

PEMANFAATAN WHATSAPP BUSINESS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN PELAYANAN PADA UMKM JACRENTAL

Jihan Lediyasni Raba¹, Johnston Barnes Sagala², Krista Sabbathini Sinaga³,
Jeremia Tampubolon⁴, Grace Orlyn Sitompul⁵.

Universitas Advent Indonesia, Bandung

E-mail: ¹⁾Jihanledi359@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pemanfaatan WhatsApp Business dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pada UMKM JacRental. JacRental merupakan usaha penyewaan sepeda motor yang menghadapi tantangan dalam merespons permintaan pelanggan, mengelola pesanan, dan menjaga komunikasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana WhatsApp Business dapat membantu JacRental dalam mempercepat layanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan meliputi wawancara dengan pemilik usaha, implementasi fitur WhatsApp Business seperti pesan otomatis dan label pesanan, serta evaluasi melalui survei dan analisis data pemesanan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp Business mampu mengurangi waktu respon dari 10–15 menit menjadi 2–3 menit, menurunkan kesalahan pencatatan pesanan dari 20% menjadi 5%, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal kecepatan layanan, kemudahan pemesanan, dan rekomendasi pelanggan. Dengan demikian, WhatsApp Business terbukti sebagai solusi efektif bagi UMKM dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan.

Kata kunci: *Pemanfaatan WhatsApp Business, Efisiensi Operasional, Pelayanan Pelanggan*

Abstract

This research discusses the utilization of WhatsApp Business in improving operational efficiency and service quality at JacRental MSME. JacRental is a motorcycle rental business that faces challenges in responding to customer requests, managing orders, and maintaining effective communication. This study aims to analyze how WhatsApp Business can help JacRental in speeding up services, reducing recording errors, and increasing customer satisfaction. The methods used include interviews with business owners, implementation of WhatsApp Business features such as automated messages and order labels, and evaluation through surveys and analysis of order data before and after using the application. The results show that the use of WhatsApp Business can reduce response time from 10-15 minutes to 2-3 minutes, reduce order recording errors from 20% to 5%, and increase customer satisfaction in terms of service speed, ease of ordering, and customer recommendations. Thus, WhatsApp Business is proven as an effective solution for MSMEs in improving operational efficiency and customer service.

Keywords: *WhatsApp Business Utilization, Operational Efficiency, Customer Service*

1. PENDAHULUAN

Menurut Mulachela, (2021) kegiatan usaha atau bisnis yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, atau badan usaha kecil (UMKM) disebut sebagai usaha kecil. Mereka diklasifikasikan berdasarkan omzet per tahun, kekayaan atau aset, dan jumlah pekerja.

JacRental adalah usaha penyewaan sepeda motor yang terus berkembang dan berlokasi di Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Usaha ini didirikan pada Agustus 2024 dan saat ini memiliki dua unit motor, yaitu Beat Pop dan Beat Baru. JacRental menawarkan harga sewa Rp10.000 per jam, serta paket hemat seperti 5 jam seharga Rp35.000 dan 12 jam seharga Rp60.000. Target utama JacRental adalah mahasiswa, karena kelompok ini lebih sering menyewa motor, terutama saat akhir pekan dibandingkan hari kerja. Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, JacRental menghadapi tantangan dalam merespons permintaan dengan cepat, mengelola pesanan, dan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, JacRental menghadapi tantangan dalam merespons permintaan dengan cepat, mengelola pesanan, dan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Di era digital seperti sekarang, teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah WhatsApp Business. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang mempermudah komunikasi dengan pelanggan, seperti balasan otomatis, katalog produk, dan label untuk mengorganisir pesan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana WhatsApp Business dapat membantu JacRental meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana WhatsApp Business digunakan di JacRental, mengukur sejauh mana aplikasi ini membantu komunikasi dan pelayanan pelanggan, serta memberikan rekomendasi agar penggunaannya lebih efektif bagi UMKM. Manfaatnya bagi JacRental adalah mempermudah pengelolaan pelanggan, mempercepat respon, dan meningkatkan pencatatan transaksi. Bagi tim pelaksana, penelitian ini juga menjadi kesempatan untuk memahami lebih dalam bagaimana teknologi bisa diterapkan dalam bisnis kecil dan mendapatkan pengalaman langsung dalam penerapan solusi digital. Fokus penelitian ini mencakup penggunaan fitur utama WhatsApp Business seperti katalog produk, pesan otomatis, dan label pesanan dalam operasional JacRental, serta dampaknya terhadap komunikasi dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi JacRental dalam menggunakan WhatsApp Business dan mencari solusi yang bisa diterapkan agar lebih optimal.

