

---

## **Pelatihan Pemanfaatan Media Whatsapp untuk Penerapan Digital Marketing bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah di Pasuruan**

**Dwi Taufik Hidayat**

Universitas Widya Kartika, Surabaya

[dwitaufikhidayat@widyakartika.ac.id](mailto:dwitaufikhidayat@widyakartika.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Pelatihan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan hubungan masyarakat dengan Komunitas pengusaha UMKM kota Pasuruan dan melatih para pengusaha untuk memaksimalkan media digital sebagai salah satu cara meningkatkan omset. Penguatan ketrampilan pengusaha dalam hal digital marketing ini dapat meningkatkan omset mereka melalui media marketing whatsapp. Selain itu, nomer kontak yang ada pada mereka bisa diberdayakan dengan maksimal. Kegiatan ini dilakukan dengan mempresentasikan langkah demi langkah dalam melakukan pemasaran digital menggunakan media Whatsapp. Materi kemudian dilanjutkan dengan melakukan praktek pada telepon genggam bergerak yang ada pada mereka.

**Keywords:** Digital Marketing, Whatsapp Marketing, Omset, Pengusaha UMKM Pasuruan

---

### **PENDAHULUAN**

Komunitas Pengusaha untuk Usaha Mikro Kecil Menengah di Pasuruan ini adalah bagian dari komunitas besar Bernama Sukses Berkah Community. Komunitas yang diisi oleh kelompok pengusaha yang baru mulai berbisnis hingga pengusaha yang memiliki usaha matang. Di seluruh Indonesia, tersebar di beberapa pulau yang disebut dengan istilah Chapter. Pengusaha yang ada pada SBC Chapter Pasuruan ini terdiri dari berbagai macam jenis pengusaha. Mereka berkumpul untuk saling membantu membesarkan bisnisnya dengan cara peningkatan ilmu.

Salah satu program dalam komunitas Sukses Berkah Community ini pendampingan bisnis, workshop bisnis, dan menata bisnis anggotanya. Pendampingan bisnis bisa diisi secara berkelompok suatu materi ilmu tentang cara dalam meningkatkan bisnisnya. Bisa juga antar anggota saling bertransaksi sehingga saling membantu agar semakin besar bisnis yang dijalankannya.

Salah satu program dalam komunitas itu adalah Kelompok Pendampingan Bisnis. Program ini akan memberikan pengetahuan dan pendampingan kepada anggota kelompok itu agar bisnisnya semakin bertumbuh. Mulai dari marketing hingga sampai produksi serta strategi distribusi dan terakhir laporan keuangan. Program ini dilakukan secara rutin untuk memastikan anggota kelompok bertumbuh.

Pada kelompok Chapter Pasuruan ini, memiliki beragam latar belakang anggota kelompok. Mulai dari kuliner, jasa, hingga bagian produksi barang. Beragam kuliner yang mengikuti komunitas ini ada yang catering, warung, hingga makanan beku siap pakai. Pada bidang jasa, ada yang jasa Kesehatan dalam bentuk klinik, jasa cetak, dan berbagai jasa lain.

\* Corresponding author



This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

Sedangkan produksi barang ada yang memproduksi barang mentah dikirim ke pengguna akhir.

Masing-masing latar belakang dalam kelompok ini sepakat memiliki permasalahan dan kesulitan yaitu dari sisi peningkatan omset. Waktu adanya pelatihan ini sedang masa pemulihan dari masa pandemi covid yang menyebabkan omset turun drastis. Mereka bersepakat untuk meningkatkan cara pemasaran dari sisi digital marketing. Karena dengan digital marketing, bisa menjangkau calon pelanggan yang lebih luas dan harapannya omset semakin naik.

Berdasarkan Analisa situasi diatas penting bagi anggota komunitas ini memiliki pengetahuan tentang cara melakukan pemasaran digital. Pemasaran digital ini dimulai dari kontak yang ada pada mereka. Maka, alangkah baiknya pemasaran digital dimulai dari media yang terdekat dengan kontak yaitu whatsapp yang masih belum tergarap secara maksimal.

### **KAJIAN TEORITIS**

Berdasarkan observasi dan wawancara serta masuk kedalam komunitas, mereka anggota komunitas ini masih kurang memanfaatkan media digital sebagai media pemasaran untuk memaksimalkan dan menaikkan omset. Hal ini secara gamblang diketahui melalui kesepakatan dan pembicaraan mereka melalui Analisa keuangan yang sedang mengalami penurunan omset.

