



Surabaya, 6 Juli 2023

SEMINAR NASIONAL HASIL RISET DAN PENGABDIAN

"Peran Riset, Inovasi dan Pengabdian Kepada Masyarakat Bagi Pembangunan Indonesia Berkelanjutan"



Pemanfaatan WhatsApp Bisnis Dalam Meningkatkan Pemasaran Pada Usaha Laundry

Fajar Adi Prakoso^{1,*}, Nandang Bekti Karnowati²

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

² STIE Muhammadiyah Cilacap, Indonesia

email : f.adiprakoso@umj.ac.id

Abstrak

UMKM memiliki kontribusi bagi perekonomian negara dan penggerak ekonomi rumah tangga. Terdapat banyak jenis usaha UMKM yang bila dimaksimalkan akan memperoleh hasil yang menjanjikan seperti usaha laundry yang merupakan usaha jasa cuci dan setrika yang dibutuhkan oleh banyak orang. Banyaknya usaha laundry mengakibatkan persaingan usaha semakin ketat. Permasalahan selama ini pengusaha laundry masih mengandalkan pembeli yang berdomisili disekitar lokasi usaha sedangkan potensi akan lebih besar bila dapat memaksimalkan media digital salah satunya menggunakan whatsapp bisnis. Proses pendampingan dilakukan dengan meminta pengusaha laundry untuk menginstall WhatsApp bisnis, memasukkan fitur produk kedalam profil WhatsApp bisnis lalu dilanjutkan dengan praktek. Pendampingan Penggunaan whatsapp bisnis diharapkan pengusaha laundry mampu meningkatkan penjualan, efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis.

Kata Kunci : WhatsApp bisnis, Laundry, Pemasaran

PENDAHULUAN

Pesatnya perubahan di zaman globalisasi sudah membuat suatu era digitalisasi yang luas. kondisi ini mengharuskan segenap pihak untuk dapat mengikuti perubahan pada lingkungan baru, sama halnya dengan pelaku usaha yang terlibat dalam proses produksi hingga menjual produk perlu mengikuti arus digitalisasi untuk dapat bersaing. Kontribusi UMKM sangat penting bagi perekonomian negara sebagai penggerak ekonomi rumah tangga khususnya. Dengan mengikuti perubahan teknologi diharapkan UMKM dapat menjual produknya lebih efektif, efisien dan tentu lebih cepat melalui media digital sehingga biaya operasional dan biaya distribusi dapat dikurangi.(Wati et al., 2020). Terdapat banyak jenis usaha UMKM yang bila dimaksimalkan akan memperoleh hasil yang menjanjikan seperti usaha laundry.

Usaha Laundry adalah suatu jenis bidang usaha yang berkecimpung dalam jasa cuci dan setrika. bisnis ini termasuk yang dibutuhkan oleh banyak orang. Kebutuhan primer manusia seperti mencuci pakaian akan selalu ada dan ini tentunya menjadi peluang bisnis laundry yang sangat menjanjikan (Mulyadi et al., 2019). Banyaknya usaha laundry ini pula mengakibatkan persaingan usaha sejenis semakin ketat. Terdapat beberapa jenis usaha laundry diantaranya laundry Kiloan yang dapat ditemukan disekitar daerah perumahan, pada umumnya laundry kiloan mengenakan tarif berdasarkan berat cucian konsumen, Laundry koin dimana Laundry jenis ini meminta konsumen mengoperasikan mesin cuci yang disediakan dengan memasukan koin dimesin cuci yang telah yang disediakan, Laundry industry digunakan dalam partai besar dimana konsumennya tidak hanya perseorangan namun melayani bisnis lain yang membutuhkan jasa mencuci pakaian dalam jumlah besar, Laundry profesional sering kali juga disebut dry-clean yang menggunakan berbagai teknologi mesin dan bahan-bahan zat pencuci profesional yang disesuaikan dengan bahan dan kebutuhan pakaian tersebut (Danastra, 2022)

Beberapa metode usaha laundry yang diterapkan seperti, metode manual, metode ini digunakan jika kita memulai bisnis laundry kecil-kecilan dimana mencuci pakaian menggunakan tangan atau mesin cuci biasa, mengeringkannya di bawah sinar matahari, menyetrika dan melipat pakaian dengan tangan. metode semi-otomatis, metode ini menggunakan mesin cuci dan pengering otomatis, namun kita masih perlu menyetrika dan melipat pakaian dengan tangan. Metode otomatis, metode ini menggunakan mesin cuci, pengering, dan setrika otomatis, yang memungkinkan kita untuk mengelola jumlah pakaian yang lebih besar untuk mempercepat proses. Metode layanan Antar-Jemput, metode ini melibatkan penyediaan layanan antar-jemput pakaian yang akan dicuci oleh pelanggan, kita dapat memperluas jangkauan usaha dengan mengambil dan mengantarkan pakaian pelanggan ke lokasi yang ditentukan. Metode layanan Drop-Off: metode ini melibatkan pelanggan membawa pakaian mereka ke lokasi usaha laundry dan kita akan mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan melipat pakaian mereka. Metode ini memungkinkan pelanggan untuk menentukan waktu yang sesuai untuk menjemput pakaian mereka. Metode layanan Online, metode ini melibatkan menerima pesanan laundry melalui platform online seperti aplikasi atau situs web. Pelanggan dapat memilih

layanan dan waktu pengambilan serta pengiriman pakaian mereka, kita dapat menawarkan layanan ini dengan metode antar-jemput atau drop-off.

