

**MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS
PELAYANAN DI SEMESTA COFFEE & SPACE DENGAN
MEMANFAATKAN DIGITAL MEDIA**

PRAKTEK KERJAPENGABDIAN MASYARAKAT

Kegiatan Wajib Bagi Mahasiswa S1

Manajemen IIB Darmajaya



Disusun Oleh :

Ghea Jhoshephiera

1812110291

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN

**PRAKTEK KERJA PENGABDIAN MASYARAKAT (PKPM)
MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS
PELAYANAN DI SEMESTA COFFEE & SPACE DENGAN
MEMANFAATKAN DIGITAL MEDIA**

Oleh :

Ghea Jhoshephiera 1812110291

Telah memenuhi syarat untuk diterima

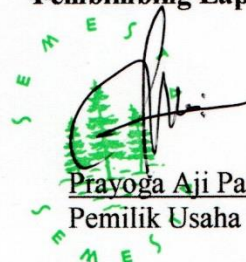
Menyetujui,

Dosen Pembimbing



A.K. Yohanson, S.Ag.MM
NIK 14490518

Pembimbing Lapangan

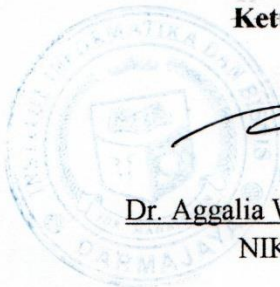


Prayoga Aji Pangestu
Pemilik Usaha

Ketua Jurusan



Dr. Aggalia Wibasuri, S.Kom, MM
NIK 11310809



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel	v
Kata Pengantar	vi
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
1.4. Mitra Yang Terlibat	5
Bab II Pelaksanaan Program	6
2.1. Program Program yang dilaksanakan	6
2.2. Waktu Kegiatan	8
2.3. Hasil Kegiatan dan Dokumentasi	10
2.4. Dampak Kegiatan	15
Bab III Penutup	18
3.1. Kesimpulan	18
3.2. Saran	18
Daftar Pustaka	19
Lampiran–Lampiran	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.3.1 Promosi Online	10
Gambar2.3.2 Postingan flashsale Semesta Coffee and Space.....	11
Gambar2.3.3 Promosi online	12
Gambar2.3.4 Bertemu pemilik UMKM	12
Gambar2.3. Bersama Kepala Desa	13
Gambar2.3.6 Tempat Cuci Tangan.....	14
Gambar2.3.7 Wajib Memakai Masker.....	14
Gambar2.3.8 Membuat Menu Makanan di Semesta Coffee and Space	15
Gambar senam bersama ibu-ibu lingkungan sekitar.....	18
Gambar menu makanan di semesta Coffee and Space.....	20
Lampiran-Lampiran...291	

DAFTARTABEL

Tabel2.1. Program Yang Dilaksanakan	13
Tabel2.2. Rincian Kegiatan PKPM di Semesta Coffee and Space dan lingkungan sekitar.	17

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta tidak lupa shalawat serta salam selalu terucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan dan membuat laporan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang bertempat di Sidoarjo Kabupaten Pringsewu Café Semesta Coffee & Space. Laporan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) ini disusun sebagai satu persyaratan penilaian dari program Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) berdasarkan hasil observasi dan praktek kerja di Café Semesta Coffee & Space Kabupaten Pringsewu yang dimulai sejak tanggal 16 Agustus 2021 sampai dengan 16 September 2021. Tujuan dari penyusunan ini sekaligus sebagai pertanggungjawaban dan sebagai indikator sejauh mana program kegiatan mahasiswa dalam melakukan PKPM dapat terrealisasi dengan baik. Saya menyadari bahwa dalam pelaksanaan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) dan penyusunan ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik material maupun spritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan-lah saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada kami dari awal pembuatan sampai selesai
2. Kepada Bapak Ir. Firmansyah YA, M.B.A., M.Sc selaku Rektor IIB Darmajaya.