Mereka menceritakan tentang permasalahan pemasaran mereka. Terdapat metode pemasaran yang masih mereka lakukan yaitu dari mulut ke mulut dan juga brosur secara offline. Mereka menginginkan agar pasar mereka lebih luas bukan hanya wilayah Pasuruan dan Pandaan, namun secara menyeluruh. Itulah, yang menyebabkan pendapatan atau omset dari usaha mereka terjadi penurunan akibat pandemi.

Mereka mengakui bahwa, ada banyak kontak yang mereka miliki namun masih menggunakan cara yang sudah kuno. Bahkan, ada salah satu dokter pemilik klinik berencana membeli nomer kontak sebanyak 5000 nomer kontak hanya untuk ditawarkan secara manual produk dan layanan mereka. Ini adalah strategi yang kurang tepat, karena nomer-nomer telepon tersebut belum tentu menerima pesan mereka bahkan beresiko diblokir oleh calon pelanggan tersebut.

Hal ini menyiratkan mereka membutuhkan semacam strategi pemasaran yang lebih mengena di calon pelanggan dan bisa menjangkau lebih banyak calon pelanggan. Salah satu cara yang ada pada metode pemasaran digital adalah melalui whatsapp marketing. Hal ini diperlukan karena banyak calon pelanggan semuanya menggunakan whatsapp untuk berkomunikasi. Sehingga, media ini akan tepat untuk dijangkau oleh pengusaha pada chapter pasuruan. Mereka meminta untuk dididik bagaimana menggunakan media whatsapp sebagai salah satu cara pemasaran digital mereka.

Banyak media yang telah mereka miliki untuk menjangkau calon pelanggan. Media seperti Facebook, Instagram, Telegram, Tiktok, Youtube dan beberapa media lainnya. Namun, mereka mengetahui bahwa media whatsapp cenderung lebih personal menjangkau calon pelanggan. Maka, media ini dirasa perlu mereka maksimalkan dalam strategi pemasaran mereka.

Berdasarkan permasalahan yang telah terurai, maka pada pengusaha Sukses Berkah



Community wilayah atau chapter Pasuruan ini membutuhkan strategi baru yang lebih mendekati wilayah pribadi calon pelanggan mereka yaitu melalui Program Pelatihan Pemanfaatan Media Whatsapp Untuk Penerapan Digital Marketing Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah di Pasuruan. Sehingga, dapat memudahkan para pelaku usaha wilayah Pasuruan dalam menjangkau calon pelanggan dan pelanggan lama lebih dekat secara pribadi. Sebagai pengabdian masyarakat program ini bertujuan untuk menjadikan media Whatsapp sebagai salah satu strategi pemasaran digital mereka. Sehingga, mereka dapat mendatangkan calon pelanggan lebih banyak dan harapannya calon pelanggan tersebut bisa menjadi pelanggan yang terus memesan produk mereka. Karena, pemasaran melalui media whatsapp langsung ke personal pelanggan sehingga bisa mendatangkan kepercayaan kepada pelaku usaha. Dengan begitu, jika sudah banyak pelanggan maka harapannya omsetpun bisa naik dan memperbaiki perekonomian mereka. Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah munculnya program pemasaran digital di tim atau karyawan mereka dengan ditandai banyaknya serta bertambahnya jumlah kontak calon pelanggan dan pelanggan, sebuah jurnal ilmiah ber ISSN dan sertifikat pelatihan serta laporan kegiatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan program pelatihan pemasaran digital menggunakan media Whatsapp ini dengan cara praktek menggunakan beberapa tahapan. Tahapan persiapan adalah memberikan mereka semacam tutorial singkat melalui kuliah whatsapp sebagai wawasan sebelum melakukan workshop. Persiapan yang kami lakukan adalah mendapatkan materi tentang *copywriting* dan pemasaran menggunakan whatsapp. Penyusunan materi ini berdasarkan kepada ilmu bisnis *online* yang mengharuskan untuk menguasai materi penulisan iklan. Pada tahapan ini, peserta diminta untuk masuk kedalam grup whatsapp khusus yang berisi anggota saya, pengurus dan anggota kelompok pengusaha wilayah Pasuruan yang bersedia ikut. Kemudian, pada suatu waktu tertentu berbagi ilmu tentang *copywriting* saya lakukan disana. Peserta mengikuti materi yang saya berikan untuk segera dipraktikkan malam itu dan Sebagian peserta sudah mempraktekkannya bahkan langsung mendapatkan pemesanan di malam itu.

