

## LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



### BIMBINGAN TEKNIS PRODUKSI DAN KEWIRAUSAHAAN IKM SERVICE HANDPHONE DI PROVINSI RIAU

#### TIM PENGUSUL

<b>KETUA</b>	<b>:</b>	<b>RIZQON JAMIL FARHAS, SE.,M.Si</b>	<b>NIDN</b>	<b>:</b>	<b>1015049203</b>
<b>ANGGOTA</b>	<b>:</b>	<b>ARYADI, S.Sos.,MM</b>	<b>NIDN</b>	<b>:</b>	<b>1008058608</b>
		<b>BACRUL ALAM</b>	<b>NIM</b>	<b>:</b>	<b>2261209002</b>

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAHLAWAN TUANKU TAMBUSAI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Pengabdian : Bimbingan Teknis Produksi dan Kewirausahaan IKM *Service Handphone* di Provinsi Riau

Integrasi PkM pada MK : Dasar-dasar Kewirausahaan, *e-commerce*

**Ketua Pengabdi**

a. Nama Lengkap : Rizqon Jamil Farhas, SE, M.Si  
b. NIDN/NIP : 1015049203  
c. Jabatan Fungsional : Lektor / Penata III c  
d. Program Studi : Bisnis Digital  
e. No Hp : 085265447744  
f. email : rizqonjamil@universitaspahlawan.ac.id

**Anggota (1)**

a. Nama lengkap : Aryadi, S.Sos.,MM  
b. NIDN/NIP : 1008058608  
c. Program Studi : Bisnis Digital

**Anggota (2)**

a. Nama Lengkap : Bachrul Alam  
b. NIM : 2261209002  
c. Program Studi : Bisnis Digital

Mitra PkM : IKM *Service handphone*  
Biaya Pengabdian : Rp. 2.513.000.-

Bangkinang, 22 Januari 2023

Ketua Pengabdi



Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si  
NIDN. 101504903



Menyetujui,  
Ketua LPPM Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai



Dr. Musnar Indra Daulay, M.Pd  
NIP-TT : 096.542.108

## **IDENTITAS DAN URAIAN UMUM**

---

1. Judul Pengabdian : Bimbingan Teknis Produksi dan Kewirusahaan IKM Service Handphone di Provinsi Riau

2. Tim Pengabdian

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Program Studi
1.	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si	Ketua	Manajemen Stratejik	Bisnis Digital
2.	Aryadi, S.Sos.,MM	Anggota	Manajemen	Bisnis Digital
3.	Bachrul Alam	Anggota	-	Bisnis Digital

3. Objek Pengabdian : Manajemen  
Penciptaann

Masa Pelaksanaan

4. Mulai : Agustus 2023 (Semester Ganjil 2023/2024)

Berakhir : Agustus 2023 (Semester Ganjil 2023/2024)

5. Lokasi Pengabdian : Gedung Graha Edukasi  
(Lab/Lapangan)

6. Instansi lain yang terlibat : Kementerian Perindustrian, FKPPi

7. Skala perubahan dan peningkatan kapasitas sosial kemasyarakatan dan atau pendidikan yang ditargetkan :

Peningkatan kapasitas SDM muda dalam memulai usaha/kegiatan perbaikan handphone dan metode pemasaran secara digital

8. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat terakreditasi

## DAFTAR ISI

<b>IDENTITAS DAN URAIAN UMUM .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Analisis Situasi .....	1
B. Permasalahan Mitra/Kelompok Masyarakat .....	3
<b>BAB II SOLUSI DAN TARGET LUARAN.....</b>	<b>6</b>
A. Solusi .....	6
B. Target Luaran .....	7
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>8</b>
A. Metode Pengabdian .....	8
B. Tahapan Pelaksanaa.....	8
C. Evaluasi .....	9
D. Biaya dan Jadwal Kegiatan.....	9
<b>BAB IV KELAYAKAN KEPAKARAN.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>13</b>
A. Hasil.....	13
B. Pembahasan .....	13
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>16</b>
A. Kesimpulan.....	16
B. Saran .....	16
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Analisis Situasi**

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, peningkatan daya beli, dan promosi dari berbagai merek, penetrasi smartphone di Indonesia terus meningkat. Hal ini menyebabkan lebih banyak masyarakat memiliki akses ke teknologi handphone yang lebih canggih. Pasar handphone di Indonesia semakin terdiversifikasi dengan banyaknya merek dan model yang tersedia. Selain merek internasional, merek lokal juga mengalami pertumbuhan, memberikan konsumen lebih banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Pertumbuhan e-commerce dan aplikasi belanja online telah mendorong permintaan akan handphone yang dapat mendukung aktivitas online. Masyarakat Indonesia semakin mengandalkan handphone untuk berbelanja, bekerja, dan berinteraksi dalam era digital.

