
PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL MENGGUNAKAN WHATSAPP BUSINESS DAN GO-FOOD BAGI UMKM**Muhammad Ferdian, Rohmatul Laila, Laily Muzdalifah**

Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo Indonesia

Email: rohmattullaila29@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari kegiatan ini sebagai upaya kami peduli kepada para UMKM yang belum berkembang menjadi berkembang setelah adanya kegiatan pengembangan teknologi digital terhadap UMKM. Hasil dari kegiatan tersebut yakni pelaku usaha dapat mengakses Whatsapp Business dari pada GoFood. Pengusaha tersebut menyatakan bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi Whatsapp Business sangat mudah dipahami dan diakses karena fitur didalamnya tidak jauh beda dengan aplikasi Whatsapp biasa. Penjualan dalam ke-2 aplikasi tersebut lebih banyak dari penjualan Whatsapp Business dari pada GoFood karena tidak terdapat tambahan biaya layanan. Meskipun penjualan melalui GoFood lebih sedikit pengusaha senang dapat mengenalkan bisnisnya di e-commerce sehingga bisnisnya diketahui oleh masyarakat luas.

Kata Kunci: UMKM, Digital marketing.**Abstract**

The purpose of this activity is our effort to care for MSMEs who have not developed yet to develop after digital technology development activities for MSMEs. The result of this activity is that businesses can access Whatsapp Business instead of GoFood. The entrepreneur stated that the features contained in the Whatsapp Business application are very easy to understand and access because the features in it are not much different from the regular Whatsapp application. Sales in the two applications are more than WhatsApp Business sales than GoFood because there are no additional service fees. Even though there are fewer sales through GoFood, entrepreneurs are happy to be able to introduce their business in e-commerce so that their business is known to the wider community.

Keywords: UMKM, Digital marketing.**PENDAHULUAN**

UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Di zaman sekarang banyak sekali UMKM yang telah buka hanya untuk keuntungan sendiri maupun membuka lowongan pekerjaan bagi orang lain. Tetapi UMKM saat ini sangat minim memanfaatkan teknologi digital untuk pemasaran bisnis. Beberapa riset yang telah dilakukan, salah satu UMKM yang ada di Kabupaten Sidoarjo yang mana UMKM ini juga belum adanya perkembangan dalam promosi menggunakan teknologi digital.

UMKM observasi yang dilakukan bahwa usaha jajanan atau camilan yang sering dijumpai yaitu pisang coklat. Nama UMKM tersebut adalah Piscok Lumerszz. Terbentuknya bisnis ini karena masalah perekonomian. Pengusaha membuka bisnis ini dengan tujuan dapat memberikan keuntungan lebih sehingga dapat membantu ekonomi yang dihadapinya. Alasan lain yang diinginkan adalah dapat berkembang dengan baik sehingga bisnisnya dikenal oleh masyarakat luas dan juga ingin membantu masyarakat yang mungkin kesulitan dalam perekonomian dengan membuka lowongan pekerjaan saat bisnis yang jalani berkembang lebih baik. Latar belakang terbentuknya usaha tersebut membuat membantu perkembangan bisnis hingga dikenal oleh masyarakat luas.

Hasil riset menunjukkan bahwa digital marketing dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Keputusan untuk membeli bisa mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Berdasarkan definisi di atas dimaknai bahwa keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk. Oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya .

Dalam perkembangan digital marketing yang banyak dilakukan oleh bisnis kuliner yaitu Whatsapp Business dan marketplace kuliner seperti GoFood, GrabFood. Banyaknya promosi yang diberikan oleh marketplace dan penggunaannya menjadikan konsumen semakin menyukai pembelian dengan media ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi yang ada di GoFood berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Aktivitas promosi yang disusun melalui strategi promosi berusaha mengkomunikasikan produk, harga, dan saluran distribusi yang saling berhubungan sebagai suatu program komunikasi terintegrasi yang mempengaruhi keputusan pembelian[1]. Begitu juga kemudahan penggunaan (ease of use) terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil penelitian ini mendukung beberapa teori dan penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa ada pengaruh yang kuat dari persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan fitur Go-Food yang lebih signifikan, terlebih pada masa sekarang penggunaan teknologi dan internet sudah menjadi konsumsi sehari-hari untuk generasi milenial karena kemudahan dalam mengakses fitur GoFood menjadi nilai tambah untuk para mahasiswa[2].

