

Pendampingan Penggunaan Fitur WhatsApp Business Sebagai Pendukung Promosi Penjualan UMKM Di Kabupaten Sidoarjo

Shella Margareta ¹, Ainur Rochmania ²

¹Ilmu Komunikasi Afiliasi Penulis 1, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jawa Timur Indonesia

²Ilmu Komunikasi Afiliasi Penulis 1, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jawa Timur Indonesia

Penulis korespondensi : Ainur Rochmania

E-mail : ainur@umsida.ac.id

Diterima: 30 Januari 2024 | Direvisi: 20 Februari 2024 | Disetujui: 24 Februari 2024

Abstrak

Beberapa Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang menggunakan aplikasi WhatsApp Business sebagai alat komunikasi pemasaran pada produknya, namun banyak UMKM yang belum memahami cara menggunakan fitur-fitur pada WhatsApp Business, karena dengan berkembangnya teknologi kini banyak UMKM yang sudah menggunakan aplikasi WhatsApp Business. Untuk mengatasi permasalahan yang muncul di kalangan para pemilik usaha mikro kecil menengah (UMKM), pada program pengabdian masyarakat ini menjelaskan beberapa pendekatan pelatihan WhatsApp Business, implementasi atau praktik pada fitur-fitur WhatsApp Business dan terakhir tahap evaluasi. Berdasarkan program pelatihan WhatsApp Business 110 UMKM lebih untuk memilih aplikasi WhatsApp Business sebagai alat komunikasi bagi pelanggan. UMKM kini juga ingin memiliki jangkauan pemasaran yang luas dan bisa menjangkau sampai pelosok tanah air sekalipun. 1) Melalui pelatihan WhatsApp Business, UMKM kini dapat meningkatkan pemahaman dan kesuksesan pemasarannya serta ingin lebih dikenal masyarakat luas. 2) Dengan dukungan tersebut, UMKM yang sebelumnya tidak memiliki WhatsApp Business kini memiliki wadah untuk memasarkan produknya lebih luas. 3) Kini bagi peserta yang belum mengetahui atau memahami cara menggunakan fitur-fitur WhatsApp Business, setelah mengikuti pelatihan dapat memahami cara menggunakan fitur-fitur tersebut.

Kata kunci: Pelatihan, WhatsApp Business; UMKM

Abstract

Several Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) use the WhatsApp Business application as a marketing communication tool for their products, but many MSMEs do not yet understand how to use the features on WhatsApp Business, because with the development of technology, many MSMEs are now using the WhatsApp Business application. To overcome problems that arise among owners of micro, small and medium enterprises (MSMEs), this community service program explains several WhatsApp Business training approaches, implementation or practice of WhatsApp Business features and finally the evaluation stage. Based on the WhatsApp Business 110 training program, UMKM prefers to choose the WhatsApp Business application as a communication tool for customers. MSMEs now also want to have a wide marketing reach and be able to reach even remote corners of the country. 1) Through WhatsApp Business training, MSMEs can now increase their marketing understanding and success and want to be better known to the wider community. 2) With this support, MSMEs that previously did not have WhatsApp Business now have a platform to market their products more widely. 3) Now for participants who don't know or understand how to use WhatsApp Business features, after attending the training they can understand how to use these features.

Keywords: Training, WhatsApp Business; MSMEs

PENDAHULUAN

Setiap negara salah satunya termasuk negara Indonesia akan selalu dituntut untuk mampu memiliki generasi penerus yang cerdas dan benar-benar mampu berdaya saing agar mendapatkan hidup yang sejahtera. Banyak upaya-upaya pada pemerintah Indonesia untuk mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas agar dapat mengikuti pengaruh globalisasi dengan baik. Salah satunya yaitu upaya yang dilakukan pemerintah kini memberikan pengarahan pada UMKM (Abdullah, 2017).

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah) memiliki peran penting dalam ekonomi global dan sebagai tulang punggung perekonomian local, menyediakan lapangan pekerjaan, serta memicu pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Setyawan dkk., 2023). Dibalik setiap bisnis UMKM yang sukses, ada aspek-aspek yang banyak UMKM tidak mengetahui tentang strategi pemasaran (Ferdian dkk., 2023). Perkembangan tersebut yang merubah dunia pemasaran menjadi lebih efisien dan tertata menyesuaikan dengan kebutuhan pasar yang selalu bergerak dinamis, sehingga dapat dimanfaatkan dan dijadikan peluang bagi pelaku bisnis, terutama bagi pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Wati dkk., 2020). Usaha kuliner adalah usaha yang tidak pernah ada matinya. Selalu ada saja permintaan untuk tetap diproduksi. Sepanjang ada manusia maka akan selalu butuh yang namanya bisnis kuliner (Hermawan dkk., 2020). Menurut data dari Digitalisasi Data Koperasi Usaha Mikro (ditakopum) menunjukkan jumlah UMKM Kabupaten Sidoarjo sebanyak 150.906 usaha mikro.