Handphone tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga menjadi pusat aktivitas sehari-hari. Masyarakat semakin bergantung pada handphone untuk akses informasi, hiburan, bekerja, dan belajar, yang menciptakan permintaan yang terus meningkat. Analisis situasi ini mencerminkan dinamika yang kompleks dari perkembangan teknologi handphone di Indonesia, melibatkan faktor ekonomi, sosial, dan teknologi.

Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini dapat membantu para pelaku usaha mikro kecil menengah untuk memperoleh keuntungan dengan memanfaatkan peluang dalam memberikan pelayanan berupa jasa perbaikan / service handphone

khususnya bagi pelaku usaha yang ada di Provinsi Riau. Namun, peluang yang ada tidak serta merta dapat langsung di implementasikan mengingat keterbatasan kapasitas SDM yang dimiliki oleh individu atau seseorang dalam menjalankan aktivitas usaha, terutama bagi pelaku usaha baru yang ingin bersaing pada jasa pelayanan service handphone ini. Pelaku usaha perlu meyakinkan kostumer dalam setiap layanan yang diberikan karena kepercayaan (*trust*), dan kualitas pelayanan konsumen menjadi kunci keberhasilan usaha. (Made Herce, 2022) mengatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah bagaimana keseluruhan gabungan karakteristik pemasaran, dalam rekayasa, memproduksi, maupun pemeliharaan yang digunakan sebagai memenuhi harapan konsumen. Faktor pelayanan merupakan faktor penentu bagi terciptanya tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Erinawati & Syafarudin, 2021). kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan pelanggan jika perusahaan tersebut menginginkan usahanya tetap berjalan terus atau menginginkan pelanggan mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan (Herlambang & Komara, 2022). penyedia layanan harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan demi menjaga kesan yang baik kepada pelanggan serta dalam penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan standar prosedur yang telah ditetapkan. Sektor swasta sampai dengan sektor pemerintah pada saat ini terus memperhatikan kepuasan pelanggan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan (Saputra et al., 2021). Berbagai strategi terus diupayakan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan terbaik untuk dapat memenangkan hati pelanggan.

Tidak hanya memulai usaha, namun juga diperlukan skill tambahan bagi untuk

dapat meningkatkan omset melalui wawasan digital marketing.

Berdasarkan hal tersebut bimbingan teknis produksi dan kewirausahaan dirasakan perlu untuk dilakukan sebagai bagian dari peningkatan kapasitas SDM Muda untuk dapat memulai dan menjalankan usaha *service handphone* dengan baik dan menguntungkan.

## **B. Permasalahan Mitra/Kelompok Masyarakat**

Berdasarkan latar belakang diatas, Kementerian Perindustrian bekerja sama dengan FKPPPI (Forum Komunikasi Putra Putri Purnawirawan dan Putra Putri TNI-Polri) berupaya melakukan peningkatan jumlah masyarakat wirausaha khususnya dalam bidang informasi teknologi dalam hal ini adalah usaha jasa servis handphone di Provinsi Riau, hal ini tidak terlepas dari upaya peningkatan kesejahteraan dan peningkatan ekonomi masyarakat. Era digital saat ini menuntut perusahaan baik BUMN maupun BUMD untuk dapat melakukan transformasi digital melalui digital leadership (kepemimpinan digital) pemimpin yang mampu mengadopsi dan mengikuti perkembangan digital saat ini. Transformasi digital adalah tentang menciptakan dan memberikan nilai dari proses bisnis kepada pelanggan dan penggunaan data serta analitik untuk menciptakan keputusan yang tepat serta pengalaman baru dan inovatif. Pemanfaatan teknologi informasi di berbagai bidang tentunya sangat membantu organisasi untuk memperoleh tujuan perusahaan. Diharapkan dengan adanya bantuan teknologi informasi akan mempermudah dan mempercepat dalam pemberian pelayanan (Tulungen et al., 2022).