2. LANDASAN TEORI

Menurut Dzikry, (2022) WhatsApp Business adalah aplikasi perpesanan yang dirancang khusus oleh WhatsApp untuk membantu pelaku usaha dalam berinteraksi dengan pelanggan mereka secara lebih efektif. Sedangkan menurut (Abdullah & Fathihani, 2021) penggunaan WhatsApp Business dapat membantu UMKM dalam membangun komunikasi yang lebih profesional dan responsif.

Menurut Susilowati et al., (2022) dalam bukunya yang berjudul Kinerja Bisnis UMKM di Era Digital Pelayanan Pelanggan dalam UMKM mengatakan bahwa Efisiensi bisnis mengacu pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil maksimal. Dalam konteks UMKM, efisiensi dapat diukur dari kecepatan dalam merespons pelanggan, kemudahan pencatatan transaksi, dan minimnya kesalahan dalam komunikasi. WhatsApp Business berperan dalam meningkatkan efisiensi dengan menyediakan fitur-fitur otomatisasi yang mengurangi beban kerja manual. Sebagai contoh dari (Administrator, 2024) bahwa fitur pesan otomatis dapat memastikan pelanggan mendapatkan respons cepat, meskipun di luar jam operasional.

(Hanafi & Gunawan, (2025) pelayanan pelanggan yang baik adalah kunci keberhasilan UMKM dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka. Komunikasi yang cepat, responsif, dan personal adalah faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. WhatsApp Business mendukung hal ini melalui fitur balasan cepat dan pesan otomatis yang memungkinkan UMKM tetap terhubung dengan pelanggan kapan saja.

Dalam penelitian Margareta & Rochmania, (2024) menyoroti bahwa pendampingan penggunaan fitur WhatsApp Business dapat meningkatkan pemahaman dan kesuksesan pemasaran UMKM, serta memperluas jangkauan pemasaran mereka.

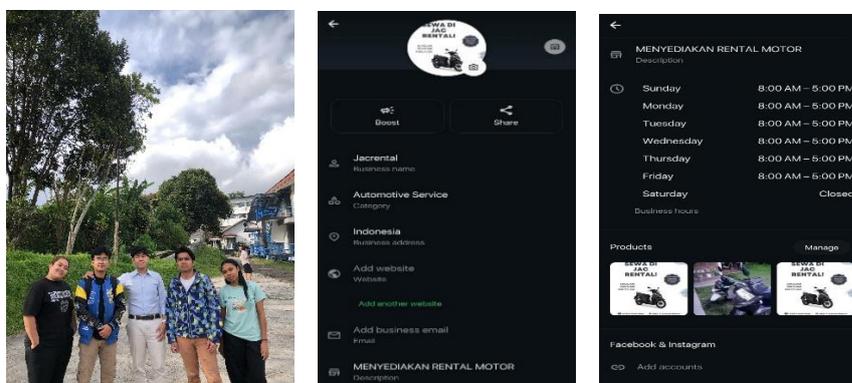
3. METODE PELAKSANAAN

Metode menjelaskan rancangan kegiatan, bagaimana cara memilih khalayak sasaran, bahan dan Kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap. Pertama, dilakukan wawancara dengan pemilik JacRental untuk mengetahui bagaimana mereka melayani pelanggan sebelum menggunakan WhatsApp Business. Wawancara ini bertujuan untuk memahami cara menerima pesanan, mengelola transaksi, serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan usaha. Dari hasil wawancara ini, dapat diketahui apakah WhatsApp Business bisa menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan.



Gambar 1: Wawancara dengan pemilik JacRental

Selanjutnya, dilakukan penerapan dan pelatihan. Pemilik dibantu dalam membuat dan mengatur akun WhatsApp Business, seperti mengisi profil bisnis, menambahkan katalog produk, serta mengatur fitur pesan otomatis agar lebih mudah dalam melayani pelanggan. Setelah itu, diberikan pelatihan sederhana tentang cara menggunakan WhatsApp Business agar pemilik bisa lebih mudah mengelola pesanan dan berkomunikasi dengan pelanggan secara lebih cepat dan teratur.