WhatsApp Business adalah aplikasi chatting khusus untuk pemilik bisnis. Pada tahun 2018, WhatsApp meluncurkan aplikasinya (*Article+0201-115-122-1.pdf*, t.t.) dan membangkitkan antusiasme masyarakat Indonesia (Trisnani, 2017). Keberadaan WhatsApp Business dapat menjadi alternatif aplikasi chatting khusus bisnis yang sangat berguna bagi pemilik bisnis khususnya pengusaha online (Darmawan, 2022). Aplikasi ini membantu banyak calon pembeli berkomunikasi dengan penjual. Mereka dapat mengajukan pertanyaan sebelum membeli suatu barang. WhatsApp Business juga menjadi pilihan yang cocok digunakan karena di Indonesia kini banyak orang yang menggunakan WhatsApp. WhatsApp Business dirancang khusus untuk masyarakat yang memiliki usaha kecil, seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (*3093-Article Text-11168-1-10-20230820.pdf*, t.t.). mengungkapkan beberapa peran WhatsApp dalam upaya meningkatkan usaha, antara lain sebagai sarana marketing dan promosi, membesarkan usaha, dan memantau sistem pengiriman. WhatsApp memiliki dapat membuat katalog untuk menampilkan produk dan layanan, terhubung dengan pelanggan, sehingga menjadi mudah dengan menggunakan fitur-fitur untuk mengautomasi, menyortir dan menjawab pesan secara cepat (Kn dkk., t.t.)

Beberapa UMKM Sidoarjo yang memilih WhatsApp Business sebagai alat komunikasi pemasaran. Dari pelatihan WhatsApp Business terdapat 110 UMKM lebih memilih aplikasi WhatsApp Business sebagai alat komunikasi kepada pelanggan WhatsApp membantu pelanggan untuk semakin mudah menghubungi apabila ada pertanyaan terkait penggunaan produk atau jasa (Astria & Santi, 2021). Aplikasi ini membantu untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan maksimal. Pelatihan ini dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 21 September 2023 bertempat di Ruang Pelatihan Klinik Koperasi Dan Usaha Mikro, Sidoarjo. Alasan lain dari pengabdian masyarakat ini yaitu dengan melatar belakangi yang diinginkannya dapat berkembang dengan baik sehingga bisnisnya dapat di kenal lebih oleh masyarakat luas. Para UMKM kini juga memiliki jangkauan pemasaran yang luas bahkan bisa sampai ke pelosok negeri, selain itu UMKM juga dapat menjangkau pengguna smartphone yang semakin marak. Perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih banyak menyukai belanja melalui online apalagi semenjak berakhirnya masa pandemi covid-19 hal tersebut membawa keuntungan bagi para pelaku UMKM (Ikerismawati dkk., 2023). Para umkm yang mengikuti pelatihan WhatsApp Business kini menjadi salah satu sarana untuk memasarkan produknya hingga terkenal dengan luas.

Para bisnis UMKM kini sudah banyak yang menggunakan aplikasi WhatsApp Business sebagai alat komunikasi pemasaran produk, tetapi banyak UMKM yang tidak memahami cara penggunaan

fitur-fitur yang ada di WhatsApp Business dikarenakan dengan perkembangan teknologi kini para UMKM banyak yang tertinggal dengan kemajuan teknologi seperti kurangnya SDM dengan minimnya peluang pekerjaan serta banyak juga yang tidak memahami fitur-fitur yang ada didalam WhatsApp Business tersebut (Nurastuti & Amrullah, 2023). Pentingnya pada pengabdian masyarakat kini pelatihan pendampingan fitur WhatsApp Business ini dapat membantu untuk mempromosikan produk UMKM dan mengetahui tentang fitur-fitur pada WhatsApp Business.

METODE

Metode yang digunakan adalah Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini memberikan beberapa metode pendekatan pelatihan WhatsApp Business, pelaksanaan abdimas atau praktek tentang fitur-fitur yang ada di WhatsApp Business, dan yang terakhir yaitu evaluasi yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada, sehingga para UMKM dapat memahami penggunaan fitur-fitur yang ada di WhatsApp Business untuk memaksimalkan peluang mengembangkan usaha merek (Permata dkk., 2023).