3. Kepada Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya.
4. Kepada Bapak A.K. Yohanson, S.Ag, MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
5. Kepada Semesta Coffee & Space
6. Kepada Rekan-rekan Manajemen angkatan 2018

Semoga Allah mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan pada penulis khususnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandar Lampung, September 2021

Ghea Jhoshephiera

BAB

IPENDAHULUA

N

1.1 LATAR BELAKANG

Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) adalah perwujudan dari pengabdian masyarakat yang merupakan salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal tersebut sebagai wujud kristalisasi dan integritas dari ilmu yang tertuang secara teoritis dibangku kuliah dan diterapkan secara nyata dalam kehidupan bermasyarakat. PKPM diharapkan dapat memberi pengaruh yang bermanfaat bagi mahasiswa sehingga pengetahuan, kemampuan, dan kesadaran bermasyarakatnya menjadi lebih baik. Kegiatan tersebut merupakan salah satu mata kuliah wajib yang ditujukan sebagai sarana pengembang ide kreatif mahasiswa dalam memanfaatkan potensi yang ada di lingkungan masyarakat. Kehadiran Mahasiswa peserta PKPM diharapkan mampu membagikan ilmu dan pengetahuannya kepada masyarakat sehingga dapat menjadi motivasi dan menumbuhkan inovasi dalam bidang sosial kemasyarakatan. Hal tersebut selaras dengan peran dan fungsi perguruan tinggi dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. (PKPM Darmajaya, 2021).

Pada bulan Agustus tahun 2021 ini, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya kembali menyelenggarakan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) namun berbeda dengan yang sebelumnya, dimana pada kali ini mahasiswa melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) secara individu ditempat tinggal masing-masing mahasiswa dan pengumpulan laporan secara individu. Dengan ini pihak institusi berharap dapat memutus rantai virus Covid-19 agar tidak semakin menyebar di berbagai daerah lainnya. Mengingat virus Covid-19 yang sudah memasuki Provinsi Lampung pada bulan Maret 2020 lalu, hingga

sekarang masyarakat yang terinfeksi virus ini semakin bertambah banyak. Melihat situasi ini, percepatan penanganan covid-19 harus dilakukan secara menyeluruh dan melibatkan semua pihak termasuk perguruan tinggi.

Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Indonesia saat ini sudah semakin meluas, dengan jumlah kasus terpapar Covid-19 semakin bertambah dari hari ke hari. Kita harus berhati-hati dalam menghadapi penyebaran virus ini, karena setiap harinya selalu ada penambahan jumlah orang yang terinfeksi Covid-19.

Pandemi Covid-19 belum juga bisa dikatakan berakhir, namun kehidupan harus terus berjalan. Untuk itu, masyarakat harus mulai beradaptasi dengan kebiasaan hidup baru atau disebut dengan '*new normal life*'. *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambahkan menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Secara sederhana, *new normal* ini hanya melanjutkan kebiasaan-kebiasaan yang selama ini dilakukan saat diberlakukannya karantina wilayah atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dengan diberlakukannya *new normal*, kita mulai melakukan aktifitas diluar rumah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah, yaitu memakai masker bila keluar dari rumah, sering mencuci tangan dengan sabun, dan tetap menjaga jarak serta menghindari kerumunan orang untuk mencegah penularan virus corona. Sejak mewabahnya Covid-19, guna menghindari terjadinya penularan, sebagian besar aktivitas dilakukan melalui daring (*online*) seperti kegiatan rapat yang selama ini dilaksanakan bersama-sama dalam suatu ruangan, sekarang menggunakan aplikasi *Zoom*, begitu juga dengan aktifitas belajar mengajar. Dengan diberlakukannya *new normal*, mau tidak mau para pelajar akan kembali belajar ke sekolah, tentunya dengan protokol kesehatan dan keamanan yang menjamin mereka dari penularan virus. Tatanan kehidupan baru, bisa dilakukan setelah adanya indikasi penurunan kurva penyebaran angka Covid-19 menurun.

Tersedianya
fasilitaskesehatanyangmumpunidanpengawasanyangketat.Inilahyangmenjadi

tanggung jawab kita bersama dalam menghadapi *new normal* di tengah pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang cukup besar bagi sector usaha mikro, kecil menengah (UMKM). Salah satunya di bisnis coffee shop yang berada di kabupaten Pringsewu, Semesta Coffee & Space. Semesta Coffee & Space salah satu coffee shop yang baru berdiri di bulan februari 2021 yang diiringi dengan masa pandemi covid-19. Nama coffee shop ini berasal dari konsep yang ingin menyatu dengan alam yang memberikan dampak yang baik terhadap lingkungan. Memberikan kesan yang natural dan minimalis dengan konsep coffee shop yang instagramable.