Permasalahan selama ini pengusaha laundry dilokasi kegiatan ini dilaksanakan yakni dikecamatan purwokerto utara cenderung mayoritas masih mengandalkan pembeli yang berdomisili disekitar lokasi usaha karena sebagian besar pangsa pasarnya adalah mahasiswa yang menyewa kos. Peluang itu tentunya perlu dimaksimalkan lagi karena jika mahasiswa libur kuliah dengan waktu yang lama maka pengusaha terkena imbasnya yakni sepi pembeli karena tidak ada pembeli lain diluar mahasiswa. Potensi akan lebih besar bila pengusaha laundry dapat memaksimalkan media digital salah satunya menggunakan WhatsApp bisnis untuk menjangkau konsumen lainnya. Penggunaan media digital sebagian besar hanya digunakan untuk keperluan pribadi saja dan belum dimaksimalkan untuk kepentingan usaha, disamping pemahaman dalam penggunaan digital yang masih terbatas. Pengusaha belum mengetahui bahwa Whatsup bisa digunakan untuk keperluan bisnis dan dapat menjangkau lebih banyak pembeli.

WhatsApp bisnis merupakan aplikasi yang diperuntukkan bagi pelaku usaha untuk meningkatkan usahanya melalui kemudahan dalam berinteraksi dengan konsumen seperti membalas dengan cepat pesan yang masuk, mendisplay produk yang dijual serta memantau sistem pengiriman (Astria & Santi, 2021). Disamping itu WhatsApp juga dapat menghemat biaya serta meningkatkan rasa kebersamaan dan kedekatan (Hendriyani et al., 2020). Beberapa fitur yang terdapat pada WhatsApp bisnis yaitu profil usaha yang memuat informasi berupa alamat, email dan situs web, kedua label yaitu digunakan untuk mengorganisasi serta menemukan chat dan pesan dengan mudah serta fitur perpesanan untuk merespons pelanggan dengan cepat. (WhatsApp.com)

METODE

Dalam menjalankan pengabdian masyarakat ini usaha yang dilakukan agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar yakni terlebih dahulu berkoordinasi serta mengobservasi situasi dan kondisi dilapangan dengan berbagai pihak yaitu para pelaku usaha laundry berjumlah 6 lokasi usaha yang berada di Jalan Riyanto kelurahan Sumampir Purwokerto yang menjadi sasaran pengabdian masyarakat. Pendekatan dilakukan melalui teknik wawancara yang dilakukan ke beberapa pihak dengan tujuan menemukan permasalahan dan mencari solusi atas masalah tersebut. Setelah melalui

analisa atas temuan masalah lalu dilanjutkan dengan pendampingan dalam penggunaan Proses pendampingan dilakukan selama 3 hari dengan meminta pengusaha laundry untuk menginstall WhatsApp bisnis, memasukkan fitur produk kedalam profil WhatsApp bisnis lalu dilanjutkan dengan praktek menggunakan ke perangkat handphone.

HASIL PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat dilakukan dengan mendownload WhatsApp Bisnis di ponsel dan buat profil bisnis dengan memasukkan informasi tentang bisnis laundry, menambahkan nomor WhatsApp Bisnis ke dalam informasi kontak di media sosial dan situs web bisnis agar mudah ditemukan oleh calon pelanggan, Buat daftar harga untuk layanan laundry dan kirimkan kepada pelanggan melalui pesan WhatsApp, Gunakan fitur WhatsApp Bisnis untuk membuat pesan otomatis seperti pesan selamat datang, informasi layanan, dan informasi kontak, Jawab pertanyaan pelanggan dengan cepat melalui pesan WhatsApp dan berikan informasi yang akurat tentang layanan dan harga yang ditawarkan, Terima pesanan melalui pesan WhatsApp dan konfirmasikan waktu pengambilan dan pengiriman pakaian dengan pelanggan, Kirimkan faktur dan pembayaran melalui WhatsApp dan pastikan kita memberikan keterangan yang jelas tentang metode pembayaran. Pengusaha laundry dapat menjual produk secara online yang benar dengan membalas chat serta trik menggunakannya dengan lebih baik dan mudah (Mawadati et al., 2022).