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat kepada kepada UMKM Kecamatan Sidoarjo memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaanya meliputi:

Tahap Awal

- a) Tahap ini dilakukan dengan menyebarkan flyer sedekah ilmu “ Mengembangkan Bisnis Melalui WhatsApps Business.
- b) Menyiapkan program yang akan dilakukan saat kegiatan di Ruang Pelatihan Klinik Koperasi Dan Usaha Mikro, Sidoarjo, dengan pembuatan katalog serta praktik fitur-fitur pada WhatsApps Business.

Tahap Pelaksanaan

- a) Pemaparan materi dan menjelaskan tentang fitur-fitur pada WhatsApp Business, yan di sampaikan oleh Bapak Arief Wicaksono dan Bapak Irviandi Yudhotomo selaku pemateri di sebuah acara pelatihan sedekah ilmu WhatsApp Business dari Dinas Koprasi Sidoarjo
 - 1) Mengunduh WhastApp Business dan menjelaskan cara memindahkan WhatsApp pribadi ke WhastApp Business.
 - 2) Menerangkan fitur-fitur dalam WhatsApp Business.
 - 3) Pembuatan cover WhatsApp Business.
 - 4) Pembuatan katalog pada WhatsApp Business.
- b) Praktik pembuatan katalog beserta fitur-fitur pada WhatsApp Business.

Tahap Evaluasi

- a) Tahap evaluasi dilakukan dengan cara wawancara kepada UMKM.
- b) Wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 21 september 2023 setelah mengikuti acara pendampingan WhatsApp Business.
- c) Pada tahap ini dilakukan 2 hari pada masa kegiatan pengabdian kepada masyarakat di di Ruang Pelatihan Klinik Koperasi Dan Usaha Mikro, Sidoarjo.
- d) Kegiatan evaluasi ini dilakukan dengan cara langsung dalam waktu 2 hari tersebut untuk memastikan UMKM Kabupaten Sidoarjo dapat menggunakan WhatsApps Business sebagai identitas untuk meningkatkan pasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari kegiatan pengabdian masyarakat Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Dapat dijelaskan hasil dan dampak perubahan dari program yang dilakukan untuk pendampingan fitur- fitur dan peningkatan penjualan melalui WhatsApp Business.

Program awal yang dilakukan meliputi pembuatan flyer untuk di sebar luaskan dilanjutkan dengan pemaparan materi tentang fitur-fitur WhasApp Business pada pelatihan UMKM Kabupaten Sidoarjo. Hal ini bisa dilihat dari tahapan kegiatan pengabdian masyarakat yang meliputi :

Tahap Awal

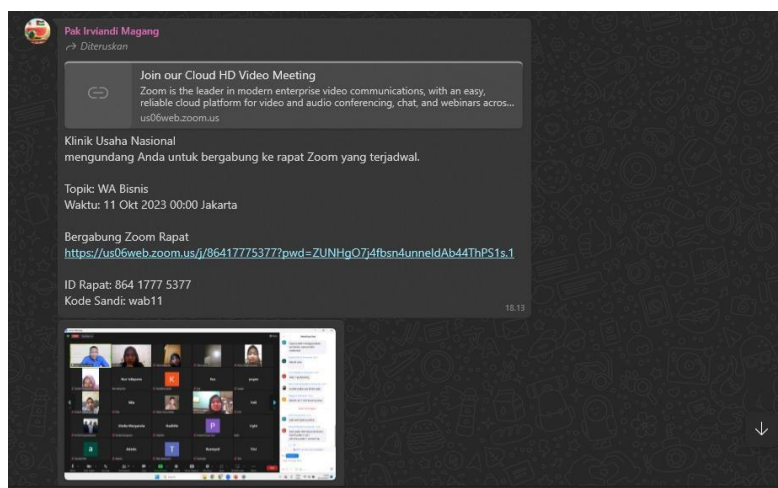
- a) Penyebaran flyer.

Kegiatan diawali dengan penyebaran flyer kepada pelaku UMKM Sidoarjo melalui WhatsApp yang sudah dibentuk sebagai wadah untuk sharing season kepada UMKM. Adapun flyer dan grub yang sudah dibuat sebagai berikut :



Gambar 1. Flyer Kegiatan Sedekah Ilmu.

Pada flyer di atas di buat pada tanggal 29 agustus di karenakan ada kendala tempat dan sistem pada Dinas Koprasi Sidoarjo maka pelatihan tersebut di laksanakan pada tanggal 21 September 2023 dengan melalui via Offline di pagi hari dan dilanjutkan via Online pada malam harinya.