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan program pelatihan. Program pelatihan ini hanya satu hari dari pagi hingga sore hari. Fokus pada pemaparan materi adalah pada strategi utama mendapatkan calon pelanggan baru menggunakan media whatsapp dan merawatnya hingga terjadi pembelian. Pada awal hari dijelaskan mengapa menggunakan media whatsapp yang notabene aplikasi *messenger* terbesar yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, para pengusaha perlu diyakinkan bahwa calon pelanggan mereka pasti menggunakan media whatsapp untuk berkomunikasi hal ini perlu disampaikan untuk membuka wawasan mereka agar yakin dan mantap menggunakan media whatsapp dalam bisnis mereka.

Pada akhir hari, sebelum materi berakhir mereka diminta langsung mempraktekkan ilmu yang telah didapat untuk mendapatkan calon pelanggan menggunakan media whatsapp. Hasil dari apa yang mereka lakukan akan dijadikan bahan diskusi dalam grup whatsapp yang telah terbentuk sebelumnya. Selama pemaparan materi, terjadi banyak diskusi sehingga banyak

mengungkap strategi rahasia yang belum semua tahu tentang pemasaran digital. Termasuk, mendatangkan calon pelanggan melalui media sosial seperti Facebook.

Metode ceramah dan diskusi digunakan dalam pelatihan ini. Karena dengan begitu, setiap permasalahan yang ada pada bisnisnya muncul semua terkait dengan pemasaran digital ini. Setelah itu mereka mempraktekkan ilmu yang telah didapat pada setiap smartphone mereka. Juga setiap peserta yang datang mendapatkan bonus aplikasi penyebar pesar massal namanya Bulk Whatsapp secara gratis. Hal ini, membuat mereka semakin bersemangat untuk mempraktekkan ilmu.

Pada kegiatan ini dilakukan setahap demi setahap agar mereka mengikuti ilmu yang banyak ini dengan baik. Karena ilmu pemasaran digital sangatlah besar, maka harus dilakukan langkah demi langkah. Setiap langkah memiliki indikator keberhasilan, langkah pertama adalah Ketika mendapatkan ilmu tentang *copywriting* mereka berhasil bahkan hingga dapat pembeli hanya melalui tulisan iklan yang terpampang saat pelatihan pertama berlangsung. Tahapan berikutnya dilakukan survei pertanyaan oleh panitia tentang kebermanfaatan pelatihan ini. Dan mereka menjawabnya dengan antusias mereka memiliki insight baru dalam strategi whatsapp ini. Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan bekerja sama dengan komunitas pengusaha Sukses Berkah Community disingkat SBC wilayah Pasuruan saja sebagai mitra.

#### B. Prosedur Kerja Untuk Mendukung Realisasi Metode

Prosedur kerja dilakukan bertahap hingga pada tahapan akhir yang dilakukan untuk evaluasi. Kegiatan ini dilakukan bertahap agar peserta dapat menyerap materi yang dibutuhkan untuk mendapatkan hasil yang signifikan. Adapun tahapan itu adalah penyiapan grup dan penyampaian materi yang dibutuhkan untuk menjalankan whatsapp marketing, tahapan selanjutnya adalah pemaparan strategi whatsapp marketing. Pada tahap akhir dilakukan praktek secara langsung melalui smartphone masing-masing peserta.

Salah satu hasil evaluasi dalam setiap tahapan adalah mereka berhasil menulis Bahasa iklan yang dibutuhkan dalam strategi whatsapp terbukti dengan kumpulan foto status whatsapp mereka. Salah satu indikator keberhasilan tersebut adalah mereka berhasil membuat tulisan iklan melalui media whatsapp dan membuat strategi mendatangkan pembeli baru melalui sosial media Facebook.

#### C. Partisipasi Mitra Dalam Pelaksanaan Program

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan Bersama mitra (partisipasi) kegiatan yaitu pengusaha Mikro Kecil wilayah Pasuruan dari komunitas Sukses Berkah Community. Mitra ini terdiri dari pelaku usaha kuliner, jasa, dan owner dari sebuah klinik. Terdapat pengusaha jasa percetakan, ada yang memiliki usaha distributor lampu, juga jual belie mas, dan ada beberapa lagi jenis usaha bahkan diikuti oleh anak lulusan SMK yang ingin menjadi pengusaha ikut dalam komunitas ini.

