

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 Manusia (SDM).

PKPM kali ini dilaksanakan pada tanggal 8 Agustus – 8 September di Kabupaten Lampung Selatan, Kecamatan Tanjung bintang , desa sinar ogan . kami peserta PKPM kelompok 8 yang beranggotakan 6 orang peserta yang mana peserta PKPM di perintahkan untuk membantu ataupun mengembangkan UMKM, membantu kegiatan yang berhubungan dengan stunting, membantu meningkatkan SDM di desa Sinar ogan, kegiatan yang saya lakukan yaitu sosialisit terhadap mengenai pentingnya pelayanan pelanggan dan memberikan pemahaman lebih mengenai branding serta membuatkan design poster pelayanan pelanggan salah.

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 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 dibilang 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 pada sinar ogan.

1.1.1. Profil dan Potensi Desa

Desa Sinar Ogan terletak di dalam wilayah Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Desa Sinar Ogan terletak di Jalan Veteran Desa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang tepatnya $\pm 2,5$ Km dari Kantor Kecamatan Tanjung Bintang, serta berada sekitar 60 km dari Ibukota

Kabupaten Lampung Selatan. Desa Sinar Ogan terdiri dari 5 dusun yang memiliki batasan- batasan sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Jatibaru
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Panca Tunggal
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Triharjo
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Galih Lunik

Desa Sinar Ogan memiliki luas wilayah 647,65 Ha, dengan rincian sebagai berikut :

- Luas Wilayah Desa Sinar Ogan : 7,65 Km²
- Ketinggian dari Permukaan Laut: 2.000 M
- Banyakny Curah Hujan : 2.000-3.000 m.m/tahun
- Suhu rata - rata : 33° C
- Luas Pemukiman : 55,50 Ha
- Pertanian sawah tadah hujan : 71,25 Ha
- Ladang tegalan : 253 Ha
- Perkantoran : 0,75 Ha
- Sekolah : 3 Ha
- Jalan : 85 Ha
- Lapangan Bola : 2 Ha

Wilayah Desa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang memiliki Topografi daerah berbukit dan bergelombang dengan kemiringan 0-70° serta ketinggian 50-80 dpl. sehingga Daerah Sinar Ogan sangat cocok untuk perkebunan dan Persawahan.

Tabel 1. Daftar Potensi Desa Sinar Ogan

NO	BIDANG	POTENSI	LOKASI
1.	Penyelenggaraan Pemerintahan	▪ Desa memiliki sendiri peraturan desa terkait sistem pemerintahannya	Desa
		▪ Memiliki struktur organisasi yang lengkap	Desa
		▪ Memiliki pemetaan desa secara keseluruhan	Desa
		▪ Desa mengutamakan prinsip kegotong royongan dalam pengambilan keputusan tentang Desa	Desa
		▪ Pengelolaan Informasi Desa yang transparan	Desa
		▪ Mempunyai Perencanaan Desa yang mandiri dan maju oleh masyarakat bersama pemerintah Desa	Desa
		▪ Memiliki Hubungan Antar Lembaga yang erat baik Perangkat Desa dengan BPD	Desa
		▪ Mudahnya akses ke Desa lain yang berdekatan	Desa
		▪ Sarana Prasarana Balai Desa	Desa
		▪ Sarana Motor Dinas Kepala Desa	Desa
2.	Pembangunan Desa	▪ Memiliki lahan yang masih luas untuk dilakukan pengembangan Desa	Desa
	Infrastruktur	▪ Adanya jalan umum skala kabupaten	Desa
		▪ Adanya jalan penghubung antar desa	Desa
		▪ Adanya jalan lingkungan desa	Desa
		▪ Adanya jalan usaha tani menuju lokasi pertanian dan perkebunan warga	Desa
		▪ Adanya siring aliran air	Desa
	Kesehatan	▪ Memiliki Kesadaran akan pentingnya Kesehatan Masyarakat Desa guna menjalankan Pembangunan Desa	Desa
		▪ Adanya Bidan Desa	Desa
		▪ Adanya sarana air bersih dan Unib pengelola air bersih (UPAB)	Desa

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya MCK 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya sumber air bersih alami yang dapat ditingkatkan statusnya menjadi air minum mineral 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya posyandu 	Desa
	Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki banyak penduduk desa dalam usia pendidikan 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya gedung SD 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada Gedung PAUD 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada program RA 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya Tutor Paud, guru SD, serta Tutor Pendidikan Kesetaraan 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingginya Minat baca masyarakat 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya buku perpustakaan desa 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya TPQ 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki banyak aset sumber daya alam yang masih terjaga, seperti air bersih yang masih alami 	Desa
	Lingkungan Hidup	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya mata air pegunungan 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya sungai 	Desa
	Ekonomi masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya UED-SP/BRDP 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada Koperasi Jasa Suka Mandiri 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya Penggilingan Padi 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya Usaha Galian C berupa Penambang batu kali 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya Usaha masyarakat berupa menjahit, penggilingan padi manual dan anyaman bambu 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya usaha warung manisan 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya persawahan, perkebunan karet, kopi, kakao dan sawit yang dimiliki oleh masyarakat 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya keinginan untuk mendirikan BUM Desa 	Desa
3.	Pembinaan Kemasyarakatan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki Beberapa Lembaga Kemasyarakatan yang masih aktif seperti LPM, Karang Taruna, Grup Rabana Perempuan, Grup Sarapal Anam, kegiatan Karang Taruna, kegiatan Risma, Majelis Taklim Desa (Laki-laki dan perempuan), dll 	Desa

