

## Optimasi Penggunaan Whatsapp Business Sebagai Sarana Pengembangan Pemasaran Usaha Pada Masyarakat Tanggamus Sumber Mulyo

<sup>1</sup>Rahyono, <sup>2</sup>Ayu Nursari, <sup>3</sup>Reza Hardian Pratama, <sup>4</sup>Ayyumi Khusnul Khotimah

<sup>1234</sup> Universitas Malahayati, Provinsi Lampung.

Email : [rahyono@malahayati.ac.id](mailto:rahyono@malahayati.ac.id), [Ayunursari@malahayati.ac.id](mailto:Ayunursari@malahayati.ac.id),  
[rezahardianpratama@malahayati.ac.id](mailto:rezahardianpratama@malahayati.ac.id), [ayyumikhusnulkhotimah@malahayati.ac.id](mailto:ayyumikhusnulkhotimah@malahayati.ac.id)

### Abstrac

*To improve the local economy in Sumber Mulyo village, use WhatsApp business as a business marketing tool, to expand information and increase opinions for the Sumber Mulyo community. This community service activity aims to increase knowledge and insight regarding digital marketing, especially focusing on using WhatsApp. business to be more optimal in marketing products so that product sales increase and increase family income. This activity was attended by the Sumber Mulyo community who already have or already have a WhatsApp account, but others have not used WhatsApp which is specifically used for business, namely WhatsApp Business. Training is carried out using each member's device so that it can be directly applied to their respective businesses and products during training. The results of this training are very enthusiastic about optimizing the use of WhatsApp Business as a product marketing medium, however this training still requires advanced training in the aspect of creating WhatsApp story content to make it more attractive to potential buyers.*

**Keywords:** *Whatsapp Business, Digital Marketing, Business Actors, Sumber Mulyo, Tanggamus Regency.*

### Abstrak

*Untuk meningkatkan perekonomian lokal pada desa sumber mulyo, penggunaan whatsapp bisnis sebagai sarana pemasaran usaha, untuk memperluas informasi dan menambah pendapat untuk masyarakat sumber mulyo Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai digital marketing terutama fokus dengan cara menggunakan whatsapp business supaya lebih optimal dalam memasarkan produk sehingga hasil penjualan produk lebih meningkat dan menambah penghasilan keluarga. Kegiatan ini diikuti oleh Masyarakat Sumber Mulyo sudah memiliki atau telah mempunyai akun whatsapp namun sebagian yang lain belum menggunakan whatsapp yang khusus digunakan untuk bisnis yaitu whatsapp business . Pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan perangkat masing-masing anggota sehingga dapat langsung diterapkan untuk usaha dan produk masing-masing pada saat pelatihan. Hasil dari pelatihan tersebut sangat antusias untuk mengoptimalkan penggunaan whatsapp business sebagai media pemasaran produk, namun dalam pelatihan ini masih memerlukan pelatihan tingkat lanjut dalam aspek pembuatan konten whatsapp story agar lebih menarik calon pembeli.*

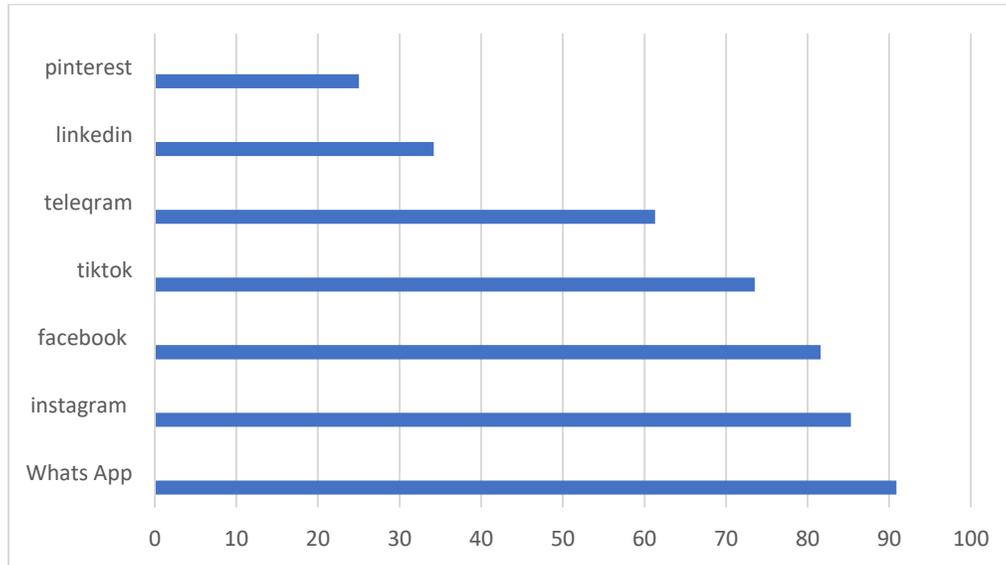
**Kata Kunci :** *Whatsapp Bussines, Digital Marketing, Pelaku Usaha, Sumber Mulyo, Kabupaten Tanggamus.*