Gambar 2. Link Zoom pelatihan via Online

Tahap Pelaksanaan

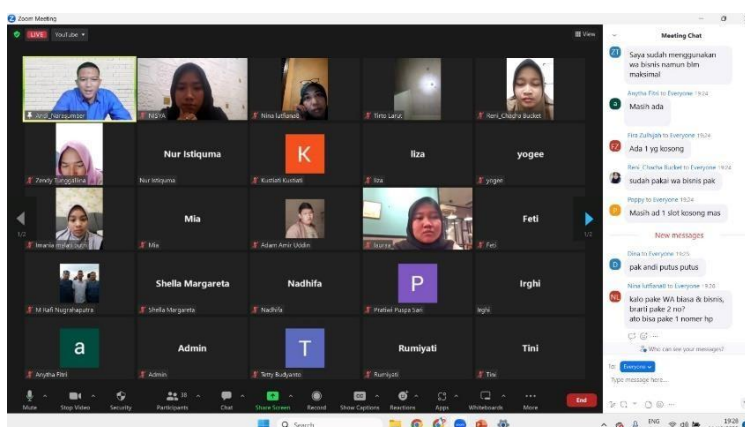
a) Pelatihan WhatsApp Business

Pada tahap pertama yakni memberikan edukasi tentang fitur-fitur yang ada pada WhatsApp Business yang dilakukan di hari Kamis, tanggal 21 September 2023 bertempat di Ruang Pelatihan Klinik Koprasi Dan Usaha Mikro Sidoarjo. Pada pelatihan tersebut di pimpin oleh Bapak Arief Wicaksono dan Bapak Irviandi Yudhotomo selaku pemateri di sebuah acara pelatihan sedekah ilmu WhatsApp Business dari Dinas Koprasi Sidoarjo serta di ikuti oleh 110 peserta UMKM di sidoarjo.



Gambar 3. Via Offline

Pada gambar 3 kini sedang melakukan pelatihan pada hari kamis 21 September 2023 via Offline dilaksanakan pukul 10.00 – 12.00.



Gambar 4. Via Online

Pada gambar 4 kini dilanjutkan pada malam hari jam di hari yang sama yaitu kamis 21 september 2023

pada kegiatan tersebut pemateri Arief Wicaksono menyampaikan penjelasan tentang WhatsApp Business beserta fitur-fitur yang ada pada aplikasi WhatsApp Business tersebut. Secara umum media sosial yang digunakan untuk media pemasaran yaitu WhatsApp. Banyak peserta yang hadir mengikuti pelatihan WhatsApp Business ini tidak tahu dan tidak paham memahami WhatsApp Business yang terdapat di smartphone. Secara umum penggunaan WhatsApp pribadi dan juga WhatsApp Business

kini tidak jauh berbeda yaitu untuk chatting dan membuat status, yang membedakan dari dua aplikasi tersebut yaitu tujuan penggunaannya dan pada WhatsApp Business terdapat fitur-fitur bisnis. Seperti tertera pada (Gambar 3 & 4).

b) Praktik fitur-fitur WhatsApp Business

Pada tahap kedua yakni pendampingan praktik UMKM untuk pembuatan katalog beserta fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi WhatsApp Business tersebut. Yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 September 2023 di tempat Ruang Klinin Usaha Mikro Sidoarjo.



Gambar 5. Praktik Fitur-fitur pada WhatsApp Business.

Pada gambar di atas yakni para UMKM yang hadir mempraktikkan fitur – fitur yang ada pada WhatsApp Business yang dimana sudah dijelaskan oleh Bapak Arief Wicaksono. Pada langkah awal yakni kini mengunduh aplikasi WhatsApp Business terlebih dahulu kepada para UMKM yang ikut serta dalam pelatihan tersebut, langkah selanjutnya kini memiliki katalog atau profil bisnis dimana pada fitur profil bisnis ini pengguna dapat membuat profil bisnis dengan informasi seputar alamat, jam kerja, alamat email, dan situs web ini membantu pelanggan mendapatkan informasi penting tentang bisnis anda.

1. Pesan selamat datang atau sapaan, pada fitur ini memungkinkan menyambut pelanggan baru dengan ucapan selamat datang yang dapat dicustomisasi. Pesan tersebut dapat berisi informasi dasar atau tautan penting.
2. Tanggapan cepat atau balas otomatis, fitur ini memungkinkan bisnis menyimpan pesan yang sering digunakan dan mengirimkannya dengan cepat. Fitur ini sangat berguna untuk menjawab pertanyaan umum atau memberikan informasi standar. Pesan otomatis ini memungkinkan membuat pesan yang otomatis terkirim saat mereka tidak aktif, dan juga bisa menjadi pemberitahuan jam kerja atau tanggapan sementara untuk pertanyaan umum.

