

MEMANFAATKAN WHATSAPP *BUSINESS* SEBAGAI SARANA PENUNJANG *DIGITAL MARKETING* UMKM DI TENGAH PANDEMIK COVID-19 DI KELURAHAN TANJUNG DUREN

Muhamad Al Faruq Abdullah¹ dan Fathihani²
^{1,2)} Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia

Corresponding author

E-mail: alfaruq@undira.ac.id; fathihani@undira.ac.id



Diterima : 16/12/2021
Direvisi : 14/01/2022
Dipublikasi : 19.01/2022

Abstract: *Digital marketing is still the prima donna for some people who want to advertise and increase their awareness widely. Not only for establishing communication, but digital marketing, especially social media, has transformed in the business world so that this role is also widely used by some people in starting a business, even though they do not have special skills in the background. WhatsApp Business is also the right choice to use. Because, in Indonesia, many people use WhatsApp. So, business people don't need to ask potential buyers to install WhatsApp just as a means of communication. WhatsApp Business is an application specially designed for business owners that can be downloaded for free. WhatsApp is specifically made for small business owners, such as Small and Medium Enterprises (MSMEs). WhatsApp Business is releasing features that will make it easier for business owners to communicate with customers. Business owners can reply to messages automatically, sort messages, and answer customer questions quickly.*

Keywords: *Digital Marketing, Whatsapp Business, MSME*

Abstrak: *Digital marketing masih menjadi primadona bagi sebagian orang yang ingin beriklan dan meningkatkan awarness nya secara luas. Bukan hanya untuk menjalin komunikasi saja, tetapi digital marketing khususnya sosial media sudah bertransformasi dalam dunia bisnis sehingga peran ini pun banyak dimanfaatkan sebagaian orang dalam memulai suatu usaha, meskipun secara background mereka tidak memiliki keahlian yang khusus. WhatsApp Bisnis juga menjadi pilihan tepat untuk digunakan. Sebab, di Indonesia sudah banyak orang yang menggunakan WhatsApp. Jadi, para pebisnis tak perlu meminta calon pembeli menginstall WhatsApp hanya untuk sarana komunikasi. WhatsApp Bisnis*

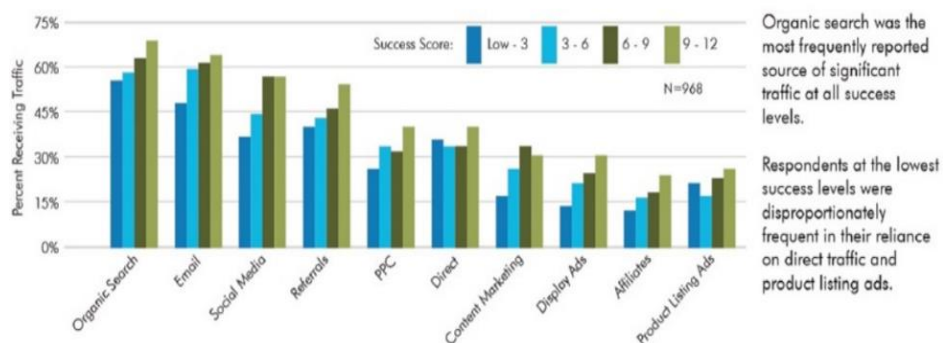
adalah aplikasi yang didesain khusus untuk para pemilik bisnis yang bisa diunduh secara gratis. WhatsApp memang khusus dibuat untuk pemilik bisnis kecil, seperti Usaha Kecil dan Menengah (UMKM). WhatsApp Bisnis mengeluarkan fitur-fitur yang akan memudahkan pemilik usaha untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Pemilik usaha dapat membalas pesan secara otomatis, sortir pesan, dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat.

Kata Kunci: *Digital Marketing, Whatsapp Business, UMKM*

PENDAHULUAN

Digital marketing masih menjadi primadona bagi sebagian orang yang ingin beriklan dan meningkatkan *awarness* nya secara luas. Bukan hanya untuk menjalin komunikasi saja, tetapi digital marketing khususnya sosial media sudah bertransformasi dalam dunia bisnis sehingga peran ini pun banyak dimanfaatkan sebageian orang dalam memulai suatu usaha, meskipun secara *background* mereka tidak memiliki keahlian yang khusus. *Digital marketing* atau yang sering disebut juga dengan pemasaran digital merupakan semua upaya pemasaran menggunakan perangkat teknologi berupa internet dengan beragam strategi dan media digital untuk berkomunikasi dengan user untuk tujuan tertentu. Terkait fungsinya yang memang bisa mengembangkan bisnis secara lebih maksimal lagi, *digital marketing* pun terus berinovasi agar para pebisnis bisa dengan mudah menjelajahi dunia digital dalam memperkenalkan *brand* nya secara lebih luas lagi.