### PENDAHULUAN

Di era digitalisasi saat ini, pelaku usaha tidak hanya bersaing di tingkat regional, tetapi juga dapat bersaing secara internasional. Banyak marketplace dan platform social media menjadi jembatan bagi para pelaku usaha untuk mempromosikan produk atau jasanya dengan berbagai promosi menarik yang diperlukan. Istilah digital marketing sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat milenial saat ini. Digital marketing sendiri merupakan teknik pemasaran

sebuah produk atau jasa dengan memanfaatkan e-commerce dan social media dengan tujuan untuk menjangkau customer sebanyak-

banyaknya dan seluas-luasnya secara efisien dan relevan (Taan et al 2021.)



Sumber : Databooks. Kata data.com  
Gambar 1 Penggunaan Media Sosial

WhastApp merupakan salah satu platform media social yang digunakan untuk berkomunikasi, mengirim pesan teks, broadcast, voice note, video call. Selain itu, Apliaksi whasApp memungkinkan berbagi file, dokumen, gambar, foto dan lain-lain. WhasApp dapat menggantikan komunikasi tatap muka melalui video call, efektivitas emoji, pesan suara, dan pesan teks dalam komunikasi (Han & Keskin, 2016). Salah satu keunggulan whasapp adalah memiliki tampilan yang user friendly. Pada awal tahun 2018, WhasApp memperkenalkan aplikasi yang diperuntukkan untuk pemilik usaha yaitu whasApp business. WhasApp business merupakan penyedia jasa dilakukan, salah satunya penelitian tentang analisis penggunaan whasapp business dalam meningkatkan penjualan dan kedekatan pelanggan, dalam penelitian tersebut meyakini bahwa dengan memanfaatkan WhasApp business dapat meningkatkan penjualann mencapai 43% dan menemukan jangkauan

layanan resmi dari Whasapp untuk memberikan solusi komunikasi bisnis kepada -pelaku atau pemilik usaha. Whatsapp business membantu pemilik usaha untuk menjangkau lebih banyak customer. Melalui wahasApp mempermudah para pelaku usaha dalam berbagi keputusan menejemen, merencanakan pertemuan, menggunakan fitur berbagi lokasi untuk memberi informasi kepada pelanggan dan mengiklan produk melalui whasApp (Rahmadania & Nurhidayat, 2023) Whasapp business menawarkan fitur berbagi lokasi, dokumen, gambar, foto, daftar kontak dan tautan website.

pelanggan menjadi lebih luas (Hendriyani et al., 2020). Studi lain membahas tentang peran WhatsApp sebagai alat komunikasi bisnis yang muncul di kalangan Startup dan UMKM, dari studi tersebut menyatakan bahwa whasapp business membantu banyak pelaku bisnis dengan mudah menjual produk atau jasa dengan

cara yang efektif dengan menggunakan mode komunikasi WhatsApp (Kumar Kottani & Kumar, 2021). Penelitian lain juga membahas manfaat whatsapp sebagai media komunikasi pada usaha kecil dengan memanfaatkan fitur-fitur yang dimiliki oleh WhatsApp business seperti tampilan profile usaha, katalog product, layanan balas otomatis, dan grup WhatsApp terbukti dapat meningkatkan penjualan product (Sugiyantoro et al., 2022). Sebuah bisnis dikatakan berlanjut apabila mencapai target penjualan. Saat ini teknologi telah banyak dimanfaatkan untuk meningkatkan kreatifitas penjual dalam menarik customer dalam hal membangun kolaborasi, menciptakan customer engagement, mempercepat proses serta akuntabilitas penjualan dan meningkatkan profesionalisme transaksi dengan customer

potensial (Shah et al., 2020). Media promosi merupakan salah satu bagian dari system pemasaran, oleh sebab itu para pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan teknologi serta mampu menyusun strategi penjualan dengan cara penjualan langsung (Direct Selling) maupun penjualan tidak langsung (*Indirect Selling*) melalui channel partner strategi bisnis untuk mengatur proses penjualan inilah yang disebut dengan model bisnis. Merubah model penjualan konvensional menjadi penjualan berbasis digital diperlukan keretampilan khusus, diantaranya adalah soft skill dalam digital marketing, membuat konten product yang menarik serta yang tidak kalah pentingnya adalah menguasai penggunaan platform sosial media (Hendriyani et al., 2020).

### METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode pelatihan (Training) diikuti oleh masyarakat sumber mulyo, kegiatan berlangsung pada Senin 02 September 2024 pada jam 10.00

WIB. Dengan jumlah total +-30 kebanyakan anak muda dan ibu-ibu usia dari 20 tahun hingga 50 tahun. Adapun pelaksanaan ini terdapat beberapa tahapan seperti pada gambar di bawah ini.



#### Materi :

Pemberian materi whatsapp bussines dari penginstalan hingga kegunaan hingga penyetelan untuk usaha bussines, mulai dari awal hingga sudah terbentuk toko online dan chat otomatis hingga penutupan chat otomatis, pembuatan logo, penyantuman foto produk dan

jasa, penjelasan foto produk dan jasa. Terhubung otomatis ke media sosial lainya seperti Intagram, facebook dan link yang bisa di share untuk banyak orang mengetahui toko online Whats app Bussines.

#### Bedah Usaha :

Kegiatan yang di lakukan untuk mengenali usaha apa yang telah di jalankan atau usaha yang

belum dijalankan atau baru dimulai, usaha yang telah jalan atau belum jalan akan di bedah dan menyesuaikan untuk sinkronisasi pembentukan toko offline ke toko online sehingga toko online terbentuk adanya hal ini memperluas jaringan komunikasi untuk pelanggan dengan segmentasi pasar pada usaha yang akan dijalankan.

**Pelatihan :**

Kegiatan pelatihan yang akan di jalankan untuk pada usaha yang ada atau usaha yang baru ingin dijalankan, supaya lebih paham kembali masyarakat untuk memasarkan melalui WA bussines dengan toko online yang sudah dibentuk dari profil pesan otomatis, pembayaran online dan penyebaran informasi yangb terhubung dengan media sosial lainnya, dan bagaimana memebeirkan informasi terupdate untuk para pelanggan setia dari mulai promo hingga ketersediaan stok barang atau jasa yang akan di pasarkan.

**PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan program pengenalan digital marketing dan pelatihan menerapkan whatsapp business sebagai alat untuk memasarkan produk supaya lebih optimal dalam meningkatkan penghasilan sumber mulyo kabupaten tanggamus, Situasi pada saat pelatihan dimulai pada pukul 10.00 WIB hingga selesai pada pukul 12.00 WIB. Kegiatan berlangsung dengan di hadiri oleh kepala pekon, masyarakat sumber mulyo, serangkaian acara di lakukan dengan pembukaan acara, sambutan- sambutan oleh ketua prodi manajemen, dan kepala pekon sumber mulyo,

**Pendampingan :**

Setelah pelatihan yakni pendampingan bagaimana cara masyarkat sumber mulyo memulai dengan materi yang sudah diberikan, bedah usaha, dan pelatihan yang dibeirkan, mereka dibeirkan waktu beberapa menit untuk membuat Wa bisnis itu sendiri mulai dari usaha yang sudah ada, yang belum ada, instal Wa bisnis, serta profil yang dimasukan, jam kerja, nama usaha, hingga chat otomatis, penghubungan dengan media sosial lainnya, produk dan harga yang diberikan promo pada status berjalan pada Wa bisnis yang akan di jalankan.

**Evaluasi :**

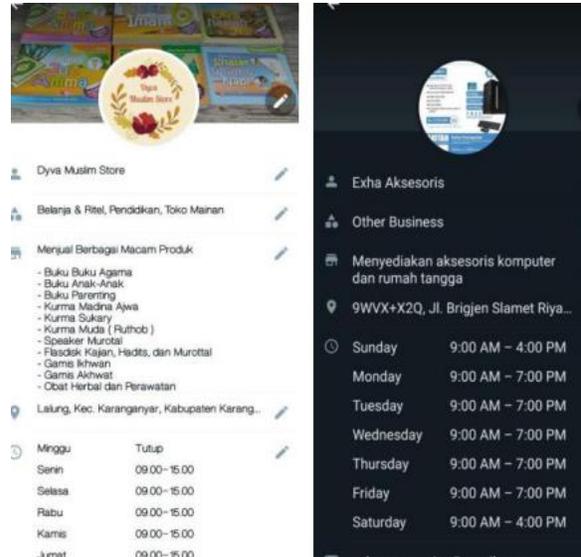
Proses evaluasi yakni proses memberikan masukan pada masyarakat yang telah mengikuti rangkaian kegiatan hingga akhir acara, diberikan masukan dan diskusi pada usaha yang akan dijalankan melalui wa bisnis.