Semesta Coffee & Space menyusun strategi di masa pandemic untuk meningkatkan brand image yang baik dan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Dengan adanya pandemic covid-19 ini bisnis di dunia café terkendala adanya jam buka operasional karna adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) sehingga perlu menyusun strategi untuk mengantisipasi penurunan pendapatan. Dengan adanya digital media, dapat membantu dan mempermudah dalam memasarkan produk – produk yang ada di saat masa pandemi seperti sekarang.

Terkait dengan hal tersebut maka saya mencoba untuk mengoptimalkan teknologi yang ada pada era modern ini untuk mengembangkan strategi penjualan di UMKM Semesta Coffee & Space. Dengan demikian laporan PKP Mini diberi judul **”MENINGKATKAN BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN DI SEMESTA COFFEE & SPACE DENGAN MEMANFAATKAN DIGITAL MEDIA”**

1.1. Rumusan Masalah

Dari hasil observasi yang telah dilaksanakan di UMKMSemesta Coffee & Space Pringsewu dapat dirumuskan masalah antara lain:

1. Pendapatan di masa pandemic berkurang.
2. Strategi pemasaran online yang kurang aktif

1.2. Tujuan Dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Untuk memberi pemahaman tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pemasaran produk secara online, mampu memberikan ide dan solusi terhadap permasalahan pengembangan UMKMSemesta Coffee & Space berdasarkan hasil observasi dan penelitian akademis dan mampu mengintegrasikan kemampuan akademik dan kemampuan berinteraksi dengan penjual dan pembeli Semesta Coffee & Space.

1.3.2. Manfaat

1.3.2.1. Manfaat Bagi IIB DARMAJAYA

1. IIB Darmajaya dapat menjadikan PKP Minisebagai bahan evaluasi hasil pendidikan yang selama ini telah diselenggarakan.
2. Eksistensi mahasiswa IIB Darmajaya sebagai agen pembawa perubahan bagi masyarakat dapat terlihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

3. PKP Mini dapat menjadi media promosi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap IIB Darmajaya.

1.3.2.2. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan nilai lebih yaitu di dalam kemandirian, disiplin, tanggung jawab, dan juga kepemimpinan.
2. Menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa yang dapat dipergunakan untuk menyongsong masa depan yang akan datang.
3. Mahasiswa dapat memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik ke dalam masyarakat.

1.3. Mitra Yang Terlibat

UMKM Semesta Coffee & Space Pringsewu.

BAB

II PELAKSANAAN PROGRAM

M

2.1. Program-Program Yang Dilaksanakan

Berikut program-program yang dilaksanakan selama PKPM:

Tabel 2.1. Program Yang Dilaksanakan

No	Program	Sasaran	Rincian Kegiatan	Hasil
1.	Promosi Online	Semua Pengguna media sosial instagram.	1. Melakukan promosi di instagram dengan mengunggah foto atau video pada akun instagram.	Peningkatan arif followers, views, likes sehingga dengan diaktifkan kembali instagram semesta coffee and space, pengunjung menjadi lebih ramai.
2.	Pengembangan Metode Pemasaran	UMKM Semesta Coffee & Space	1. Memaksimalkan potensi media sosial.	berdampak pada tingkat penjualan, sebab dari postingan

			2. Memberikan diskon pada setiap produk	tersebut orang-orang melihat dan tergoda untuk membelinya.
3.	From Vaccine To Coffee	Semua Kalangan	1. Mengadakan program untuk pengunjung yang sudah vaksin mendapat free coffee	Dari ada program ini semesta coffee & space memberikan apresiasi kepada pengunjung yang sudah vaksin
4.	Gratis Masker	Semua Kalangan	1. Menyediakan masker untuk dibagikan. 2. Membagikan masker kepada masyarakat.	Diharapkan agar kedeputan masyarakat menjadi sadar akan pentingnya menggunakan masker ditengah pandemi Covid-19 agar dapat mencegah penularan virus ini.