Data dari lembaga penelitian ICD mengatakan bahwa pasar *e-commerce* di Indonesia tumbuh 42% dari 2012-2015. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan negara lain seperti Malaysia (14%), Thailand (22%), dan Filipina (28%) Tentunya nilai ini sangat menggoda bagi beberapa investor, baik domestik maupun asing. Beberapa VC utama seperti Rocket Internet, CyberAgent, East Ventures, dan IdeoSource memiliki acara di perusahaan *e-commerce* yang berbasis di Indonesia. Sebut saja beberapa dari mereka adalah raksasa Lazada dan Zalora, Berrybenka, Tokopedia, OLX, Bukalapak, Shopee dan banyak lagi. Perusahaan *e-commerce* mengambil keuntungan dari meningkatnya peluang pasar *e-commerce* di Indonesia.



Gambar 1. Data Receiving traffic e-commerce (SEM Rush, 2021)

Keadaan ekonomi yang kurang baik membuat setiap keluarga di Indonesia harus membanting tulang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Pada saat ini tidak hanya suami saja yang harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga tapi istri juga banyak yang bekerja untuk menunjang penghasilan keluarga. Wanita yang pada jaman dahulu hanya berperan sebagai seorang ibu yang mengurus rumah tangga dan anak-anak saja kini mempunyai peran ke dua yaitu wanita bekerja. Peningkatan peran wanita ini disebabkan terutama karena peningkatan latar belakang pendidikan wanita sehingga terjadi peningkatan aspirasi wanita untuk berperan tidak hanya di rumah tangga tetapi juga di masyarakat.

Wirasaha atau berbisnis merupakan alternatif bekerja oleh ibu rumah tangga sebagai penunjang penghasilankeluarga merupakan sebuah gagasan dengan pertimbangan bahwa ibu rumah tangga mempunyai potensi untuk mengembangkan usaha tambahan untuk meningkatkan penghasilan keluarga. Menurut data dari Dinas Perindustrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah tahun 2017 menunjukkan jumlah UMKM sebesar 1.271.440-unit usaha. Peningkatan jumlah unit usaha hanya sebesar 2,6 % persen dari tahun sebelumnya.

WhatsApp Bisnis adalah salah satu aplikasi chat yang dikhususkan untuk para pemilik bisnis. Pada tahun 2018, WhatsApp merilis aplikasi tersebut dan mendapat antusiasme masyarakat Indonesia. Adanya WhatsApp Bisnis bisa menjadi alternatif aplikasi chat khusus bisnis yang sangat bermanfaat bagi para pemilik bisnis, terlebih pebisnis *online*. Aplikasi ini membantu banyak calon pembeli untuk berkomunikasi ke penjual. Mereka bisa bertanya-tanya lebih dahulu sebelum benar-benar membeli suatu barang. WhatsApp Bisnis juga menjadi pilihan tepat untuk digunakan. Sebab, di Indonesia sudah banyak orang yang menggunakan WhatsApp. Jadi, para pebisnis tak perlu meminta calon pembeli menginstall WhatsApp hanya untuk sarana komunikasi. WhatsApp Bisnis adalah aplikasi yang didesain khusus untuk para pemilik bisnis yang bisa diunduh secara gratis.

WhatsApp memang khusus dibuat untuk pemilik bisnis kecil, seperti Usaha Kecil dan Menengah (UKM). WhatsApp Bisnis mengeluarkan fitur-fitur yang akan memudahkan pemilik usaha untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Pemilik usaha dapat membalas pesan secara otomatis, sortir pesan, dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat. Selain itu, pemilik bisnis bisa mengunduh WhatsApp Bisnis di sistem operasi Android maupun iOS. Sejak pertama kali diluncurkan, Indonesia boleh berbangga karena menjadi negara Asia pertama yang bisa menggunakan aplikasi ini. Kemudian baru diikuti negara lainnya seperti Italia, Mexico, Britania Raya, dan Amerika Serikat.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut perlu diadakan pengarahan kepada warga/ masyarakat sekitar Kelurahan Tanjung Duren. Dengan adanya pengarahan ini diharapkan para masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat dalam pengelolaan strategi *digital marketing* dengan menggunakan aplikasi instan whatsapp *business*. Kemudian memberikan alternatif pengelolaan data pelanggan melalui aplikasi pesan instan whatsapp *business*, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat di daerah pengabdian tentang pentingnya menjaga hubungan dengan konsumen dengan keterampilan untuk menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini sebenarnya merupakan kesempatan yang sangat bagus bagi masyarakat di Kelurahan Tanjung Duren untuk