Namun demikian, transformasi digital tidaklah mudah, jika pimpinan dan seluruh elemen dalam suatu organisasi belum terbiasa dan masih menghadalkan cara-cara konvensional. Kepemimpinan menjadi sentral dalam mengadopsi pemanfaatan teknologi di era industry 4.0. Di era digital, para pemimpin perlu dilengkapi dengan baik dengan digital dan emosional kelincahan dalam beroperasi di lingkungan yang tidak pasti dan kompleks (Tulungen et al., 2022). Dengan adanya transformasi digital, perusahaan tentu membutuhkan infrastruktur dan teknologi yang tepat serta platform untuk diimplementasikan (Panggabean, 2018). Oleh sebab itu pelatihan-pelatihan peningkatan kapasitas SDM terus dilakukan, seperti pelatihan digital marketing dan pelatihan-pelatihan lainnya.

Transformasi digital berdampak pada organisasi dengan cara yang berbeda. Dampak terbesar yang diharapkan terjadi adalah pada proposisi nilai organisasi, segmen pelanggan yang dapat diidentifikasi dan dilayani, cara organisasi menjangkau para pelanggannya, serta sumber daya yang dimiliki (Panggabean, 2018).

Selain perkembangan teknologi yang pesat saat ini pelaku usaha IKM *Service handphone* juga memiliki tantangan besar lainnya seperti trend bekerja, krisis global, perubahan gaya hidup konsumen, serta tantangan pesaing baru yang muncul ditengah masyarakat. Jika pelaku IKM (Industri kecil Menengah) tidak segera berbenah, maka akan sulit untuk mencapai keunggulan bersaing dan akan terus kehilangan jumlah pelanggan potensial. Karena pada saat ini di Indonesia khususnya di Provinsi Riau masih banyak pelaku IKM (Industri Kecil Menengah) yang belum menguasai praktik digital marketing secara holistic. Tingginya kebutuhan talenta digital dalam industri semakin menegaskan betapa pentingnya pemahaman penggunaan teknologi digital.

Bank Dunia mencatat bahwa Indonesia membutuhkan 9 juta talenta digital di tahun 2030. Talenta digital saat ini tidak hanya cukup memahami cara menggunakan internet secara sederhana. Namun, perlu memahami teknologi digital terkini seperti *big data, cloud computing, hingga artificial intelligence*.

Berdasarkan hal tersebut maka, tim pengabdian masyarakat yang terdiri dari program studi Bisnis Digital akan memberikan penyegaran / pelatihan kepada pelaku IKM Khususnya jasa *service handphone* di Provinsi Riau untuk terus meningkatkan kreatifitas dan inovasi SDM serta mampu memahami konsep digital marketing di era digital saat ini.

## **BAB II**

### **SOLUSI DAN TARGET LUARAN**

#### **A. Solusi**

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan mitra diatas, tim pengabdian masyarakat akan memberikan bimbingan teknis kepada pelaku IKM *service handphone* untuk meningkatkan kapasitas SDM berupa pelatihan produksi dan kewirausahaan mencakup didalamnya memberikan pelatihan marketing di era digital.

Pelatihan meningkatkan kreativitas dan inovasi penting dilakukan agar pelaku usaha IKM memiliki produktivitas atau kinerja yang unggul. Inovasi dapat dilakukan oleh melalui penelitian, pengembangan atau pun perekayasaan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan nilai praktis, ilmu pengetahuan baru, atau bahkan cara baru untuk menerapkan teknologi yang sudah ada kedalam produk ataupun proses produksinya. Inovasi juga muncul dari sebuah gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaharui suatu produk atau jasa.

Beberapa tantangan-tantangan besar pelaku IKM diantaranya adalah teknologi yang semakin maju, trend dan gaya hidup konsumen yang berubah, bahkan banyaknya pesaing pada usaha yang sama. Untuk menjawab tantangan tersebut maka perlu berbenah, SDM perlu memiliki semangat perubahan dan memiliki gagasan baru. Sehingga dalam penyelesaian masalah-masalah dapat dilakukan dengan mengkombinasikan cara konvensional dengan cara yang unik. Selanjutnya SDM terus diberikan bekal-bekal kewirausahaan, pelatihan *critical Thinking Skill*, pelatihan *team manajemen* dan *team building*, dan pelatihan penggunaan teknologi.

## **B. Target Luaran**

Inovasi pada SDM sangatlah penting, hal ini akan berkaitan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Jika SDM sudah memiliki kreatifitas dan inovasi, maka Produk / jasa yang dihasilkan juga akan menjadi unggul, apalagi jika diiringi dengan penggunaan teknologi digital.

