



## **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGGUNA BANGBELI APPS DI KALANGAN UMKM KECAMATAN BLIMBING**

**Dini Aristanti Prihatini<sup>1</sup>, Sonja Andarini<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

\*E-mail: [20042010008@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010008@student.upnjatim.ac.id)

### **ABSTRAK**

Salah satu strategi untuk meningkatkan pemberdayaan UMKM di kalangan masyarakat yaitu dengan menyelenggarakan layanan serta program yang berkelanjutan untuk kelangsungan hidup UMKM tersebut. Dalam hal ini mahasiswa MSIB yang masuk ke dalam divisi customer service yang terdapat di PT Doa Anak Digital memiliki peranan yang sangat penting dalam beberapa bidang, salah satunya, yaitu fintech. Adapun tugas utama dari seorang customer service, yaitu memberikan pelayanan terhadap customer. Di era perkembangan teknologi saat ini manusia bisa dengan sangat mudah untuk melakukan transaksi, salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi Bangbeli, aplikasi ini bisa membantu UMKM untuk meningkatkan penghasilan mereka secara pribadi. UMKM merupakan suatu bentuk usaha paling terkecil dari sektor masyarakat, penulis memilih UMKM sebagai tempat pendampingan dari program ini, karena penulis berharap dengan adanya pengenalan terhadap aplikasi Bangbeli sehingga masyarakat bisa mengetahui lebih banyak tentang aplikasi ini. Bangbeli merupakan salah satu perusahaan startup teknologi yang berada di bawah naungan PT Doa Anak Digital yang berada di Kota Malang. Dalam program ini, divisi customer service menjalin kerjasama dengan divisi social media untuk memasarkan atau melakukan publikasi terkait UMKM yang telah diberikan pendampingan, tujuan dari kerjasama ini adalah agar UMKM tersebut lebih di kenal oleh masyarakat luas, sehingga bisa meningkatkan pendapatan mereka apabila pangsa pasarnya lebih luas. Dengan melakukan kegiatan evaluasi, penulis dapat menilai program yang dilaksakannya, evaluasi ini juga dapat membantu penulis dalam melakukan pengembangan serta peningkatan program yang telah dilaksanakannya.

**Kata kunci:** Customer service; pendampingan; digitalisasi

## **THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN INCREASING THE NUMBER OF BANGBELI APPSUSERS AMONG UMKM IN THE BLIMBING SUB-DISTRICT**

### **ABSTRACT**

One strategy to increase the empowerment of MSMEs in the community is to provide sustainable services and programs for the survival of these MSMEs. In this case, MSIB students who enter the customer service division at PT Doa Anak Digital have a very important role in several fields, one of which is fintech. The main task of a customer service is to provide service to customers. In the current era of technological development, humans can make transactions very easily, one of which is by using the Bangbeli application, this application can help MSMEs to increase their income personally. MSMEs are the smallest form of business from the community sector, the authors chose MSMEs as a place for assistance from this program, because the authors hope that with the introduction of the Bangbeli application so that people can know more about this application. Bangbeli is one of the technology startup companies in Indonesia. under the auspices of PT Doa Anak Digital in Malang City. In this program, the customer service division collaborates with the social media division to market or carry out publications related to MSMEs that have been provided assistance, the purpose of this collaboration is for these MSMEs to be better known by the wider community, so they can increase their income if their market share is wider. By carrying out evaluation activities, the author can assess the program he is implementing, this evaluation can also assist the author in developing and improving the program he has implemented.

**Kata kunci:** Customer service; assistance; digitalization

### **PENDAHULUAN**

Salah satu strategi untuk meningkatkan pemberdayaan UMKM, yaitu dengan menyelenggarakan layanan serta program yang berkelanjutan untuk kelangsungan hidup UMKM tersebut. Dalam hal ini mahasiswa MSIB yang masuk ke dalam divisi customer service yang terdapat



di PT Doa Anak Digital. Adapun tugas utama dari seorang customer service, yaitu memberikan pelayanan terhadap customer. Di era perkembangan teknologi saat ini manusia bisa dengan sangat mudah untuk melakukan transaksi, salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi Bangbeli, aplikasi ini bisa membantu pelaku UMKM untuk meningkatkan penghasilan mereka secara pribadi dengan cara yang sangat mudah.

Peran customer service dalam hal ini sangat dibutuhkan, karena dapat meningkatkan kualitas UMKM yang terdapat di daerah Blimbing. Pada kegiatan pemberdayaan ini mahasiswa melakukan observasi di beberapa UMKM yang berada di Kecamatan Blimbing untuk memberikan edukasi serta melakukan pengenalan terhadap aplikasi Bangbeli dengan cara pendampingan secara langsung terhadap pelaku UMKM. Dalam hal ini PT Doa Anak Digital turut terlibat dalam kegiatan pendampingan ini dengan memberikan beberapa informasi terkait UMKM di sekitarnya.