mendapatkan informasi yang lebih bermanfaat. Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Dian Nusantara berupaya untuk memberikan pengarahan dan pemahaman untuk warga/masyarakat di lingkungan kelurahan Tanjung Duren. Berdasarkan beberapa permasalahan yang teridentifikasi dalam kegiatan ini akan dicarikan konsep solusi alternatif yang ditawarkan.

METODE PELAKSANAAN

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada warga/masyarakat sebagaimana yang telah diuraikan, maka dalam Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini memberikan beberapa metoda pendekatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada yaitu dengan melakukan Metode pelatihan dan penyuluhan serta bimbingan, sehingga para warga/masyarakat dapat memahami menggunakan aplikasi pesan instan untuk memaksimalkan peluang mengembangkan usaha mereka.

Metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini tim PKM melakukan survei pendahuluan untuk mengetahui kondisi target kegiatan dengan menganalisis kondisi tempat yang akan digunakan, kondisi peserta yang akan diberikan perlakuan dan menyusun rancangan kegiatan yang akan dilakukan. Koordinasi dengan RT dan RW berkaitan dengan penentuan jadwal pertemuan, tempat dan agenda pertemuan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini tim PKM melakukan penyuluhan kepada masyarakat dengan menyampaikan materi mengenai pentingnya konsep tentang memasarkan produk atau jasa secara mudah efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi instan whatsapp *business*. Apabila peserta pelatihan tidak jelas dengan materi yang disampaikan oleh narasumber dapat memberikan pertanyaan secara langsung atau tidak harus menunggu sesi tanya jawab. Penggunaan metode ceramah dikombinasikan dengan memanfaatkan laptop dan LCD untuk menayangkan materi *powerpoint* yang dilengkapi dengan gambar-gambar, termasuk penayangan *video* cara *install* aplikasi dan registrasi akun di whatsapp bisnis hingga fitur-fitur yang dapat dimaksimalkan untuk penunjang kegiatan bisnis UMKM. Pemanfaatan laptop dan LCD membantu peserta pelatihan lebih mudah memahami penggunaan dan pemanfaatan aplikasi whatsapp *business*, mengingat materi pelatihan relatif banyak dan waktu pelatihan yang terbatas.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan yang telah dilakukan. Adapun skema kegiatan pengabdian masyarakat disajikan pada berikut ini:



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Table 1. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Rencana Kegiatan	Jadwal Kegiatan
1.	Rapat Koordinasi TIM PKM Unv. Dian Nusantara	14 Juni 2021
2.	Observasi Masyarakat dan Lingkungan	28 Juni 2021
3.	Koordinasi dengan Masyarakat Setempat	12 Juli 2021
4.	Penyuluhan Materi Kepada Masyarakat Secara <i>Online</i> Melalui <i>Zoom Meeting</i> sebanyak 20 Peserta (Pembahasan Mengenai Pengelolaan Sampah Bernilai Ekonomis)	24 Juli 2021
5.	Penyusunan Laporan	27 Juli 2021

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Pengabdian Kepada Masyarakat di RW 05 Kelurahan Tanjung Duren Utara berjalan dengan baik. Program Pengabdian berupa kegiatan sosialisasi pengelolaan strategi *digital marketing* dengan menggunakan aplikasi instan whatsapp *business*. Kemudian memberikan alternatif pengelolaan data pelanggan melalui aplikasi pesan instan whatsapp *business*, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat di daerah pengabdian tentang pentingnya menjaga hubungan dengan konsumen dengan keterampilan untuk menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini dipicu dengan rendahnya kesadaran masyarakat dalam memahami peranan aplikasi digital yang dapat menunjang pemasaran dan pengoperasionalan suatu bisnis agar bisa menjadi lebih baik efektif, efisien dan profesional. Melihat kondisi seperti ini menjadi pertimbangan untuk mencari cara yang tepat dalam mengelola hubungan dengan konsumen dengan keterampilan untuk menjaga loyalitas pelanggan, sehingga mampu memberikan keuntungan nyata bagi masyarakat dalam memasarkan dan memaksimalkan penjualan.