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masyarakat yang bersifat kekeluargaan, saling tolong-menolong 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masyarakat yang menganut agama yang relatif/mayoritas sama 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki aneka ragam permainan tradisional dan olahraga 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki Adat istiadat yang masih bertahan hingga kini 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya kegiatan siskamling 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada Sanggar Seni dan Budaya 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya kegiatan klub olahraga 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya kegiatan kesenian melalui kelompok sarapal anam dan kelompok rabbana 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memiliki Berbagai Macam Kesenian dan sosial masyarakat yang masih dipertahankan 	Desa
4	Pemberdayaan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingginya minat masyarakat akan usaha pertanian, perkebunan, perdagangan, dan perikanan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari, seperti kepemilikan penggilingan padi 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minat masyarakat akan teknologi tepat guna, teknologi terbaru yang cukup 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempunyai pemerintahan tersendiri dalam menjalankan pembangunan Desa 	Desa
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingginya minat masyarakat untuk memiliki keahlian 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masyarakat telah mengetahui ▪ akan pentingnya peningkatan kapasitas masyarakat guna pembangunan moral dan mental masyarakat 	Desa

1.1.2 Profil BUMDES

BUMDES Desa Sinar Ogan berdiri dan disahkan dengan Peraturan Desa (perdes) Nomor: 03 Tahun 2016 memiliki salah satu usaha yang dikelola bersama yaitu, Warung BUMDES. Warung ini sekarang tidak beroperasi kembali dikarenakan beberapa hal, di warung ini awalnya menyediakan bahan obat-obatan untuk pertanian dan jual beli pupuk.

1.1.3 Profil UMKM

Usaha Mikro Kecil Menengah atau UMKM memiliki peran penting dalam kemajuan perekonomian di Indonesia. Masyarakat bisa hidup mandiri secara finansial berkat adanya UMKM. Untuk Desa Sinar Ogan terdapat beberapa UMKM diantaranya UMKM Pempek Pak Kumis, UMKM Mebel Resin, UMKM Kerajinan Lidi, UMKM Tempe, dan UMKM Tahu.

Pada kegiatan PKPM ini, kelompok penyusun menjadikan UMKM Tahu sebagai sasaran untuk pengembangan inovasi produk. UMKM ini telah dirintis oleh Pak Gampang dan Bu Partiah sejak 40 tahun yang lalu. Inovasi yang kelompok saya coba salurkan yaitu berupa pembuatan produk baru “Stik Tahu”, pembuatan *packaging* yang menarik untuk produk “Stik Tahu”, pembuatan logo untuk produk “Stik Tahu”, pembuatan media promosi untuk UMKM Tahu, dan pengembangan sistem pencatatan keuangan UMKM Tahu. Dengan adanya inovasi-inovasi tersebut diharapkan dapat memajukan UMKM terkait.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Didesa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan
- 2) Apa yang terjadi jika usaha ataupun UMKM tidak melakukan pelayanan pelanggan dan branding dengan baik.

- 3) Bagaimana melakukan Branding bagi pelaku usaha maupun UMKM

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.2 Tujuan

- 1) Untuk mengetahui Bagaimana peningkatan Pelayanan Pelanggan Didesa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan
- 2) Untuk mengetahui apakah pemilik usaha di Didesa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan sudah melakukan pelayanan yang baik kepada pembelinya

1.3.3 Manfaat

1. Bagi Masyarakat Untuk Menambah wawasan kepada masyarakat terutama mengenai peningkatan Pelayanan Pelanggan Didesa Sinar Ogan Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan
2. Bagi Mahasiswa dapat memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik kepada masyarakat
3. Memberikan pengalaman dan gambaran nyata kepada mahasiswa terhadap apa saja kegiatan yang dilakukan pada saat kerja di masyarakat.

1.4 Mitra yang Terlibat

1. Bapak Sarjono, S.E. selaku Kepala Desa Sinar Ogan, Kec. Tanjung Bintang, Kab. Lampung Selatan.
2. Bapak Sumeri selaku Kepala Dusun 1 Desa Sinar Ogan, Kec. Tanjung Bintang, Kab. Lampung Selatan.
3. Bapak Gampang dan Ibu Partiah selaku pemilik UMKM Tahu di Desa Sinar Ogan, Kec. Tanjung Bintang, Kab. Lampung Selatan.
4. Kepala Sekolah Dasar Negeri 1 Sinar Ogan.
5. Pemuda dan pemudi karang taruna dusun 1 Desa Sinar Ogan, Kec. Tanjung Bintang, Kab. Lampung Selatan.

6. Serta warga Desa Sinar Ogan, Kec. Tanjung Bintang, Kab. Lampung Selatan.