Tabel 1. Tahapan Pendampingan Penggunaan WhatsApp Bisnis

No	Kegiatan	Kriteria
1	Mempersiapkan Gadget (Hp/Laptop/PC)	Spesifikasi MacOS, Windows 10 keatas, Android
2	Mendownload WhatsApp Bisnis	Terinstal dengan versi terbaru
3	Mensetting Akun Untuk Pesanan	Merespon pesan masuk secara otomatis
4	Membuat Profil Usaha pada WhatsApp Bisnis	Mendeskrripsikan singkat profil & jenis usaha
5	Membuat Tampilan Produk, Harga & Layanan	Produk, Harga & Layanan terlihat pada katalog WhatsApp Bisnis
6	Hasil Pendampingan	Proses usaha cepat & Penjualan meningkat

Tabel diatas menunjukkan tahapan proses kegiatan pendampingan penggunaan WhatsApp bisnis bagi para pengusaha laundry dengan tahap awal mempersiapkan gadget hingga tahap akhir melihat hasil dari pendampingan yang dilakukan. Disamping

itu pada tiap kegiatan dibuat kriteria agar kegiatan yang dilakukan sesuai target serta menunjukkan hasil yang diharapkan. Berdasarkan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan terdapat hasil yang diperoleh yakni penjual dapat memantau pesanan yang masuk secara sistem di whatsapp bisnis, meningkatkan promosi dengan promo-promo yang menarik, membantu meningkatkan pemahaman penjual tentang fitur-fitur yang ada, strategi pemasaran yang efektif, dan cara menjalin hubungan dengan pelanggan, Meningkatkan keterampilan dalam hal manajemen bisnis, strategi pemasaran, penanganan pelanggan, dan peningkatan efisiensi operasional menggunakan WhatsApp Bisnis, menyediakan layanan pelanggan yang lebih baik, memberikan informasi produk yang relevan, dan merespons pertanyaan atau permintaan pelanggan dengan cepat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui pendampingan bagi pengusaha laundry yang telah dilakukan dengan mengenalkan dan menggunakan WhatsApp Bisnis bermanfaat sebagai sarana komunikasi antara pembeli dengan penjual agar lebih efektif dan mempermudah bagi kedua belah pihak dalam berhubungan. Selain itu penggunaan whatsapp bisnis dilakukan dengan harapan setelah pendampingan pengusaha laundry mampu meningkatkan penjualan, operasional lebih efektif dan meningkatkan pertumbuhan bisnis.

Namun, dalam menggunakan WhatsApp Bisnis, perlu memastikan untuk selalu menjaga privasi pelanggan dan tidak menyalahgunakan informasi yang diberikan. Kita juga harus memperhatikan etika bisnis dan memastikan untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada pelanggan. Oleh karena itu, disarankan kedepannya pemilik usaha laundry dapat mengikuti perkembangan dan perubahan dalam menggunakan WhatsApp Bisnis sehingga dapat memaksimalkan penggunaannya dan menghindari kesalahan yang dapat merugikan usaha kita. Disamping itu kita juga dapat memperluas jangkauan bisnis dengan memanfaatkan media sosial lain dan situs web untuk mempromosikan usaha laundry yang dijalankan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tidak lupa kami mengucapkan permohonan maaf bila ada kesalahan atau kekurangan dalam

pelaksanaannya. Semoga kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar khususnya bagi pengusaha laundry dan pembaca dalam rangka menambah pengetahuan terkait WhatsApp Bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Astria, D., & Santi, M. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Bisnis Dalam Strategi Pemasaran Online Untuk Meningkatkan Jumlah Penjualan. *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 8(2), 246–270.
- Danastra. (2022). *Jenis-Jenis Usaha Laundry dan tips Menjalankannya*. <https://www.fifgroup.co.id/danastra/jenis-jenis-usaha-laundry-dan-tips-menjalankannya>
- 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>
- Mawadati, A., Ustyannie, W., Sulistyaningsih, E., Hindarto, A., Sekarjati, K. A., Asih, E. W., Gulo, T. E., Industri, J. T., Industri, F. T., Rekayasa, J., Komputer, S., & Terapan, F. S. (2022). *STRATEGI PEMASARAN PRODUK DENGAN WHATSAPP BUSINESS*. 5(2), 203–211.
- Mulyadi, B., Jaroji, & T, A. (2019). Aplikasi Sistem Pemesanan Jasa Laundry (E-Laundry) Berbasis Android. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 1(1), 48–57. <https://doi.org/10.31849/zn.v1i1.2386>
- Wati, A. P., Martha, J. A., & Indrawati, A. (2020). Peningkatan Keterampilan Pemasaran Melalui Pelatihan Whatsapp Business Pada UMKM. *Dedication : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 137–148. <https://doi.org/10.31537/dedication.v4i2.362>