5.	Senam irama	Ibu-ibu lingkungan sekitar	1 . mengadakan kegiatan senam irama bersama ibu-ibu di lingkungan sekitar setiap hari sabtu sore.	Diharapkan dengan di adakannya kegiatan senam membuat ibu-ibu sekitar menjadi lebih sehat dan menjadi kegiatan untuk ibu-ibu sekitar berkumpul yang positif dan menyambung silaturahmi di masa pandemi
6.	Membantu anak-anak belajar dirumah	Anak-anak SD di lingkungan sekitar	1. mengadakan belajar bersama anak-anak di lingkungan sekitar dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan	Dengan di adakannya belajar bersama membuat anak-anak menjadi lebih bersemangat dalam belajar karena bertemu dengan teman nya yang lain dan memudahkan mereka apabila mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugas.

2.2 Waktu Kegiatan

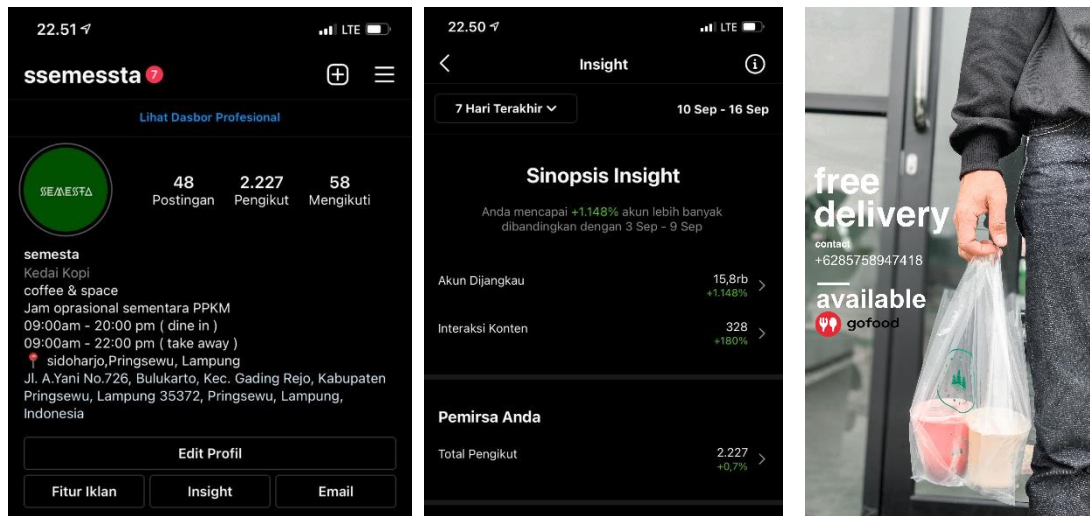
Berikut waktu kegiatan selama PKPM:

Tabel 2.2.
Rincian Kegiatan PKPM di Semesta Coffee and Space dan di lingkungan desa Sidoharjo

No	Waktu Kegiatan	Kegiatan
1.	16/Agust/2021	Bertemu dengan kepala desa Sidoharjo, menyerahkan surat pengantar bahwa sudah menyetujui kegiatan PKPM di desa Sidoharjo.
2.	18/Agust/2021	Bertemu dengan owner Semesta Coffe and Space, dan mendapat persetujuan untuk melaksanakan kegiatan PKPM di Semesta Coffee and Space
3.	20/Agust/2021	Mengaktifkan akun instagram yang sudah lama tidak aktif serta melakukan promosi di media sosial.
4.	21/Agust/2021	Mempelajari dan mendalami produk-produk yang di jual pada UMKM Semesta Coffee and Space.
5.	23/Agust/2021	Membantu membuat salah satu menu yang ada di Cafe Semesta Coffee and Space yaitu Pancake
6.	24/Agust/2021	Membantu anak-anak sekitar desa Sidoharjo belajar secara online
7.	27/Agust/2021	Membuat promosi diskon untuk para pesepeda yang datang ke Semesta Coffee and Space
8.	27/Agust/2021	Membantu membuat salah satu menu di Semesta Coffee and Space "mile crepes".
9.	28/Agust/2021	Membantu melayani konsumen atau pembeli di toko serta aktif melakukan promosi di media sosial.
10.	29/Agust/2021	Promosi di media sosial dan membuat diskon untuk menu baru di Semesta Coffee and Space.
11.	31/Agust/2021	Membuat promosi bundlemakanan dan minuman dengan harga diskon.

