

# Shella margareta

## 202022000027

*by Prodi Ilmu Komunikasi*

---

**Submission date:** 04-Dec-2023 10:21AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2242871897

**File name:** jualan\_Melalui\_WhatsApp\_Bisnis\_Pada\_UMKM\_Kabupaten\_Sidoarjo1.docx (1.16M)

**Word count:** 1886

**Character count:** 12127

# Pendampingan Peningkatan Penjualan Melalui WhatApps Bisnis Pada UMKM Kabupaten Sidoarjo

## **Abstract**

*In community service, currently many 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 it. 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:** WhatsApp Business, MSMEs

## **Abstrak**

*Dalam pengabdian masyarakat saat ini banyak 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 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:** WhatsApp Business, UMKM

## PENDAHULUAN

Dengan adanya pengaruh globalisasi maka dapat kita katakan bahwa 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.

<sup>8</sup> 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. Dibalik setiap bisnis UMKM yang sukses, ada aspek-aspek yang banyak UMKM tidak mengetahui tentang strategi pemasaran. 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). 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.

<sup>1</sup> WhatsApp Business adalah aplikasi chatting khusus untuk pemilik bisnis. Pada tahun 2018, WhatsApp meluncurkan aplikasinya dan membangkitkan antusiasme masyarakat Indonesia. Keberadaan WhatsApp Business dapat menjadi alternatif aplikasi chatting khusus bisnis yang sangat berguna bagi pemilik bisnis khususnya pengusaha online. 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). 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.)

Maka dari itu ada 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 anda apabila ada pertanyaan terkait penggunaan produk atau jasa. Aplikasi ini membantu Anda 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 diinginkan 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. 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.

## METODE

Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelaku pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang telah di uraikan, maka dalam Program Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini memberikan beberapa metode pendekatan pelatihan WhatsApp Business, pelaksanaan abdimas <sup>4</sup>2u 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.

1. Pelatihan WhatsApp Business.

<sup>5</sup> Pelatihan WhatsApp Business dilakukan pada hari Kamis, tanggal 21 September 2023 bertempat di Ruang Pelatihan Klinik Koperasi Dan Usaha Mikro, Sidoarjo. Pemateri pada pelatihan tersebut adalah Bapak Arief Wicaksono & Bapak Irviandi Yudhotomo selaku pemateri dari Dinas Koprasi Sidoarjo dan diikuti oleh 110 peserta UMKM.

2. Pelaksanaan Abdimas atau Praktik fitur-fitur WhatsApp Business.
3. Evaluasi memberikan petanyaan tentang pelatihan WhatsApp Business.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka kegiatan Pendampingan Peningkatan Penjualan Melalui WhatsApp Bisnis Pada UMKM Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan tahapan yang telah disusun dalam metode pelaksanaan. Ada beberapa tahap metode yang dilakukan, diantaranya.

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

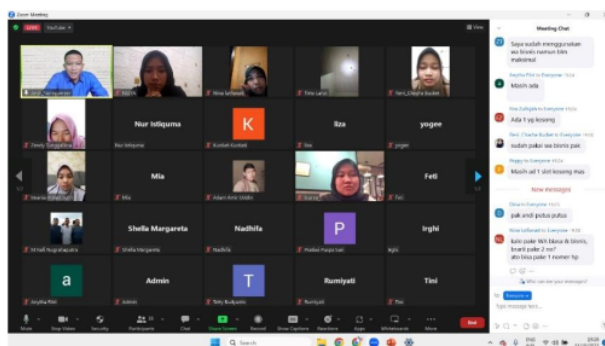


Gambar 1. Flyer Kegiatan Sedekah Ilmu.

### Pelatihan WhatsApp Business

Pada tahap pertama yakni me<sup>6</sup>berikan edukasi tentang fitur-fitur yang ada pada WhatsApp Business yang dilakukan di hari Kamis, tanggal 21 September 2023 bertempat di

**Ruang** Pelatihan Klinik Koperasi 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 Koperasi Sidoarjo serta di ikuti oleh 110 peserta UMKM di Sidoarjo.



Gambar 2. Penyampaian Materi tentang WhatsApp Business.

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 faham 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).

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.



Gambar 3. WhatsApp Business.



Gambar 4. Katalog WhatsApp Business.

### Pelaksanaan Abdimas atau Praktik fitur-fitur WhatsApp Business.



Gambar 5. Praktik Fitur-fitur pada WhatsApp Business.

Pada tahap kedua 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.

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.

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.

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 diatas tersebut dirancang untuk membantu bisnis berkomunikasi dengan pelanggan secara lebih efektif dan efisien melalui platform WhatsApp Business.

#### **Tahapan Evaluasi pelatihan WhatsApp Business.**

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.

#### **KESIMPULAN**

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. Maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

- 1.) Dengan adanya pelatihan WhatsApp Business ini para UMKM dapat meningkatkan pemahaman dan sukses dalam pemasaran yang ingin dikenal lebih oleh masyarakat luas.
- 2.) Dengan adanya pendampingan tersebut pada UMKM yang sebelumnya tidak punya WhatsApp Busines kini sudah mempunyai untuk tempat memasarkan produknya lebih luas lagi.
- 3.) Kini para peserta yang tidak tau dan tidak faham tentang kegunaan pada fitur-fitur yang ada pada WhatsApp Business, maka setelah mengikuti pelatihan tersebut dapat memahami kegunaan pada fitur-fitur tersebut.

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.ummat.ac.id">journal.ummat.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://journal.literasisains.id">journal.literasisains.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://jurnal.umj.ac.id">jurnal.umj.ac.id</a> Internet Source	3%
4	<a href="http://jcs.greenpublisher.id">jcs.greenpublisher.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://kejari-sinjai.kejaksaan.go.id">kejari-sinjai.kejaksaan.go.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://blog.mtarget.co">blog.mtarget.co</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://eprints.umsida.ac.id">eprints.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://conference.untag-sby.ac.id">conference.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	1%



10 [www.scilit.net](http://www.scilit.net) 1 %  
Internet Source

---

11 [duniafintech.com](http://duniafintech.com) <1 %  
Internet Source

---

12 [journal.universitaspahlawan.ac.id](http://journal.universitaspahlawan.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

13 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) <1 %  
Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off