3. Dan yang terakhir ini label pesan, pada fitur ini memberikan label pada percakapan untuk mengorganisir dan mengidentifikasi jenis pertanyaan atau permintaan tertentu. Ini dapat membantu dalam manajemen komunikasi yang lebih efisien.

Semua fitur-fitur yang di atas tersebut dirancang untuk membantu bisnis berkomunikasi dengan pelanggan secara lebih efektif dan efisien melalui platform WhatsApp Business.

WhatsApp Business kini juga memiliki katalog produk, dimana katalog produk ini terhubung secara online dan dapat dicek copywriternya. Tidak hanya katalog saja, pada fitur – fitur WhatsApp Business kini juga mempunyai fitur balas pesan secara otomatis, sortir pesan dan juga menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat.

Pendampingan praktik UMKM untuk pembuatan katalog peserta fitur-fitur yang ada dalam aplikasi WhatsApp Business yang dilakukan pada jum'at tanggal 22 September 2023 di kediaman UMKM.



Gambar 6. Pendampingan pembuatan katalog di kediaman UMKM.

- a) Tahap awal yaitu mengunduh aplikasi WhatsApp Business, kemudian login dan memferivikasi WhatsApp Pribadi ke WhatsApp Business
- b) Kemudian membuat cover pada UMKM dimana beliau harus mengatur jam buka toko.
- c) Dilanjutkan dengan menaruh lokasi toko tempat penjualan
- d) Tahap terakhir yakni mengupload foto-foto produk pada katalog yang ada pada WhatsApp Business beserta mengisi harga pada foto produk tersebut.



Gambar 6. Sebelum melakukan praktik fitur WhastApp Business. gambar di atas merupakan pasca sebelum mengetahui fitur-fitur pada WhatsApp Business.



Gambar 7. Katalog WhatsApp Business. Gambar 8. Cover WhatsApp Business. Pada gambar di atas merupakan hasil pasca sesudah mengetahui fitur-fitur WhatsApp business dan masa pendampingan setelah mengikuti pelatihan WhatsApp Busines di Dinas Koprasi Sidoarjo.

Tahap Evaluasi

Pada tahap yang terakhir yaitu evaluasi, merupakan tahapan berkaitan erat dengan kegiatan mentoring dalam sebuah pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Setelah dilaksanakan program pelatihan WhatsApp Business kepada seluruh UMKM Kabupaten Sidoarjo dapat dievaluasi bahwa melalui program pelatihan WhatsApp Business ini para peserta yang terdiri dari bapak-bapak dan ibu-ibu UMKM di Sidoarjo bersampak positif yang selaras dengan tujuan untuk diinginkannya dapat berkembang dengan baik sehingga bisnisnya dapat di kenal lebih oleh masyarakat luas, kemudian mendapatkan tambahan pengetahuan, pengarahan dan pendampingan mengenai penggunaan WhatsApp Business dan beberapa tips untuk menjualkan produk.

Para UMKM yang hadir dalam pelatihan tersebut mampu melakukan dan mengikuti pelatihan dengan hasil yang baik dan dapat mengembangkan ide untuk menerapkan digital marketing. Dimasa yang akan datang setelah adanya pelatihan WhatsApp Business ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 21 September 2023 bertempat di Ruang Pelatihan Klinik Koprasi Dan Usaha Mikro Sidoarjo, yang di ikuti oleh 110 peserta UMKM di Kabupaten Sidoarjo.

pada pengabdian masyarakat dengan adanya pelatihan WhatsApp Business kini para UMKM dapat meningkatkan pemahaman dan sukses dalam pemasaran yang ingin dikenal lebih oleh masyarakat luas dan membantu untuk mempromosikan produk UMKM.

Saran yang disampaikan penulis adalah dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan pada setiap peserta UMKM Kabupaten Sidoarjo lebih meningkatkan kreatifitas dalam usaha penjualannya dan memasarkan produknya sehingga akan semakin banyak dikenal dan juga penjualan yang meningkat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas terselesainya penyusunan artikel kegiatan pengabdian masyarakat ini. pada kesempatan ini saya berterima kasih kepada :

1. Bapak Arief Wicaksono & Irviandi Yudhotomo selaku pemateri pada pelatihan WhatsApp Business dari dinas koprasi Sidoarjo.
2. Terimakasih juga kepada kedua orang tua saya dan kakak yang selalu suport dan memberi semangat untuk mengerjakan tugas akhir ini sampai selesai.