Whatsapp Business saat ini sudah banyak digunakan oleh UMKM berskala kecil maupun besar. Whatsapp Business adalah aplikasi Whatsapp yang didesain untuk memenuhi kebutuhan pelaku usaha UMKM. Keunggulan Whatsapp Business ini memiliki fitur yang dapat membantu pengusaha mengembangkan bisnisnya dengan mudah. Contohnya, fitur auto respon, katalog, profil bisnis, dan fitur kategorisasi bisnis. Dalam kegiatan ini direkomendasikan bahwa adanya penggunaan aplikasi jasa food delivery kepada pengusaha Piscok Lumerszz tersebut untuk membantu mempromosikan usahanya[3].

Digitalisasi UMKM memungkinkan pelaku usaha memiliki jangkauan pemasaran yang lebih luas bahkan bisa sampai ke pelosok negeri. Selain itu, UMKM juga dapat menjangkau pengguna smartphone yang semakin marak. Perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih menyukai belanja online apalagi semenjak berakhirnya masa pandemic covid-19. Konsumen lebih banyak melakukan pembelian secara online dibandingkan konvensional dan hal tersebut membawa keuntungan tersendiri bagi UMKM. Artinya UMKM dapat menggunakan website dan aplikasi mobile sebagai sarana untuk memasarkan produknya.

Pada UMKM yang telah riset untuk pemasarannya lebih mengutamakan penggunaan teknologi digital pada platform Whatsapp Business dan aplikasi GoFood. Whatsapp Business adalah aplikasi yang didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan para pemilik bisnis kecil. Go-food adalah sebuah layanan food delivery seperti delivery order. Lewat smartphone dan membuka fitur Go-food didalam aplikasi GO-JEK, masyarakat bisa memesan Piscok Lumerszz dari usaha kuliner yang bekerja sama dengan GO-JEK. Makanan yang dipesan akan di pesankan dan diantar langsung oleh GO-JEK.

Adapun teknologi bisnis yang sering digunakan yaitu GoFood. GoFood merupakan layanan pesan antar online di aplikasi Gojek. Mitra Usaha yang sudah terdaftar layanan GoFood akan menerima pesanan GoFood di aplikasi GoBiz. Ketika ingin terdaftar di layanan GoFood pengusaha harus mendaftarkan diri ke aplikasi GoBiz. Hampir semua pengusaha yang sudah berkembang menggunakan aplikasi ini. Maka dari itu juga mengenalkan dan sekaligus membantu pengusaha Piscok Lumerszz untuk terdaftar di layanan GoFood agar mudah diakses oleh para peminatnya.

Maka dari itu, pendampingan dalam pengembangan strategi pemasaran perlu adanya karena untuk membantu bagi para pelaku UMKM yang awam dengan teknologi digital sehingga dapat mengoperasikannya. Para pelaku UMKM akan kalah bersaing jika tidak dapat mengikuti perkembangan zaman atau perkembangan trend trend pasar saat ini. Kontribusi dari adanya pengabdian masyarakat ini diharapkan para pelaku UMKM dapat mengembangkan bisnisnya hingga menjadi UMKM berskala makro dan juga dapat bersaing ditingkat Nasional.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pengembangan UMKM ini yaitu berupa pendampingan penggunaan dan pendaftaran *Whatsapp Business* dan GoFood. Berikut kegiatan selama mengembangkan UMKM Piscok Lumerszz.