Seorang pemimpin dituntut harus mampu membawa organisasinya untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan, dalam hal ini perkembangan teknologi. Oleh karena itu, Seiring dengan perkembangan digital, pelaku IKM usaha *service handphone* di Provinsi Riau juga harus mampu merubah mindset para karyawan untuk memahami kegiatan digital marketing secara menyeluruh. Pelatihan digital marketing ini sangat diperlukan. Tidak dapat dipungkiri dengan digital marketing yang baik akan berpengaruh terhadap jangkauan pasar yang lebih luas dan berpengaruh terhadap omset usaha. Hal itu lah yang sangat diharapkan dari hasil pengabdian masyarakat ini.

## **BAB III METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan pada kegiatan ini dilakukan dengan memberikan materi-materi dari hasil riset terkait dengan digital marketing, tahapan atau langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang memuat hal-hal berikut ini :

### **A. Metode Pengabdian**

Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan dengan memberikan pelatihan terkait dengan digital marketing dan manfaatnya serta praktik pembuatan akun professional/akun bisnis pada social media instagram.

### **B. Tahapan Pelaksanaa**

Pelaksanaan PkM ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :



**Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat**

### **C. Evaluasi**

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) pada IKM *Service handphone* ini merupakan program peningkatan usaha masyarakat khususnya terkait digital marketing. Program ini terus dilakukan setiap tahunnya sesuai dengan permasalahan yang muncul. Kedepan program pelatihan akan terus lebih intens dilakukan untuk mencapai daya saing perusahaan daerah yang memiliki inovasi serta perusahaan yang melek dengan digitalisasi. Sebagai tindak lanjut dari PkM ini, setiap IKM akan menjadi binaan Universitas Pahlawan khususnya dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis untuk bersama-sama memiliki komitmen dalam mengembangkan usaha untuk dapat memiliki daya saing yang unggul.

### **D. Biaya dan Jadwal Kegiatan**

#### **1. Anggaran Biaya**

Justifikasi anggaran disusun secara rinci dan dilampirkan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No 78 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Masukan (SBM).

**Tabel 2 Ringkasan Anggaran Biaya**

Uraian	Justifikasi Pemakaian	Volume	Besaran	Total (Rp)
<b>1. Honorarium</b>				
Honorarium koordinator PkM	Pelaksanaan PkM	1	300.000	300.000
<b>Subtotal Honorarium</b>				<b>300.000</b>
<b>2. Bahan Habis Pakai dan Peralatan</b>				
Kertas A4	Operasional kegiatan	1 Rim	50.000	50.000
Tinta Print hitam	Operasional kegiatan	1 Tabung	50.000	50.000
Pena	Alat tulis peserta	1 kotak	25.000	25.000
Foto copy Materi	Bahan materi acara	30 exemplar	1500	45000
Foto copy laporan, dan penjilidan	Paket	Paket	paket	200.000
Aqua, 2 x pertemuan	Peserta dan Pemateri	2 kotak	20.000	40.000
Desain poster	Paket	20	5000	100.000
Spanduk	Operasional kegiatan	1 buah	200.000	200.000
<b>SUB TOTAL (Rp)</b>				<b>710.000</b>
<b>2. Perjalanan dan Konsumsi</b>				
Snack box 2 x pertemuan	Konsumsi selama kegiatan peserta dan pemateri	25 kotak (2 kali)	15.000	750.000
Makan siang	Konsumsi peserta	25 orang	25.000	625.000
Transportasi	Transortasi selama kegiatan	2 kali pp	100.000	200.000
<b>SUB TOTAL (Rp)</b>				<b>1.575.000</b>
<b>3. Pelaporan, Luaran Penelitian</b>				
Foto Copy Proposal dan Laporan	Laporan PkM	200	250	50.000
Laporan	Laporan PkM	2	14.000	28.000
Luaran PkM Jurnal Nasional	Luaran PkM	1	150.000	150.000
<b>SUB TOTAL (Rp)</b>				<b>228.000</b>
<b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN (Rp)</b>				<b>Rp.2.513.000</b>

## 2. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan disusun dalam bentuk *bar chart* sesuai rencana pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.

