *Systems*, 12(1), 36.
- Zhadlenko, I., Morenko, O., Nikolenko, L., Lastochkina, O., & Mykytenko, M. (2025). Enhancing Educational Access: Digital Solutions for Students with Special Needs. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 28(1), 465–475.