Adapun kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

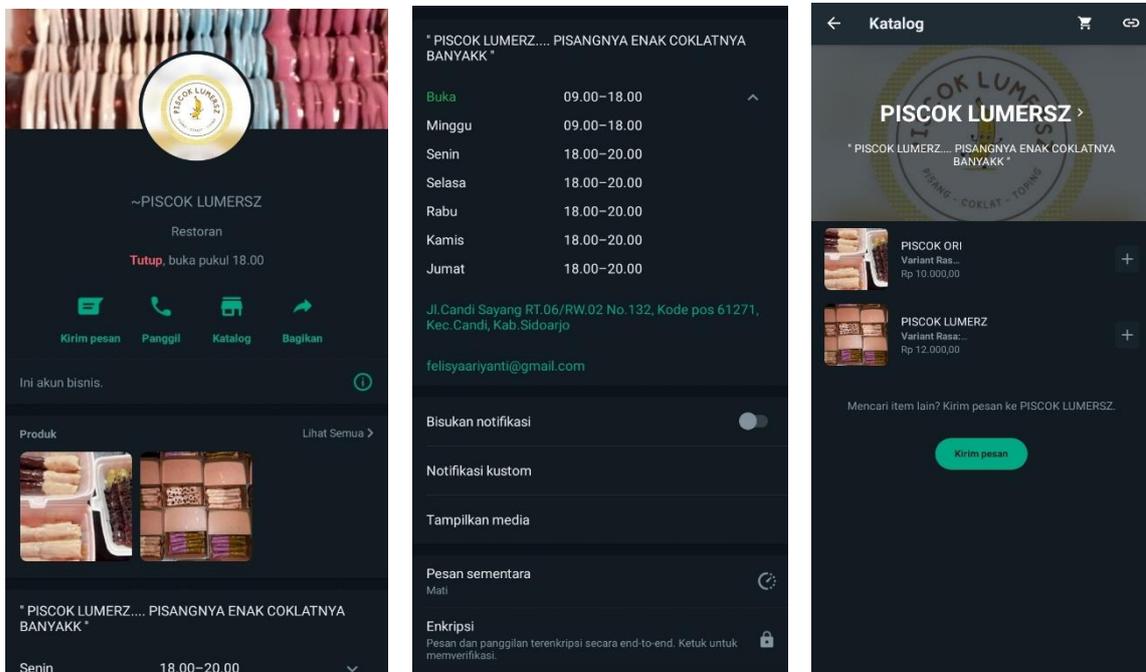
1. Langkah awal yang dilakukan yaitu meneliti, kekurangan apa saja yang terdapat pada UMKM Piscok Lumerszz dan hal apa yang perlu dikembangkan sehingga UMKM ini dapat berkembang selayaknya UMKM lainnya.
2. Setelah penelitian terhadap kekurangan UMKM, tahap selanjutnya adanya diskusi bersama mengenai pengembangan yang dapat dibantu kepada pelaku UMKM tersebut. Beberapa hal yang sudah diskusikan, akhirnya memutuskan akan mengembangkan media promosi melalui WhatsApp Business dan GoFood.
3. Pengembangan tersebut telah disampaikan kepada pelaku usaha mengenai kesediaan dalam berkolaborasi melakukan pengembangan bisnis melalui media promosi agar bisnis yang dijalannya dapat dikenal oleh masyarakat.
4. Mengetahui keingintahuan pengusaha tersebut, tahap pendampingan kepada pengusaha yakni hal hal apa saja yang diperlukan dalam pendaftaran akun *Whatsapp Business* dan GoFood.
5. Setelah terdaftarnya akun tersebut, perlu pendampingan mengenai bagaimana cara mengakses aplikasi tersebut sehingga pengusaha Piscok Lumerszz dapat memahami dan mengaplikasikannya setiap hari dalam penjualan bisnisnya.
6. Tahap akhir yang dilakukan adalah memonitoring pengusaha mengenai progress pengembangan yang lakukan terhadap bisnisnya sesuai dengan harapan atau tidak. Kegiatan pendampingan ini memberikan keterbukaan bagi pelaku bisnis jika terdapat hal-hal yang ingin ditanyakan apabila pengusaha terdapat kesusahan dalam pengaksesan aplikasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Analisis Data

Hasil dari pengembangan UMKM pada pengusaha Piscok Lumerszz sebagai berikut:

1. Telah terdaftar *Whatsapp Business*

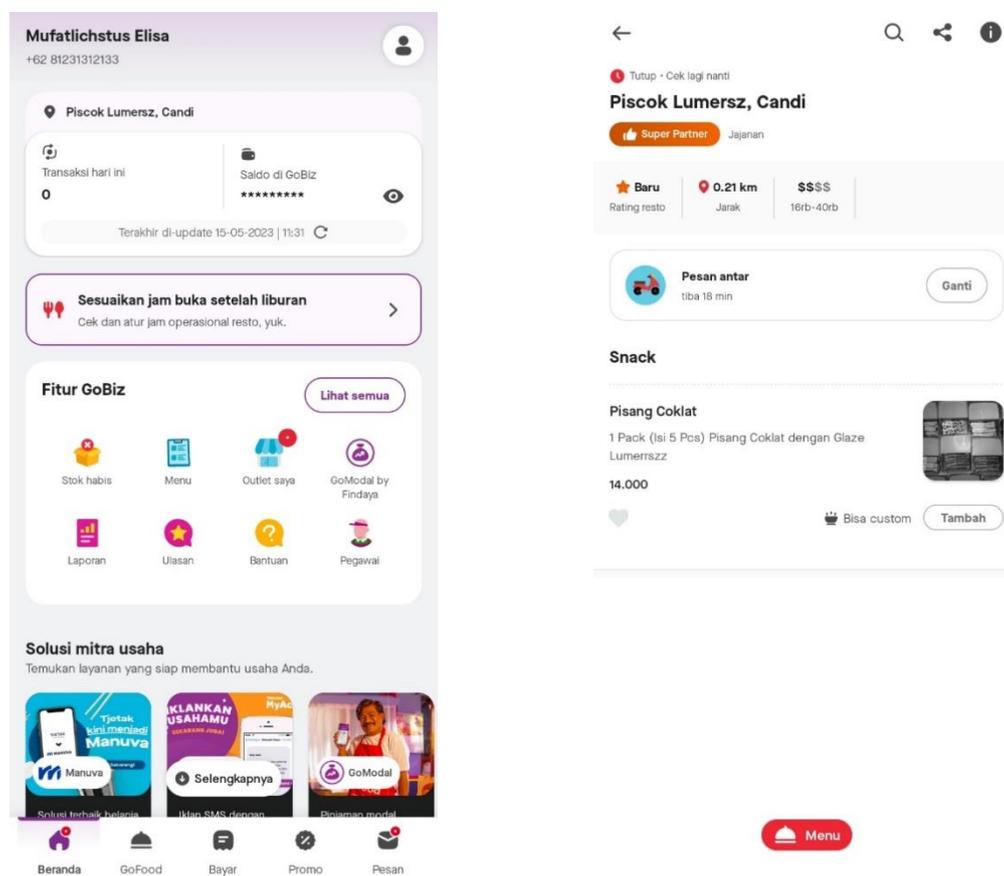


Gambar 1. *Whatsapp Business* Piscok Lumerszz

Setelah terdaftar dalam aplikasi *Whatsapp Business* pengusaha menyatakan memang sangat membantu dalam pemesanan usahanya. Pelanggan yang telah memesan lewat aplikasi tersebut banyak yang menyatakan kepada pengusaha bahwa sudah tidak perlu lagi untuk mengetik pesan, pelanggan hanya memilih produk yang ada di katalog setelah itu terkirim ke pengusaha. Adapun masukan positif yang didapat pengusaha setelah memiliki akun *Whatsapp Business* yakni dapat mengetahui jam operasional yang diberikan. Hasilnya pelanggan tidak perlu khawatir lagi untuk datang langsung ke lokasi jika pelanggannya memilih membeli secara langsung.

Hasil yang didapat hingga saat ini penjualannya melalui *Whatsapp Business* sangat banyak. Dalam per harinya selalu mendapatkan order bisa mencapai puluhan kotak melalui aplikasi tersebut. Penggunaan atau pengaplikasian dalam fiturnya juga mudah digunakan karena tidak jauh beda dengan *Whatsapp* biasa karena pengusaha mengatakan jika sudah terbiasa dengan aplikasi *Whatsapp* yang sering digunakannya setiap hari.

2. Telah terdaftar di layanan GoFood melalui GoBiz



Gambar 2. Layanan GoFood dan GoBiz Piscok Lumerszz

Pelaku usaha dalam menggunakan aplikasi GoBiz sedikit kebingungan. Pengusaha mengatakan bahwa cara penggunaannya yang sangat sulit dilakukannya karena pengusaha tersebut sangat awam menggunakan fitur GoBiz tersebut dari pada fitur *Whatsapp Business*. Pengusaha juga mengatakan bahwa penjualannya menggunakan GoBiz ini sangat sedikit karena kebanyakan pelanggannya mengeluh dengan harga dilayanan tersebut sangat mahal, meskipun dapat langsung diantar oleh pihak GoJek tetapi sama saja harga yang terdapat dilayanan tersebut kurang sesuai.