**Tabel 3. Jadwal Kegiatan**

Jadwal	Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Pembuatan proposal dan survey lokasi kegiatan						
2	Sampling dan pengambilan data						
3	Pengumpulan data						
4	Analisis data						
5	Penyusunan laporan						
6	Publikasi dan seminar						

## BAB IV KELAYAKAN KEPAKARAN

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dihadapi IKM jasa *service handphone*, untuk membangun perusahaan yang tetap eksis dan mampu bersaing maka diperlukan kemampuan untuk dapat memberikan nilai dengan menerapkan prinsip-prinsip kreatif dan inovatif serta kemampuan digital yang mendukung pengembangan usaha. Selain pembenahan internal IKM harus dapat adaptif terhadap kemajuan teknologi dan mengadopsi teknologi sebagai pendukung peningkatan pangsa pasar yang lebih luas. Oleh karena itu berikut adalah nama tim pengusul beserta kepakaran serta tugas masing-masing dalam pengabdian kepada Masyarakat.

**Tabel 4. Kepakaran Tim Pengabdian kepada Masyarakat**

No	Nama	Fakultas/Program Studi	Kepakaran	Tugas
1	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si	FEB / Bisnis Digital	Manajemen Strategik	Sebagai pemateri motivasi dan kewirausahaan
2	Aryadi, S.Sos.,MM	FEB / Bisnis Digital	Manajemen SDM	Sebagai Pemateri pelatihan digital marketing

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

Berdasarkan permasalahan mitra, sasaran pengabdian masyarakat ini berfokus kepada peningkatan penggunaan teknologi digital marketing pada IKM jasa *service handphone* di Provinsi Riau. Objek PkM adalah IKM jasa *service handphone* yang telah mendaftar pada bimtek produksi dan kewirausahaan.

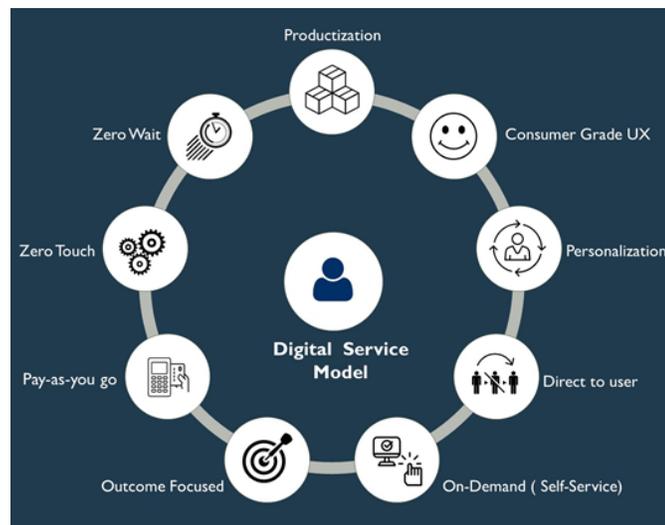
Pelatihan dilakukan selama 1 (satu) hari dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 25 orang. Pelatihan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi dari masing-masing peserta sangat menggambarkan ketertarikan IKM *service handphone* untuk meningkatkan kembali perusahaan kearah yang lebih baik melalui pemasaran berbasis teknologi di era digital saat ini.

### **B. Pembahasan**

Untuk meningkatkan omset usaha pelaku IKM perlu memahami digital marketing sebagai media promosi. Media social mengubah cara perusahaan melakukan aktivitas pemasaran, membawa tantangan dan manfaat baru (Arora and Sanni, 2019; Dwivedi et al.,2015, 2017; Hossain et al.,2019; Nissar et al.,2018; Wang dan Herrando, 2019). Ketika digunakan secara tidak benar atau tidak profesional, pemasaran digital dapat mempengaruhi perusahaan secara negative (Aswani et al.,2018)

IKM Service handphone di Provinsi Riau pada dasarnya telah memanfaatkan marketplace yang tersedia, seperti marketplace yang ada di Facebook, shoope, Lazada dan Tokopedia. Fenomena belanja online akan semakin pesat pertumbuhannya dan menajadi pilihan bagi Sebagian besar orang dikarenakan belanja melalui dunia maya dapat menghemat waktu tanpa harus mengunjungi took, bagi pelaku usaha ketersediaan marketplace merupakan bagian penting karena dapat berjualan dirumah tanpa harus memiliki asset berupa bangunan (ruko atau kios)

Setelah adanya pelatihan ini diharapkan IKM Service handphone di Provinsi Riau untuk dapat mengembangkan strategi digital marketing menjadi lebih baik sebagai upaya membangun *trust* dan loyalitas konsumen/pelanggan sesuai dengan 10 atribut digital service model.