Dalam rangka mencari penyelesaian masalah pengelolaan data pelanggan secara tepat, maka pada kegiatan pengabdian ini dilakukan sosialisasi pemanfaatan aplikasi whatsapp *business* sebagai *tools*/alat untuk memaksimalkan pemasaran dan komunikasi dengan calon pelanggan atau pelanggan tetap melalui media *Zoom Meeting* dengan

menampilkan *video* cara *install* aplikasi dan registrasi akun diwhatsapp bisnis hingga fitur-fitur yang dapat dimaksimalkan untuk menunjang kegiatan bisnis UMKM. Kemudian juga memberikan contoh-contoh gambaran pengelolaan pesan seperti pembuatan label, pembuatan katalog, membuat pesan otomatis, membuat akun terlihat lebih profesional, dan memahami bagaimana memonitor efektifitas iklan *broadcast* yang dilakukan melalui aplikasi pesan instan Whatsapp Business yang sangat powerful untuk mensupport kegiatan para pelaku UMKM dengan harapan pengarahan yang diberikan dapat memberikan dampak baik untuk masyarakat di Kelurahan Tanjung Duren.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di RW 05 Kelurahan Tanjung Duren Utara dengan dihadiri sebanyak 25 peserta yang terdiri dari Warga RW 05 Kelurahan Tanjung Duren Utara dan Mahasiswa Universitas Dian Nusantara yang dilaksanakan pada hari sabtu, tanggal 24 Juli 2021 melalui aplikasi *Zoom Meeting*. Berikut ini adalah tahapan pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.

Tabel 2. Realisasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

	Tahap	Proses
1	Koordinasi dengan Ketua RW 05 dan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Pengabdian Masyarakat diawali dengan pemberian informasi secara lisan dari Tim Anggota Dosen yang disampaikan kepada Bapak RW 05 Kelurahan Tanjung Duren2. Pada saat pelaksanaan, koordinasi dilakukan kembali kepada Bapak RW 05 dan masyarakat setempat
2	Pembukaan	Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dibuka secara resmi berupa kata sambutan yang disampaikan oleh Direktur LRPM Universitas Dian Nusantara yang dihadiri oleh para peserta pengabdian masyarakat melalui <i>Zoom Meeting</i>
3	Prose Kegiatan	<ol style="list-style-type: none">1. Diawali dengan penyampaian materi presentasi mengenai latar belakang menggunakan aplikasi Whatsapp <i>Business</i> hingga cara <i>install</i>, penggunaan dan pemaksimalan fitur-fitur yang ada diaplikasi selama kurang lebih 20 menit.2. Melakukan diskusi tanya jawab dengan peserta selama kurang lebih 10 menit3. Pemberian ilustrasi melalui media <i>video</i> dan gambar tentang pengelolaan pengelolaan data pelanggan melalui aplikasi Whatsapp <i>Business</i>.
4	Penutupan	Kegiatan Pengabdian Masyarakat ditutup secara resmi oleh Kepala Prodi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Dian Nusantara melalui <i>Zoom Meeting</i>

Melalui kegiatan ini, masyarakat RW 05 Kelurahan Tanjung Duren mendapatkan informasi tentang alternatif alternatif pengelolaan data pesan pelanggan dan calon pembeli di daerah pengabdian, yang secara tidak langsung juga memberdayakan masyarakat di lokasi pengabdian untuk memanfaatkan *smartphone* untuk lebih dimaksimalkan dalam memasarkan produk atau jasa secara mudah efektif dan efisien. Serta meningkatkan kesadaran masyarakat di daerah pengabdian tentang pentingnya menjaga hubungan dengan konsumen dengan keterampilan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Penyampaian materi yang telah dilakukan di antaranya penjelasan cara *install* aplikasi dan registrasi akun di whatsapp bisnis hingga fitur-fitur yang dapat dimaksimalkan untuk menunjang kegiatan bisnis UMKM. Kemudian juga memberikan contoh-contoh gambaran