## **METODE**

Adapun kegiatan yang di lakukan dalam pengabdian ini berbentuk pendampingan Customer Service dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Bangbeli. Bentuk kegiatan yang di lakukan adalah:

a. Identifikasi UMKM

Identifikasi dapat berupa identifikasi lokasi maupun jenis UMKM, karena PT Doa Anak Digital merupakan perusahaan yang bergerak di bidang digital marketing, oleh karena itu pelaku yang akan di sasar dalam kegiatan pendampingan ini adalah pelaku UMKM yang membutuhkan informasi terkait penggunaan teknologi pada saat ini.

b. Pelaksanaan Pendampingan UMKM

Kegiatan pendampingan ini di maksudkan untuk memberikan informasi terkait aplikasi Bangbeli serta penggunaan dari aplikasi tersebut untuk memudahkan layanan pembelian pulsa, token, voucher, dan lain sebagainya. Tidak hanya itu, dalam kegiatan pendampingan ini penulis akan menggali informasi terkait kendala yang di alami pelaku UMKM selama menggunakan aplikasi Bangbeli dalam bertransaksi, dalam hal ini customer service akan membantu sepeuhnya kendala yang di alami hingga permasalahan dapat terselesaikan.

c. Kerjasama Dengan Divisi Social-Media

Dalam program ini, divisi customer service menjalin kerjasama dengan divisi social media untuk memasarkan atau melakukan publikasi terkait UMKM yang telah diberikan pendampingan, tujuan dari kerjasama ini adalah agar UMKM tersebut lebih di kenal oleh masyarakat luas, sehingga bisa meningkatkan pendapatab mereka apabila pangsa pasarnya lebih luas.

d. Evaluasi Hasil

Dengan melakukan kegiatan evaluasi, penulis dapat menilai program yang dilaksakannya berjalan dengan baik atau sebaliknya, evaluasi ini juga dapat membantu penulis dalam melakukan pengembangan serta peningkatan program yang telah dilaksanakannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan dari kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh customer service PT Doa Anak Digital terhadap beberapa UMKM yang ada di Kecamatan Blimbing.

a. Hasil Pendampingan

**Tabel 1.** Hasil Data Selama Pendampingan

No	Keterangan	Jenis Kendala	
		(v)	Validasi
1	Kendala Aplikasi	V	Customer Service
2	Kendala Transaksi	V	Customer Service

**b. Pembahasan**

**Gambar 1.** Dokumentasi Gambar Saat Kunjungan dan Pendampingan UMKM

Bangbeli merupakan salah satu perusahaan startup teknologi yang berada di bawah naungan PT Doa Anak Digital serta Akselerator Mahasiswa Indonesia yang merintis usahanya di Kota Malang. Hal yang mendasari dari pembuatan aplikasi Bangbeli adalah pada saat covid-19, Decky selaku pemilik perusahaan merasa kasihan dengan penurunan tingkat pendapatan masyarakat, oleh karena itu ia menciptakan aplikasi Bangbeli untuk meningkatkan pendapatan mereka, terutama UMKM, pemilik warung kelontong, dan sebagainya.

UMKM merupakan suatu bentuk usaha paling terkecil dari sector masyarakat, penulis memilih UMKM sebagai tempat pendampingan dari program ini, karena penulis berharap dengan adanya pengenalan terhadap aplikasi Bangbeli sehingga masyarakat bisa mengetahui lebih banyak tentang aplikasi ini.

Tidak hanya itu, aplikasi Bangbeli ini juga membantu masyarakat, terkhususnya pelaku UMKM, warung kelontong, ataupun ibu-ibu serta mahasiswa yang membutuhkan uang tambahan atau memenuhi kebutuhan mereka dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk memudahkan mereka dalam melakukan transaksi, karena sasaran utama dari aplikasi Bangbeli ini adalah pelaku UMKM, mereka ingin memberikan kemudahan serta memberikan pemahaman tentang pentingnya digitalisasi di era seperti ini, sehingga mereka tidak akan tertinggal informasi terkait hal tersebut.

**SIMPULAN**

Bangbeli merupakan salah satu perusahaan startup teknologi yang berada di bawah naungan PT Doa Anak Digital serta Akselerator Mahasiswa Indonesia yang merintis usahanya di Kota Malang. Hal yang mendasari dari pembuatan aplikasi Bangbeli adalah pada saat covid-19 tingkat pendapatan masyarakat mengalami penurunan, oleh karena itu aplikasi Bangbeli di ciptakan untuk meningkatkan pendapatan mereka, terutama UMKM, pemilik warung kelontong, dan sebagainya.

Dalam program ini, divisi customer service menjalin kerjasama dengan divisi social media untuk memasarkan atau melakukan publikasi terkait UMKM yang telah diberikan pendampingan, tujuan dari kerjasama ini adalah agar UMKM tersebut lebih di kenal oleh masyarakat luas, sehingga bisa meningkatkan pendapatab mereka apabila pangsa pasarnya lebih luas. Dengan melakukan kegiatan evaluasi, penulis dapat menilai program yang dilaksakannya berjalan dengan baik atau sebaliknya, evaluasi ini juga dapat membantu penulis dalam melakukan pengembangan serta peningkatan program yang telah dilaksanakannya.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih kepada PT Doa Anak Digital yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program Magang dan Studi Indipenden Bersertifikat dengan turun langsung ke perusahaan dan melaksanakan program pendampingan bersama masyarakat di sekitar lokasi kantor.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dedy Lazuardi, P. W. (2022). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pengunjung Di Desa Pematang Johar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Inovasi*, 15-19.
- Dedi Rianto Rahadi, A. A. (2020). Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 115-124.
- Ita Purnamasari, M. (2021). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 439-448.