Kemudian pemaparan materi oleh ketua tim pengabdian kepada masyarakat yaitu Reza Hardian Pratama.,S.E.,M.M., Ayu Nursari,S.E.,M.E., Dr Rahyono.,S.Sos.,M.M., Ayyumi Khusnul Khotimah.,S.E.,M.M., memberikan materi mulai dari download aplikasi, login aplikasi serta membedah usaha offline, sehingga mempunyai toko online di WA Bussines, dan mengaitkan WA Bussines dengan Flatform Aplikasi Lainnya, Beberapa dokumentasi saat pelatihan kepada Masyarakat Sumber Mulyo pada gambar dibawah ini.



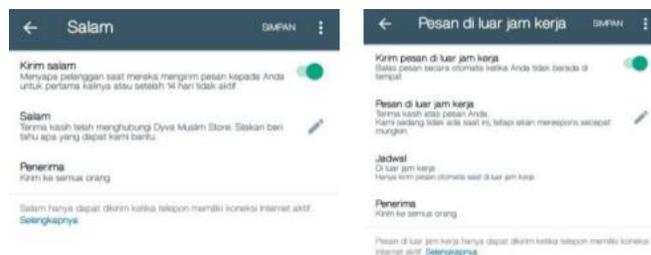
**Gambar 1** Penyampaian Materi di gital usaha untuk Masyarakat Sumber Mulyo Tanggamus.

Pada gambar 1 adalah kegiatan pelatihan sedang berlangsung diawali dengan tahapan yang pertama setelah penjelasan mengenai digital marketing yaitu melakukan instalasi whatsapp bisnis, kemudian membuat akun bisnis serta mengatur verifikasi dua langkah. Dalam tahapan ini berjalan dengan lancar tidak ada kendala dari koneksi internet maupun alat. Sehingga dapat langsung dilanjutkan dengan mengisi profil produk yang dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



**Gambar 2** Profil Usaha Peserta.

Beberapa contoh katalog yang terdapat pada beberapa produk usaha anggota PKK, diantara adalah “Nice Moment” dalam hal ini mempunyai produk minuman dengan berbagai rasa, pemanfaatan katalog disini digunakan untuk memberikan informasi detail mengenai jenis atau varian yang dijual lengkap dengan harganya sebagai contoh jenis minuman fresh milk dengan harga Rp. 10.000,- menjelaskan bahwa minuman tersebut memiliki rasa campuran dari susu dan avocado. Kemudian untuk toko usaha buku, makanan dan pakaian dengan nama usaha “ Dyva Muslim Store” menambahkan banyak produk diantaranya adalah bukubuku anak yang telah di susun rapi di katalog. Selanjutnya pada gambar 2 yang terletak dibagian kanan yaitu toko komputer dan aksesoris yang juga memasukan beberapa barang yang dijual di katalog.



**Gambar 3** fitur yang ada dalam WA Bussines

Fitur perpesanan yang terlihat pada gambar 3 disini memiliki 3 macam, yang pertama balas cepat disini sebagai contoh pada kata “syukron” maka akan menampilkan kalimat “ Syukron wa Jazaakillahu Khairan”. Kedua, Salam dengan sapaan kalimat “ Terimakasih telah menghubungi Dyva Muslim Store, Silahkan beritahu apa yang bisa kami bantu”. Kemudian yang ketiga yaitu pesan di luar jam kerja dengan contoh kalimat “Terimakasih atas pesan anda. Kami sedang tidak ada saat ini, tetapi akan merespon secepat mungkin”.