12.	3/Sept/2021	Memaksimalkan potensi di media sosial.
13.	6/Sept/2021	Membuat promo “morning Coffee”, yaitu semua varian minuman yang berbasis espresso seharga Rp. 9000 pada pukul 9 pagi sampai pukul 12 siang.
14.	7/Sept/2021	Mengadakan kegiatan senam irama dengan ibu-ibu di lingkungan sekitar.
15.	9/Sept/2021	Promosi di media sosial dan membuat foto produk
16.	11/Sept/2021	Berbagi masker kepada anak-anak di lingkungan sekitar Semesta Coffee and Space
17.	13/Sept/2021	Membantu melayani customer di semesta Coffee and Space
18.	15/Sept/2021	Menjadi model video untuk promosi menu terbaru Semesta Coffee and Space
19.	16/Sept/2021	Kegiatan pelepasan dan penilaian dengan owner Semesta Coffee and Space
20.	16/Sept/2021	Mengikuti zoom pelepasan dengan seluruh anggota PKPM Darmajaya.

1. HasilKegiatandanDokumentasiPromosi

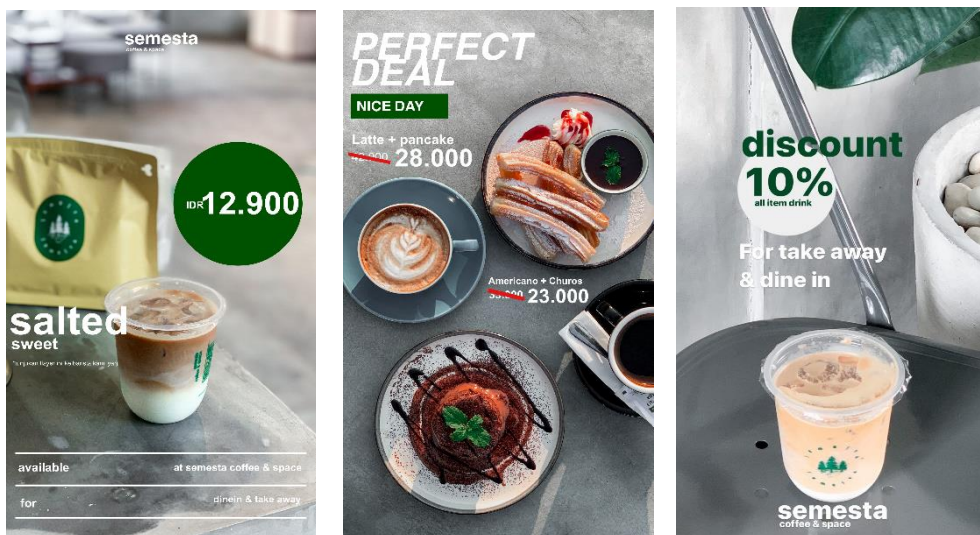


2.3

AdapunhasilkegiatanandokumentasiPKPMsebagaiberikut:

Dengan aktifnya akun instagram Semesta Coffee & Spacepenjualanmenjadimeningkatdikarnakanbanyakorangyangmengetahui Semesta Coffee & Space lewat akun media sosial dandapatmenarikperhatianfollowersinstagram. Baik menarik dari kualitas pelayanan, produk dan juga tempat yang nyaman.

1. PengembanganMetodePemasaran



Beberapapostingpromosidilakukannyaflashsaleuntukmenarikperhatian konsumenyangdilakukan satu minggu sekali.

2. From Vaccine To Coffee



From Vaccine to coffee merupakan strategi dalam meningkatkan brand image yang lebih baik bertujuan untuk mengapresiasi kepada masyarakat yang telah bersedia melakukan program vaksin dari pemerintah. Semesta Coffee & Space mendukung dan peduli kepada para pelanggan setianya.