**Gambar 4. Atribut *Digital Service Model***

Istilah *digital services* bisa diartikan sebagai berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital. Layanan digital ini beragam rupanya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain

yang dilakukan secara daring. Digital services semakin penting bagi manusia karena kehadirannya membuat hidup di muka bumi berjalan lebih simpel dan cepat. Dampak positif *digital service* di berbagai bidang antara lain berkurangnya biaya manusia melakukan kegiatan, menciptakan efisiensi waktu, serta meningkatkan efektifitas kerja dan transparansi bagi pihak swasta atau pemerintah. Selain itu dalam mengembangkan strategi digital marketing Chaffey dan Smith pada tahun 2000 membuat model 5'S, strategi ini dikembangkan untuk membantu mengelola dan menciptakan taktik digital marketing yang efektif dan efisien. Model 5S sendiri terdiri dari 5 aspek yaitu *Sell* (tingkatkan penjualan), *Serve* (Tambahkan Nilai), *Speak* (Lebih dekat dengan pelanggan), *Save* (hemat biaya) dan *Sizzle* (Perluas merek secara *online*)

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Inovasi dalam proses pemasaran sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja IKM *service handphone* di Provinsi Riau, terlebih pada era teknologi yang terus berkembang. Pelaku IKM dituntut untuk dapat membawa perusahaannya kepada *transformasi digital*. Pelatihan-pelatihan pendorong inovasi seperti keterampilan kewirausahaan, keterampilan berpikir kritis sangat diperlukan. Inovasi tidak berlaku hanya pada pimpinan pada suatu perusahaan, namun seluruh elemen dan seluruh unit dalam perusahaan harus melakukan inovasi dan pembaharuan dalam menjalankan perusahaan.

Selain pembenahan strategi digital marketing, IKM juga dituntut mempertahankan *customer relationship*, menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan tidaklah mudah. Perusahaan harus memiliki komitmen dalam hal pelayanan kepada konsumen. Perusahaan harus menyadari bahwa bisnis tidak hanya sekedar transaksi melainkan bisnis adalah hubungan baik antara perusahaan dan customer. Perusahaan juga harusnya menyadari bahwa lingkungan yang berubah harus dapat diiringi oleh perusahaan, artinya IKM harus relevan dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan jumlah konsumen, kepuasan dan loyalitas konsumen maka perlunya *Service Excellent* yang sesuai dengan era digital saat ini.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, IKM *Service handphone* di Provinsi Riau diharapkan untuk terus berkomitmen dalam hal pengelolaan SDM yang inovatif serta mampu mengikuti perkembangan zaman dan dituntut untuk dapat melakukan digital marketing dengan baik yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan dan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Made Herce, M. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6268–6276. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i4.1783>
- Panggabean, A. N. (2018). Memahami dan mengelola transformasi digital. *E-Business Strategi and Implementation*, 2018–2020.
- Saputra, U. R., Larasati, E., Yuniningsih, T., & Astuti, R. S. (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 728–756. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.734>
- Tulungen, E., Maramis, J., Saerang, D., Tulungen, E. E., Saerang, D. P., Maramis, J. B., Studi Doktor Ilmu Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Kunci, K. (2022). Digital Transformation: Role of Digital Leadership. *1116 Jurnal EMBA*, 10(2), 1116–1123.