**Gambar 4 Materi Yang Telah Diberikan Memberikan Dampak Positif Untuk Usaha Lokal**

Setelah dilaksanakan program pelatihan kepada Masyarakat Sumber Mulyo dapat dievaluasi bahwa melalui program pelatihan whatsapp business ini para peserta yang terdiri dari Masyarakat Sumber Mulyo, tujuan kegiatan pengabdian masyarakat yang dalam kegiatan ini ditandai dengan adanya kesadaran mengenai manfaat digital marketing untuk meningkatkan penghasilan, kemudian mendapatkan tambahan pengetahuan, pengarahan dan pendampingan mengenai penggunaan whatsapp business dan beberapa tips untuk menjualkan produk. Masyarakat Sumber Mulyo mampu melakukan dan mengikuti pelatihan dengan hasil yang baik dan dapat mengembangkan ide untuk menerapkan digital marketing. Dimasa yang akan datang setelah adanya pelatihan ini dapat dilanjutkan dengan pelatihan meningkatkan kelola pemasaran

dengan memperbanyak database kontak dan memberikan konten yang kreatif dan menarik.

## KESIMPULAN

Kegiatan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat diikuti oleh masyarakat sumber mulyo dengan lancar. Pelaksanaan dilakukan dalam satu pertemuan dengan kebutuhan alat dan bahan yang telah mencukupi yaitu smartphone dari masing-masing anggota, koneksi internet, dan panduan praktik. Sebagian peserta telah selesai dalam menerapkan penggunaan whatsapp business diantara lain, seperti membuat akun hingga mengatur dan melengkapi fitur whatsapp business sehingga bisa langsung digunakan untuk penjualan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada kepala pekon desa sumber mulyo, mahasiswa/i kkl-ppm, dan segenap panitia pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat sehingga kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

## REFERENSI

- Han, T., & Keskin, F. (2016). Using a Mobile Application (WhatsApp) to Reduce EFL Speaking Anxiety.
- Hendriyani, C., Dwianti, S. P., Herawaty, T., & Ruslan, B. (2020). Analisis Penggunaan Whatsapp Business Untuk Meningkatkan Perjualan Dan Kedekatan Dengan Pelanggan Di Pt Saung Angklung Udjo. *AdBispreneur*, 5(2), 193. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v5i2.29171>
- Kumar Kottani, A., & Kumar, A. K. (2021). International Journal of Management and Development Studies A study on the role of WhatsApp as an emerging business communication tool among Startups and

- MSMEs in India. 10(11), 9–12.  
<https://en.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>
- Nurul Izzhati, D., Hartini, E., Industri, T., Lingkungan, K., & Dian Nuswantoro, U. (2022). Pengembangan Teknologi Pangan Usaha Jahe Ibu-Ibu Pkk RT 01 RW 04 Banyumanik (Vol. 5, Issue 2).
- Pratama, Reza Hardian, Muhammad Irfan Pratama, and Harold Kevin Alfredo. 2024. “Mengatasi Quarter Life Crisis Dan Meningkatkan Potensi Diri Melalui Metode Self-Healing.” 2(2): 270–75.
- Pratama, Reza Hardian, and Ayyumi Khusnul Khotimah. 2024. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Di Mediasi Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indonesia.” 2(September): 71–85.
- Pratama, Reza Hardian, Ayyumi Khusnul Khotimah, and Lestari Wuryanti. 2024. “Pengaruh Beban Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Pada Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung.” 8: 36674–82.
- Rahmadania, F. A., & Nurhidayat. (2023). WhatsApp Business As Customer Relationship Management Media (Study of PT. Gramedia Customer’s Loyalty During Covid-19 Pandemic). 1–9.
- Reza Hardian Pratama, Mohammad Athian Manan. 2024. “The Influence Of The Online Service Quality Program On The Community Satisfaction.” The Influence Of The Online Service Quality Program On The Community Satisfaction Index Of The Registration And Civil Population Office Of Bandar Lampung City <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.2508>: 1.
- Shah, S. H. H., Lei, S., Ali, M., Doronin, D., & Hussain, S. T. (2020). Prosumption: bibliometric analysis using HistCite and VOSviewer. *Kybernetes*, 49(3), 1020–1045. <https://doi.org/10.1108/K-12-2018-0696>
- Sugiyantoro, N. L. A., Wijaya, M., & Supriyadi, S. (2022). Benefits of WhatsApp as a Communication Media on Small Business Social Networks. *The Journal of Society and Media*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.26740/jsm.v6n1.p1-16>
- Taan, H., Lesmana Radji, D., Rasjid, H., & Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, J. (2021). SEIKO: Journal of Management & Business Social Media Marketing Untuk Meningkatkan Brand Image. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(1), 315–330. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i1.126>
- <https://www.Kata.databook.2024.com>