

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) merupakan salah satu perwujudan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian Masyarakat. Pengabdian adalah Ketika kita memberikan lebih dari sekedar untuk kebutuhan kita sendiri dengan apa yang kita mampu tanpa bermaksud pamrih. PKPM merupakan suatu bagian dari system Pendidikan yang menepatkan mahasiswa/I diluar kampus agar dapat hidup ditengah masyarakat , Bersama masyarakat untuk membantu dan mendampingi masyarakat memanfaatkan potensi Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM).

PKPM kali ini dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus – 8 September di Kabupaten Lampung Selatan, Kecamatan Jati Agung, desa Margo Rejo. kami peserta PKPM kelompok 48 yang beranggotakan 6 orang peserta yang mana peserta PKPM di perintahkan untuk membantu ataupun mengembangkan UMKM, membantu kegiatan yang berhubungan dengan stanting, membantu meningkatkan SDM di desa margorejo, dan membantu mengembangkan Pariwisata di desa tersebut,dalam hal ini saya berfokus terhadap pengembangan UMKM, kegiatan yang saya lakukan yaitu sosialisasi terhadap beberapa retail mengenai pentingnya pelayanan pelanggan dan memberikan pemahaman lebih mengenai branding sertamembuatkan design baner salah satu UMKM di desa margorejo.

Pelayanan pelanggan adalah berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. Persepsi pelanggan atas nilai dan kualitas sering kali ditentukan

oleh layanan pelanggan yang mengiringi produk utama perusahaan, oleh karena itu pelayanan pelanggan di anggap sangat penting dalam bisnis ataupun usaha dan Bahkan layanan pelanggan bisa menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang lebih cepat, kenyamanan pelayanan.

Dalam setiap bisnis, setiap perusahaan pasti membutuhkan marketing untuk memasarkan suatu produk. Selain itu, perusahaan juga membutuhkan *branding* agar suatu produk bisa melekat di benak konsumen. Karena hal inilah, sebagian orang yang belum paham dengan bisnis, menganggap bahwa branding dan marketing mempunyai arti yang sama. Sebenarnya apa itu branding?

Istilah *branding* berasal dari kata brand yang berarti merek. Lantas, apa itu branding yang dilakukan perusahaan dalam menjalankan bisnis? *Branding* merupakan pencitraan agar suatu produk dapat menarik dan melekat di benak konsumen. Bisa dibayangkan bahwa branding bisa diartikan sebagai bentuk komunikasi perusahaan dengan konsumen yang menjadi sasaran.

Tujuan utama dari suatu *branding* adalah untuk mengenalkan brand perusahaan. Selain itu, branding juga bertujuan untuk membangun citra positif dan reputasi perusahaan agar selalu bagus di mata konsumen. Pencitraan yang dilakukan perusahaan ini dapat membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam hal ini, pelayanan pelanggan dan juga *branding* merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup usaha. Suatu usaha akan lemah jika tidak melakukan pelayanan pelanggan dan *branding* yang baik dalam menjalankan usahanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1. Pelayanan pelanggan yang bagaimana yang baik untuk Usaha ataupun UMKM ?

1.2.3 Bagaimana melakukan *Branding* bagi pelaku usaha ataupun UMKM ?

1.2.3 Apa yang terjadi jika usaha ataupun UMKM tidak melakukan pelayanan pelanggan dan branding dengan baik ?

## **1.3 Tujuan**

1.3.1 Untuk mengetahui seberapa pentingnya pelayanan pelanggan bagi pelaku usaha

1.3.2 Agar usaha ataupun umkm lebih mudah di kenal dan di ingat oleh pelanggan

1.3.3 Untuk Mengetahui apa yang terjadi jika pelaku usaha/UMKM tidak melakukan pelayanan pelanggan dan branding dengan baik

## **1.4 Manfaat PKPM**

1.4.1 Manfaat bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

a. Mempromosikan Kampus IIB Darmajaya yang terkenal akan kampus berbasis Teknologi Informasi dan Ekonomi Bisnis Kepada Masyarakat Desa.

b. Sebagai Bentuk nyata pemberdayaan dan pengabdian IIB Darmajaya kepada masyarakat khususnya Desa Margo Rejo

c. Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur mahasiswa yang akan membuat laporan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat berikutnya.

d. Sebagai sarana atau media bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang didapatkan dari kampus keppada masyarakat desa Margo Rejo.