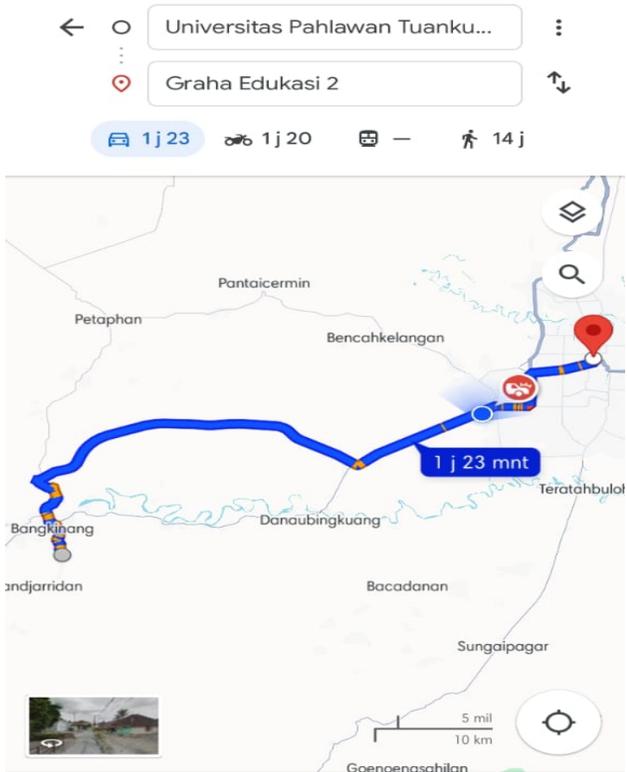
# Lampiran

## A. Dokumentasi





## B. Lokasi dan Jarak PkM



## Identitas Pengusul PkM

### A. Identitas

1	Nama	:	Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si
2	Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	:	Lektor
4	NIP	:	-
5	NIDN	:	1015049203
6	Tempat dan Tanggal Lahir	:	Pekanbaru, 15 April 1992
7	e-mail	:	<a href="mailto:rizqonjamil@universitaspahlawan.ac.id">rizqonjamil@universitaspahlawan.ac.id</a>
8	No Telepon/ Hp	:	085265447744
9	Alamat Kantor	:	Jl. Tuanku Tambusai No. 23 Bangkinang

### B. Riwayat Pendidikan

	S-I	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	UIN Sultan Syarif Kasim Riau	Universitas Riau	
Bidang Ilmu	Manajemen keuangan	Manajemen Strategik	
Tahun Masuk – Lulus	2009-2013	2013-2015	
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Analisis Keuangan dan Non Keuangan pada SPBU Nomor 14.283.6116 dengan Pendekatan Balance Scorecard	Membangun Strategi Keunggulan Bersaing melalui Inovasi, Manajemen Pengetahuan dan Orientasi Pasar (Studi pada Usaha Mikro Produk Makanan Khas Riau di Kota Pekanbaru)	

### C. Pengalaman Penelitian dalam 3 tahun terakhir

No		Judul Penelitian	Keterangan	
			Sumber Pendanaan	Publikasi
1	2020	Analisis Orientasi Pasar dan Inovasi dalam Mencapai Keunggulan Bersaing pada Usaha Ritel 212 Mart di Kota Pekanbaru	Mandiri	Jurnal Pendidikan Tambusai 3 (3), 1673-1685
2	2021	Kajian Inkubasi Bisnis dalam Menumbuhkan dan Mengembangkan UMKM di Kota Pekanbaru	Yayasan	-
3	2021	Pengaruh Kreatifitas dan Keterampilan Berwirausaha terhadap Inovasi dan Keberhasilan Usaha Kuliner pada Foodpark Raun-Raun Kota Pekanbaru	Mandiri	-
4	2021	Analisis Keputusan Konsumen Dalam Pembelian Smartphone (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai)	Mandiri	Journal of Social Science Research 1 (2), 688-692, 2021
5	2022	Pengaruh Bauran Promosi untuk Meningkatkan Penjualan Produk Furnitur pada PT. Domo Karya Mandiri, Batam di Masa Pandemi Covid-19	Mandiri	Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ) 3 (1), 74-87, 2022
6	2022	Pengaruh Globalisasi terhadap Pembangunan Ekonomi di Indonesia (Literatur Review)	Mandiri	Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi 6 (2), 758-771. <a href="http://doi.org/10.31955/mea.vol6.iss2.pp758-771">http://doi.org/10.31955/mea.vol6.iss2.pp758-771</a>
7	2022	Analisis Pemasaran Kredit Lunak Berbasis Financial Technology BUMDes Ridan	Mandiri	Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA) Vol 11 No. 2 Tahun 2022
8	2022	Digital Marketing And Branding Analysis: Competitive Advantages Of Small Medium Enterprise Post-Covid-19	Mandiri	Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM) 2 (1),

				65-74
9	2022	Analisis Keputusan Pembelian Smartphone pada Gen-Z	Mandiri	Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM) 1 (2), 12-18
10	2022	Budidaya Sayur Hidroponik Desa Langgini untuk Keanekaragaman Hayati Kabupaten Kampar	Mandiri	Jurnal Abdidas 3 (4), 612-616, 2022
11	2023	The Influence of Supervision and Organizational Culture on Employee Work Productivity through Organizational Commitment to Kimshafi Alung Cipta Ltd	Kolaborasi PT DN	Jurnal Manajemen Industri dan Logistik 7 (1), 138-151, 2023
12	2023	Pemanfaatan Daun Kelor sebagai Produk Berjual Nilai Tinggi	Mandiri	JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri) 7 (4), 3671-3680, 2023
13	2023	Kuliah Umum Binus Business Undergraduate Program “Stakeholder Engagement for Business Sustainability”	Kolaborasi Binus	JES-TM Social and Community Service 2 (2), 2023
14	2023	Pelatihan Data Science menggunakan Bahasa Pemrograman Python di PT Ilmu Data Indonesia	Mandiri	Jurnal Pengabdian Pendidikan dan Teknologi Masyarakat 1 (1), 31-36, 2023