3. Masker Gratis

Penggunaan masker bagi pengunjung maupun parakaryawan sebagai bentuk taat kepada peraturan pemerintah dan agar parapengunjungataukonsumentidak merasakhawatirkan terpapar virus. Pembagian masker ini bertujuan untuk masyarakat yang berada diluar rumah dan tidak mengenakan masker agar terhindar dari virus Covid-19. Pembagian masker ini juga sebagai bentuk kepedulian kami kepada masyarakat dan bertujuan juga untuk menghentikan rantai penularan virus Covid-19.

2.4 Dampak Kegiatan

Adapun dampak kegiatan pada UMKM Semesta Coffee and Space adalah sebagai berikut:

1. Mengaktifkan Promosi di akun Instagram

Awal dibuatnya Instagram Semesta Coffee & Space followers akun Instagram belum begitu banyak, seiring berjalannya waktu dan serta dikelola dengan baik akun tersebut mengalami peningkatan dari followers, views, likes.

2. Postingan Instagram dan Diskon

Dari postingan diskon yang diunggah atau di publikasikan pada akun Instagram Semesta Coffee & Space sangat berdampak pada tingkat penjualan, sebab dari postingan tersebut orang-orang melihat dan tergoda untuk berkunjung dan membeli kopi di Semesta Coffee & Space.

3. From Vaccine to Coffee

Dari adanya program From Vaccine to coffee yang dilakukan oleh UMKM Semesta Coffee & Space untuk mengapresiasi kepada masyarakat yang telah divaksinasi dan memberikan image yang baik terhadap Semesta Coffee & Space yang mendukung program vaksin dari pemerintah.

4. Menyediakan Tempat Cuci Tangan

Dengan disediakan tempat cuci tangan diharapkan siapa saja yang datang dapat mencuci tangannya sehingga menciptakan kondisi tangan yang bersih terhadap setiap orang yang datang ke Café Semesta Coffee & Space serta meningkatkan rasa nyaman dan percaya apabila ingin berkunjung.

5. Pembagian Masker

Pembagian masker ini diharapkan agar kedepan masyarakat menjadi

sadarakan pentingnya menggunakan masker ditengah pandemi Covid-19
agardapatmencegah penularan virus ini.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berlandaskan pernyataan yang ada di atas disimpulkan bahwa laporan yang memiliki judul “Meningkatkan Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Di Semesta Coffee & Space Dengan Memanfaatkan Digital Media”, yakni:

1. Aktivitas penggunaan teknologi social media Instagram sebagai bentuk promosi memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat penjualan Semesta Coffee & Space.
2. Serta dalam penerapan protokol kesehatan menambah tingkat kepercayaan dan kenyamanan para pengunjung atau konsumen yang datang secara langsung ke lokasi.

3.2. Saran

Adapun saran yang dapat saya berikan yaitu:

1. Penggunaan media Instagram sebagai bentuk promosi sebaiknya digunakan dengan semaksimal mungkin, seperti menampilkan unggahan yang menarik, berkualitas, serta intens dalam menggunakan media tersebut.
2. Perlu adanya penggunaan teknologi sosial media lainnya, sehingga promosi tidak hanya dilakukan melalui media sosial Instagram saja.
3. Lebih teliti dalam melakukan pembukuan, buku kas dengan teknologi.

DAFTARPUSTAKA

sukabumiupdate.com,2020(pengaruh covid-19 terhadap pertumbuhan umkm diindonesia) <<https://www.google.co.id/amp/s/amp.sukabumiupdate.com/-detail/bale-warga/opini/67200-Pengaruh-Covid-19-Terhadap-Pertumbuhan-UMKM-di-Indonesia>>di akses tanggal 3 April 2021

djkn.kemenkeu.go.id,2020(newnormal ditengahcovid-19)<<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>>di akses tanggal 4 April2021

kompas.com,2020(25juta orang terinfeksi covid-19 di dunia, ini 10 negara dengankasus terbanyak)
<<https://www.kompas.com/tren/read/2020/08/30/194600865/-25-juta-orang-terinfeksi-covid-19-di-dunia-ini-10-negara-dengan-kasus>> diaksestanggal 4 April 2021

LAMPIRAN

1. GambarCafé Semesta Coffee & Space



2. Membantu Melayani Pelanggan



3.gambar membuat makanan



4. Gambar senam bersama ibu-ibu lingkungan sekitar