Setelah hal tersebut diketahui, pendampingan yang dilakukan adalah mengarahkan kepada pengusaha tersebut untuk merevisi harga yang telah ditetapkannya apakah sudah terhitung jelas

atau belum. Adapun pendampingan yang lain yaitu tetap mengarahkan kepada pengusaha untuk tidak menon-aktifkan aplikasi ini, pelaku usaha hanya perlu beradaptasi dengan pengembangan zaman yang sudah menggunakan teknologi digital agar tetap berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Pada hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan dengan menggunakan WhatsApp Business lebih efektif digunakan para pelanggan untuk order pada produk Piscok Lumerszz. Dikarenakan WhatsApp Business menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pelanggan untuk order, seperti : fitur respon chat dan katalog bisnis. Pelanggan lebih mudah order pada aplikasi WhatsApp Business daripada GoBiz. Penggunaan whatsapp business menjadi sangat efektif hal ini karena dalam menggunakan WhatsApp Business tidak ada biaya layanan pesan antar, berbeda dengan GoBiz yang terdapat harga totalan biaya jasa layanan pesan antar.

Bila pengusaha tidak pandai menghitung biaya jasa layanan pengantaran produk sampai ke tangan pembeli, pengusaha bisa mengalami kerugian. Jadi dengan menggunakan GoBiz perhitungan harga jual produk dan jasa pelayanan pengantaran harus diperhitungkan dengan maksimal. Harapannya produk Piscok Lumerszz ini dapat diterima baik dan dikenal luas oleh masyarakat, khususnya masyarakat Sidoarjo dan sekitarnya.

Pemanfaatan teknologi digital dengan menggunakan WhatsApp Business dan Go Food memudahkan pelanggan memesan produk via online. Aplikasi pesan makanan memberikan berbagai keuntungan yang dapat membantu para pengusaha kuliner dalam mengembangkan bisnis. Melalui aplikasi ini, para pengusaha, terutama para UMKM dapat lebih muda mempromosikan bisnisnya, sehingga dapat lebih dikenal dan menjangkau banyak konsumen.

Perlu dibangun persepsi positif mengenai kegunaan teknologi digital khususnya internet dalam menjalankan bisnis, penyebaran informasi mengenai kemudahan yang ditawarkan. Diperlukan pula pelatihan yang mencukupi bagi para pengusaha UMKM untuk dapat menggunakan internet, hal ini dimaksudkan agar keraguan dalam menggunakan internet dapat dikurangi, sehingga pemanfaatan dapat dilakukan dengan optimal.

BIBLIOGRAFI

- [1] U. Ristiana, "Pengaruh Promosi Gofood Terhadap Keputusan Pembelian Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Universitas Tanjungpura," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 12–26, 2020.
- [2] A. Deslianti and T. Purwinarti, "Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Go-Food Aplikasi Online Go-Jek," *Proceeding Semin. Nas. Ris. Terap. Adm. Bisnis dan MICE*, pp. 1–7, 2020.
- [3] K. Qothrunnada, "7 Perbandingan WA Bisnis dengan Wa Biasa dan Keuntungannya," *finance.detik.com*, 2022.
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://finance.detik.com/solusiukm/d-6305783/7-perbedaan-wa-bisnis-dengan-wa-biasa-dan-keuntungannya/amp&ved=2ahUKEwif4Ka4ID_AhUqXGwGHYYrBCEQFnoECBEQAQ&usg=AOvVaw0MTJsbTaicqWGiD0BrB5RW (accessed May 20, 2023).
- [4] N. Hidayah, U. Nikmah, R. Nur Fitriyah, J. Farotul Ainia, atus Sholikah, and A. Rosidah, "Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Bagi Umkm Di Masa Pandemi Covid-19".
- [5] C. IDCloudHost, "Mengenal WhatsApp Business dan Cara Kerjanya," *Hostinger*, 2022.
- [6] D. Astria and M. Santi, "Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Bisnis Dalam Strategi Pemasaran Online Untuk Meningkatkan Jumlah Penjualan," *J. Eksyar (Jurnal Ekon. Syariah)*, vol. 8, no. 2, pp. 246–270, 2021.
- [7] Dharmasetiawan, Y. Aprilian, B. fajar Susanto, R. Maulana, and Widyawati, "Mengoptimalkan C-Commerce WhatsApp Business pada pengusaha Kopra Putih (Gudang Kelapa Do'a Ibu) Tembilahan KAB. INDRAGIRI HILIR RIAU," *Selodang Mayang*, vol. 8, no. 2, pp. 1–9, 2022.
- [8] Content IDCloudHost, "Mengenal WhatsApp Business dan Cara Kerjanya," *CloudHost*.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.