#### D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 3 tahun terakhir

No		Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (jutaRp)
1	2020	Focus Group Discussion (FGD) Rencana Pengembangan Industri Kabupaten Indragiri Hilir	Mandiri	Rp. 3.000.000
2	2020	Penyuluhan/Motivasi Bisnis Kaum Milenial dan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD)	Mandiri	Rp. 1.500.000

		Sawit Jaya disaat Pandemi Covid -19		
3	2019	Memotivasi Ekonomi Kreatif Masyarakat Produksi Air Minum Kemasan Galon di Desa Laboy Jaya Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 2.000.000
4	2019	Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Kampar Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 3.000.000
5	2019	Pelatihan Wirausaha bagi Lembaga Pelatihan Ketrampilan Menjahit Belia Desa Penyesawan Rumbio	Mandiri	Rp. 1.500.000
6	2021	Diseminasi Teknologi Pemurnian Biogas Kotoran Sapi Terintegrasi pada Usaha Peningkatan Ekonomi Masyarakat Desa Laboy Jaya	BRIN	Rp. 170.000.000.-
7	2021	FGD Pemetaan Potensi Pasar dan Teknologi Industri Provinsi Riau	BSPJI	Rp. 3.000.000.-
8	2022	FGD Peningkatan Kapasitas Industri Kriya/Kerajinan Tangan Provinsi Riau	BSPJI	Rp. 3.000.000.-
9	2022	Pelatihan Digital Marketing dan Branding pada UMKM Binaan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai	Pusat Pelatihan Kewirausahaan dan Bisnis UP	Rp. 3.000.000.-
10	2022	Motivasi Usaha Dan Penyusunan Model Bisnis Peternak Lebah Madu Galo-Galo Kuok Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 1.500.000.-
11	2022	Budidaya Sayur Hidroponik Desa Langgini untuk Keanekaragaman Hayati Kabupaten Kampar	Mandiri	Rp. 1.500.000.-
12	2023	Peningkatan Service Excellent Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) tirta Kampar	Mandiri	Rp. 2.188.000
13	2023	Pemanfaatan Daun Kelor sebagai Produk Berjual Nilai Tinggi	Mandiri	-
14	2023	Kuliah Umum Binus Business Undergraduate Program “Stakeholder Engagement for Business Sustainability”	Kolaborasi Binus	-
15	2023	Pelatihan Data Science menggunakan Bahasa Pemrograman Python di PT Ilmu Data Indonesia	Mandiri	-

**E. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 3 tahun terakhir**

No	Nama Pertemuan Ilmiah/ Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

**F. Karya Buku dalam 3 tahun Terakhir**

No	Judul Buku	Tahun	ISBN	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Strategi Pembangunan Industri Kabupaten Indragiri Hilir	2021	978-623-555- 116-6	234 Halaman	IKAPI
2	Perencanaan Industri Kabupaten Bengkalis	2021	978-623-555- 117-3	206 Halaman	IKAPI

**G. Perolehan HKI dalam 5 tahun terakhir**

No	Judul /Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1	Portal Website Gunung Malelo (GUNUNGMALELO.COM)	2023	Program Komputer	EC002023605 81
2	Portal Penerimaan Peserta Didik baru Sekolah Meengah Kejuruan	2023	Program Komputer	EC002023605 82

**H. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 10 tahun terakhir**

No	Judul/ tema/ jenis rekayasa yang telah diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri Kabupaten (RPIK) Kabupaten Meranti	2017	Kabupaten Meranti	
2	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri Kabupaten (RPIK) Kabupaten Bengkalis	2019	Kabupaten Bengkalis	
3	Penyusunan Rencana Pengembangan Industri Kabupaten (RPIK) Kabupaten Indragiri Hilir	2020	Kabupaten Indragiri Hilir	

4	Tim Penyusunan AMDAL Sport Center Kabupaten Rokan Hulu	2021	Kabupaten Rokan Hulu	
---	--	------	----------------------	--

**I. Penghargaan dalam 5 tahun terakhir (Pemerintah, Asosiasi Atau Institusi)**

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya sebagai syarat dalam pengajuan proposal penelitian Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Ketua Pengusul,

Rizqon Jamil Farhas, SE.,M.Si  
NIDN. 1015049203