Mitra menyediakan tempat diskusi berupa grup whatsapp, dan tempat pelatihan di daerah Pandaan lebih tepatnya di tempat salah satu anggota yaitu klinik di wilayah Pandaan. Pelatihan ini memberikan ilmu strategi pemasaran digital menggunakan media Whatsapp.



#### D. Keberlanjutan Program

Komunitas ini memiliki banyak anggota pengusaha wilayah Pasuruan. Sehingga, mereka membutuhkan banyak sekali ilmu bisnis dan pemasaran digital media lain selain whatsapp. Sehingga pematauan perlu dilakukan lebih lanjut, karena perlu media diskusi salah satu media yang digunakan untuk memantau adalah media grup whatsapp. Sehingga, dengan ini pelaku usaha bebas bertanya kepada kami dan berdiskusi mengenai pemanfaatan pemasaran whatsapp dan lainnya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan dan berhasil dilakukan dengan peserta pengusaha Mikro Kecil ini bersemangat dan antusias berdiskusi tentang usaha mereka agar usahanya menjadi lebih baik. Peserta mengikuti kegiatan pengabdian dengan baik dan mereka berpartisipasi aktif dengan banyak bertanya dan berdiskusi juga langsung praktek bahkan dapat menghasilkan pembelian dari hasil praktek.

Materi dalam kegiatan ini (gambar 1) tahapan pertama memberikan pengetahuan tentang ilmu penulisan Bahasa iklan atau *copywriting*. Materi ini sangat diperlukan Ketika pengusaha melakukan bisnis secara daring, karena materi ini dipakai untuk berkomunikasi dengan calon pelanggan dan pelanggan. Dalam ilmu ini menceritakan tentang penulisan Bahasa iklan yang menarik bagi pelanggan untuk bisa membeli barang yang ditawarkan. Pelaku usaha yang ikut belajar disini mengakui dan langsung praktek untuk mendapatkan manfaatnya.



**Gambar 1. Dokumentasi kegiatan tahap pertama Kuliah whatsapp**

Materi berikutnya (gambar 2) adalah tentang strategi pemasaran menggunakan media whatsapp. Materi dilakukan dengan baik dan lancar dari pagi hingga sore hari. Materi kali ini meneruskan materi yang sebelumnya agar mendapatkan pelanggan baru dari media whatsapp dan bagaimana menjaga pelanggan yang sudah pernah beli agar bisa beli lagi. Materi diikuti dengan baik oleh peserta bahkan mereka sangat antusias dengan banyak bertanya dan

berdiskusi tentang strategi pemasaran mereka. Salah satu cara untuk mendatangkan calon pelanggan adalah dengan memberikan sesuatu gratis pada media sosial seperti Facebook untuk mendapatkan kontak baru calon pelanggan. Kemudian diikuti mereka dengan praktek pada media sosial masing-masing. Terakhir, acara pelatihan dilakukan evaluasi oleh ketua pelaksana apakah materi hari itu bermanfaat bagi bisnis mereka atau tidak. Materi dilakukan berlokasi di salah satu tempat usaha peserta yaitu di Klinik Dr. Soni Pasuruan dekat Rumah makan Cianjur.



**Gambar 2. Strategi Pemasaran Digital media Whatsapp**

Pada pengabdian masyarakat ini baik sebelum maupun sesudah pembekalan terdapat beberapa hal yang ada pada pengusaha Mikro Kecil Menengah di wilayah Pasuruan ini. Terdapat beberapa hal yang perlu dicatat selama mendampingi mereka adalah bahwa komunitas ini membentuk mereka menjadi lebih baik dari tiga sisi.

Karena dalam tiga sisi yang dicanangkan dalam komunitas ini adalah para anggotanya harus mengalami pertumbuhan di sisi *Leadership*, *Spiritual*, dan *Bisnis*. Mereka dituntut dan diajarkan pada komunitas Sukses Berkah Community (SBC) ini untuk bertumbuh mulai dari owner atau pemilik bisnisnya sebelum bisnisnya sendiri berkembang. Agar nantinya kalau bisnis mereka berkembang mereka sudah siap dengan dinamika yang ada padanya. Maka, mereka dituntut untuk bisa menguasai ilmu menghadapi manusia, ilmu *leadership*. Mereka dituntut untuk mampu mengadakan acara seperti pelatihan ini dan mengorganisasinya dengan baik.