pengelolaan pesan seperti pembuatan label, pembuatan katalog, membuat pesan otomatis, membuat akun terlihat lebih profesional, dan memahami bagaimana memonitor efektifitas iklan *broadcast* yang dilakukan melalui aplikasi pesan instan Whatsapp *Business* yang sangat powerful untuk mensupport kegiatan para pelaku UMKM dengan harapan pengarahan yang diberikan dapat memberikan dampak baik untuk masyarakat di Kelurahan Tanjung Duren. Kegiatan pengabdian masyarakat dalam pengelolaan data pelanggan melalui aplikasi. Meningkatkan kesadaran masyarakatn tentang pentingnya keterampilan untuk memasarkan produk atau jasa secara digital terlebih saat dimasa pandemik agar menjadi solusi dalam mendapatkan penghasilan tambahan. Semua materi telah disampaikan oleh Tim Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Dian Nusantara dapat diterima serta dipahami oleh peserta dengan baik. Diharapkan, dengan adanya kegiatan ini, masyarakat mengetahui cara pengelolaan dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan ataupun calon pelanggan melalui aplikasi sehingga dapat membantu perekonomian masyarakat menjadi lebih baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dalam pembahasan, maka dapat disampaikan kesimpulan mengenai kegiatan pengabdian masyarakat di RW 05 Kelurahan Tanjung Duren Utara sebagai berikut:

1. Pemberian materi tentang pengelolaan data pelanggan melalui aplikasi whatsapp *business* pengetahuan, khususnya para pelaku UMKM, serta gambaran bagaimana pengelolaan aplikasi pesan instan dengan baik efektif efisien seperti pembuatan label, pembuatan katalog, membuat pesan otomatis, membuat akun terlihat lebih profesional, dan memahami bagaimana memonitor efektifitas iklan *broadcast* yang dilakukan melalui aplikasi pesan instan Whatsapp Business yang sangat powerful untuk mensupport kegiatan para pelaku UMKM
2. Peningkatan pemahaman bagi peserta pelatihan dilakukan dengan metode presentasi melalui *Zoom Meeting* serta pemberian kesempatan untuk tanya jawab.

Saran mengenai kegiatan pengabdian masyarakat di RW 05 Kelurahan Tanjung Duren Utara sebagai berikut:

1. Untuk selanjutnya dapat dilakukan kegiatan pendampingan agar kegiatan ini dapat tetap berjalan.
2. Kegiatan webinar juga dapat dilakukan secara berkala
3. Diharapkan masyarakat dan mahasiswa dapat mempraktikkan cara pengelolaan strategi *digital marketing* dengan menggunakan aplikasi instan whatsapp *business*.

DAFTAR RUJUKAN

- Basuki, K. (2019).Pengelolaan sampah Anorganik menjadi Barang Ekonomi : *Pengabdian Masyarakat.No.1, Januari – Juni 2019*
- Harimurti, S. M., Rahayu, E. D., Yuriandala, Y., Koeswandana, N. A., Sugiyanto, R. A. L., Perdana, M. P. G. P., Sari, A. W., Putri, N. A., Putri, L. T., & Sari, C. G. (2020). Pengolahan Sampah Anorganik: Pengabdian Masyarakat Mahasiswa pada Era Tatanan Kehidupan Baru. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 3, 565–572.

-
- <https://doi.org/10.37695/pkmesr.v3i0.883>
- Hati, R. P., Hidayat, M., Tempayan, K. B., & Aji, K. B. (2018). 10.33373/jmb.v2i1.2271. 2(1), 20–32.
- Mansyur, M., & Latuconsina, S. (2007). Potensi Ekonomi Melalui Pengolahan Sampah Dalam Perspektif Islam. *Iqtisaduna, Vol 3 No.*(POTENSI EKONOMI MELALUI PENGOLAHAN SAMPAH DALAM PERSPEKTIF ISLAM). <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Iqtisaduna/article/view/4049>
- Maya, S., Haryono, S., & Kholisya, U. (2018). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengelolaan Sampah Menjadi Nilai Ekonomis dan Pembentukan Bank Sampah di Kelurahan Tanjung Barat. *Proceeding of Community Development, 1*(2), 157. <https://doi.org/10.30874/comdev.2017.21>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Zairinayati, Z., Maftukhah, N. A., & Novianty, N. (2020). Pengelolaan Sampah Bernilai Ekonomi Berbasis Masyarakat. *BERDIKARI: Jurnal Inovasi Dan Penerapan Ipteks, 8*(2), 132–141. <https://doi.org/10.18196/bdr.8285>