#### 1.4.2 Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Mendapatkan nilai lebih yaitu di dalam kemandirian, disiplin, tanggung jawab, dan juga kepemimpinan.
- b. Menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa yang dapat dipergunakan untuk menyongsong masa depan yang akan datang.
- c. Mahasiswa dapat memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik kepada masyarakat.
- d. Memberikan pengalaman dan gambaran nyata kepada mahasiswa terhadap apa saja kegiatan yang dilakukan pada saat berkerja di masyarakat.
- e. Menjadi bahan pembelajaran untuk menumbuhkan jiwa berwirausaha.

#### 1.4.3 Manfaat bagi Desa Margo Rejo

- a. Memberikan inspirasi bagi masyarakat dalam upaya memanfaatkan poteksi-potensi usaha yang terdapat di Desa Margo Rejo.
- b. Untuk menambah relasi antara mahasiswa dan pemilik UMKM.
- c. Memahami penggunaan teknologi di bidang pendidikan dan juga di bidang bisnis.
- d. Membantu Usaha Mandiri melakukan pemasaran yang lebih luas.

#### 1.4.4 Manfaat bagi Usaha Mandiri

- a. Memberikan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan dan juga pemahaman mengenai pentingnya pelayanan pelanggan.
- b. Membantu membuatkan design baner agar usaha ataupun UMKM lebih mudah dikenal dan juga mudah di ingat

## 1.5 Mitra yang Terlibat

### 1.5.1 Desa Margo Rejo

#### A. Deskripsi Singkat Desa Margo Rejo

Desa Margorejo merupakan salah satu desa dari 21 desa yang ada dikecamatan Jati Agung, kabupaten Lampung Selatan. Berdirinya desa Margorejo telah melalui proses Panjang dan berbagai pertimbangan. Desa Margorejo adalah desa pemekaran dari desa Margodadi. Pada tanggal 9 September 2004, desa ini ditetapkan dan diresmikan menjadi desa definitive atau desa baru, hasil pemekaran yang telah diberi nama desa Margorejo, yang dipimpin oleh kepala desa bapak Sukirno.

Desa Margorejo memiliki luas wilayah sebesar 500 Ha, dengan rincian lahan pertanian sebesar 250 Ha, lahan perkebunan 164 Ha, lahan sekolah 2 Ha, lahan pemukiman 64 Ha, jalan 20 Ha, pemakaman 0.25 Ha, lapangan Volly 0.5 Ha, dan lapangan sepakbola 1 Ha. Total jumlah penduduk desa Margorejo adalah 2030 jiwa, dengan laki-laki berjumlah 1040 jiwa dan perempuan 987 jiwa. Mata pencaharian penduduk desa Margorejo adalah petani dan pekebun (770 jiwa), pedagang (117 jiwa), buruh (362 jiwa), PNS (7 jiwa), bidan (5 jiwa), guru (8 jiwa), TNI/POLRI (5 jiwa), Pensiunan (6 jiwa)

Desa Margorejo terdiri dari 6 dusun dan 15 RT. Berikut adalah rincian lengkap dari masing-masing dusun desa Margorejo :

#### 1. Dusun 1

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Martono. Dusun 1 terdiri dari 3 RT, yaitu RT 01, RT 02, RT 03, dengan jumlah penduduk 438 jiwa.

#### 2. Dusun 2

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Sumarjono. Dusun 2 terdiri dari 2 RT, yaitu RT 04 dan RT 05, dengan jumlah penduduk 228 jiwa.

3. Dusun 3

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Mujiono. Dusun 3 terdiri dari 2 RT, yaitu RT 08 dan RT 09, dengan jumlah penduduk 323 jiwa.

4. Dusun 4

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Dul Rohim. Dusun 4 terdiri dari 3 RT, yaitu RT 12, RT 13, RT 14, dengan jumlah penduduk 388 jiwa.

5. Dusun 5

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Al Koyem. Dusun 5 terdiri dari 3 RT, yaitu RT 06, RT 07, RT 15, dengan jumlah penduduk 358 jiwa.

6. Dusun 6

Dipimpin oleh kepala dusun yang Bernama Poniran. Dusun 6 terdiri dari 2 RT, yaitu RT 10 dan RT 11, dengan jumlah penduduk 295 jiwa.

A. Batas Wilayah Desa Margo Rejo

Letak Geografis Desa Margo Rejo Terletak

Diantara :

1. Batas Utara : Desa Sumber Jaya
2. Batas Barat : Desa Margodadi
3. Batas Timur : Desa Sindang Anom  
(Lampung Timur)
4. Batas Selatan : Desa Margomulyo



Gambar 1.1 Denah Lokasi Desa Margorejo