Gambar 2: Pembuatan fitur WhatsApp Business dan Pelatihan cara menggunakan WhatsApp Business

Tahap terakhir adalah evaluasi. Setelah beberapa waktu menggunakan WhatsApp Business, dilakukan pengecekan untuk melihat apakah ada perubahan dalam pelayanan JacRental. Pemilik usaha dimintai pendapat tentang kemudahan dan manfaatnya. Jika masih ada kendala, diberikan solusi agar penggunaan WhatsApp Business bisa lebih optimal dalam mendukung usaha mereka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah JacRental mulai menggunakan WhatsApp Business, dilakukan uji coba selama satu minggu untuk melihat dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan. Dari hasil uji coba di ditemukan beberapa peningkatan signifikan yang diperoleh melalui wawancara dengan pemilik usaha sebelum dan sesudah implementasi, serta dari data pemesanan yang dikumpulkan selama periode penelitian. Berikut adalah beberapa hasil yang diperoleh:

3.1 Peningkatan Efisiensi Operasional

Sebelumnya, pemilik usaha membutuhkan waktu 10–15 menit untuk membalas chat pelanggan. Setelah menggunakan fitur pesan otomatis dan balasan cepat, waktu ini berkurang menjadi 2–3 menit, yang berarti lebih cepat sekitar 80%.

Selain itu, pencatatan pesanan yang sebelumnya sering salah karena dilakukan secara manual, kini lebih rapi dengan fitur label pesanan. Kesalahan pencatatan yang sebelumnya mencapai 20%, sekarang turun menjadi 5%, berkurang sebanyak 75%.

3.2 Peningkatan Kepuasan Pelanggan

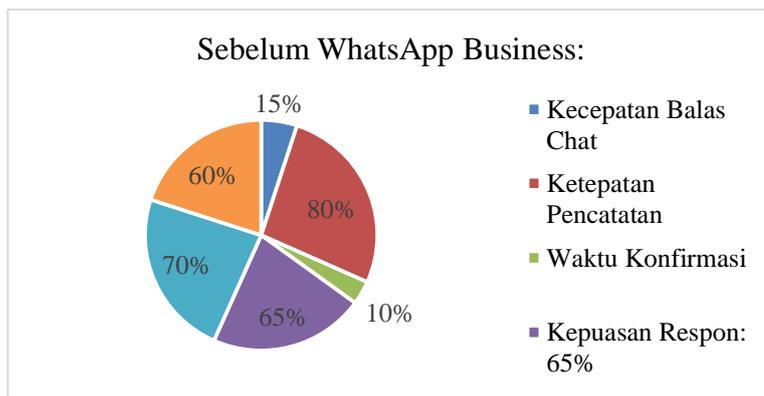
Selain meningkatkan efisiensi, penggunaan WhatsApp Business juga berdampak pada kepuasan pelanggan. Survei terhadap pelanggan JacRental menunjukkan:

1. Kepuasan terhadap kecepatan respon meningkat dari 65% menjadi 90%.
2. Kepuasan terhadap kemudahan pemesanan meningkat dari 70% menjadi 95%.
3. Pelanggan yang merekomendasikan JacRental kepada orang lain meningkat dari 60% menjadi 85%.

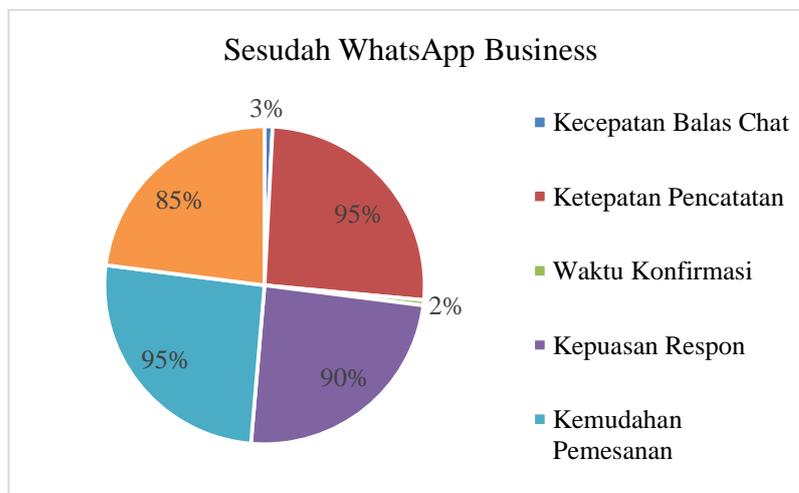
3.3 Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Setelah satu minggu uji coba, JacRental mengalami perbaikan dalam berbagai aspek operasional dan pelayanan pelanggan. Dengan penerapan fitur pesan otomatis, balasan cepat, dan label pesanan, terjadi perubahan positif dalam beberapa hal:

1. Kecepatan layanan meningkat → Waktu balas chat berkurang dari 10–15 menit menjadi 2–3 menit (80% lebih cepat), dan konfirmasi pemesanan lebih singkat dari 5–10 menit menjadi 1–2 menit.
2. Pencatatan lebih akurat → Sebelum uji coba, kesalahan pencatatan mencapai 20%, namun setelah penggunaan fitur label pesanan, kesalahan turun menjadi 5%, meningkat 75% lebih akurat.
3. Pelanggan lebih puas → Berdasarkan survei, kepuasan terhadap respon cepat naik dari 65% menjadi 90%, kemudahan pemesanan dari 70% menjadi 95%, dan pelanggan yang merekomendasikan JacRental meningkat dari 60% menjadi 85%.



Gambar 3: Diagram Sebelum menggunakan WhatsApp Business



Gambar 4: Diagram Setelah menggunakan WhatsApp Business

Setelah menggunakan WhatsApp Business, JacRental mengalami perubahan yang cukup besar dalam cara mereka melayani pelanggan. Sebelumnya, membalas pesan pelanggan bisa memakan waktu 10 hingga 15 menit, yang sering kali membuat pelanggan menunggu terlalu lama. Selain itu, pencatatan pesanan masih dilakukan secara manual, sehingga sering terjadi kesalahan—bahkan mencapai 20% dari total pemesanan. Hal ini tentu berdampak pada kepuasan pelanggan, di mana hanya 60% yang merasa puas dan mau merekomendasikan JacRental kepada orang lain.

Namun, setelah fitur-fitur WhatsApp Business mulai diterapkan, layanan JacRental menjadi jauh lebih cepat dan rapi. Dengan adanya pesan otomatis dan balasan cepat, waktu respon berkurang drastis menjadi hanya 2 hingga 3 menit. Kesalahan pencatatan pun jauh berkurang karena adanya fitur label pesanan, sehingga dari sebelumnya 20% kini hanya tersisa 5%. Tak hanya itu, pelanggan juga lebih puas—90% merasa layanan lebih cepat, 95% mengatakan pemesanan jadi lebih mudah, dan 85% bahkan merekomendasikan JacRental kepada teman-temannya. Dari hasil ini, bisa disimpulkan bahwa WhatsApp Business benar-benar membantu JacRental menjadi lebih efisien dan profesional dalam melayani pelanggan.

4. KESIMPULAN

Penggunaan WhatsApp Business di JacRental terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan. Dengan fitur seperti pesan otomatis, balasan cepat, dan

label pesanan, waktu respon pelanggan yang sebelumnya 10–15 menit berkurang menjadi 2–3 menit, dan kesalahan pencatatan pesanan turun dari 20% menjadi 5%.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga meningkat. Survei menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kecepatan respon naik dari 65% menjadi 90%, kemudahan pemesanan dari 70% menjadi 95%, dan jumlah pelanggan yang merekomendasikan JacRental bertambah dari 60% menjadi 85%.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa WhatsApp Business adalah solusi yang efektif bagi UMKM dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, sehingga dapat membantu bisnis kecil lebih profesional dan responsif dalam berinteraksi dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. F., & Fathihani. (2021). *Memfaatkan Whatsapp Business sebagai Sarana Penunjang Digital Marketing UMKM Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Tanjung Duren*.
- Administrator. (2024). *Simak 7 Manfaat WhatsApp Business untuk UMKM*.
- Dzikry. (2022). *Whatsapp Business: Pengertian, Fungsi dan Cara Menggunakannya*.
- Hanafi, M., & Gunawan. (2025). *Strategi Pemasaran Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Di Toko Wajit Sederhana*.
- Margareta, S., & Rochmania, A. (2024). *Pendampingan penggunaan fitur whatsapp business sebagai pendukung promosi penjualan UMKM di kabupaten Sidoarjo*.
- Mulachela, H. (2021). *UMKM Adalah: Ciri, Peran, dan Faktor Perkembangannya*. Katadata.
- Susilowati, H., Ratnaningrum, Andriana, M., Hargyatni, T., & Shilihah, E. (2022). *Kinerja Bisnis UMKM di Era Digital* (D. Widyaningsih, Ed.).