Sisi kedua, adalah sisi spiritual yang harus berkembang di pemilik bisnis dan timnya. Sehingga mereka disaat sukses nantinya tidak menjadi pribadi yang berkepribadian buruk. Sebaliknya, Ketika sukses bisnisnya menjadi pribadi yang lebih baik, dan bisnis dituntut untuk menjadi bermanfaat bagi warga masyarakat. Selain itu, dengan adanya bisnis ini mereka dituntut untuk menjadi semakin dekat dengan Tuhan Penciptanya.

Sisi ketiga, yaitu sisi bisnis yang harus dituntut untuk menguasai seluk beluk bisnisnya dengan baik. Mulai dari marketing, produksi, keuangan dan mengelola tim atau karyawan. Mereka bersedia didampingi sebagai mitra pengabdian masyarakat ini dalam rangka

mengembangkan ilmu bisnis di bagian pemasarannya.

#### KESIMPULAN

Banyaknya permasalahan seputar omset dan uang tunai yang dihasilkan dari bisnis mereka akibat pandemi membuat bisnis mereka tergoncang bahkan nyaris berganti bisnis alias bangkrut. Namun, dengan adanya komunitas ini mereka tertolong dengan strategi baru yang mereka dapatkan. Komunitas ini sudah berada pada hampir wilayah seluruh Indonesia. Namun, kami bermitra dengan komunitas pengusaha khusus wilayah atau istilah mereka chapter Pasuruan. Sehingga, antar anggota komunitas saling mendukung dan membangun bisnis mereka sendiri. Diri kami membantu salah satu sisi bertumbuh mereka yaitu dari sisi pengetahuan strategi bisnis digital mereka. Melalui pelatihan media whatsapp untuk digunakan sebagai strategi pemasaran melebarkan sayap menjangkau pelanggan baru. Harapan dengan adanya pelatihan ini bisa menaikkan omset mereka yang sempat turun drastis dengan adanya penambahan jumlah pelanggan melalui strategi pemasaran digital media whatsapp.

#### REFERENSI

- Nurmansyah, dkk. "Pengenalan Pembuatan Blog Website Kepada Pamong Di Kelurahan Bajak" *Jurnal Pengabdian GEMBIRA* vol. 1, no. 2 (April 15, 2023), E-ISSN 2985-3346.
- Darmawan, A., & Wijayanti, P. (2019). "Strategi Pemasaran Digital melalui WhatsApp bagi UMKM di Era Revolusi Industri 4.0". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 183-194.
- Riyanto, R., & Suryanto, A. (2020). "Implementasi WhatsApp sebagai Media Pemasaran dan Komunikasi Pengusaha Online di Indonesia". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 56-68.
- Putra, D. W., & Susanto, A. (2021). "Pelatihan Pemanfaatan Media WhatsApp untuk Meningkatkan Omzet Pengusaha Online di Surabaya". *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 8(2), 87-98.
- Wulandari, S., & Purnomo, A. (2022). "Efektivitas Penggunaan Media WhatsApp dalam Meningkatkan Jangkauan Pasar dan Keuntungan Usaha Online". *Jurnal Komunikasi Pemasaran*, 20(3), 256-267.
- Santoso, B., & Wahyudi, R. (2019). "Peran Media Sosial WhatsApp dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 34-45.
- Fitriyani, L., & Kurniawan, D. (2020). "Manfaat Pelatihan Media WhatsApp dalam Pengembangan Bisnis Online bagi Pengusaha Wanita". *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 18(2), 120-132.
- Sari, D. P., & Handayani, N. (2021). "Penggunaan Fitur-Fitur WhatsApp Bisnis untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan di Usaha Online". *Jurnal Manajemen Pelayanan Bisnis*, 9(3), 210-222.



- Suprpto, A., & Rini, E. (2022). "Evaluasi Dampak Pelatihan WhatsApp sebagai Media Pemasaran Digital bagi Pengusaha Mikro". Jurnal Pengembangan Ekonomi Daerah, 14(2), 176-188.
- Utomo, B., & Kartikasari, V. (2019). "Pemanfaatan WhatsApp sebagai Sarana Promosi dan Interaksi Pelanggan oleh Pengusaha Kuliner Online". Jurnal Kewirausahaan, 7(1), 45-56.
- Mulyani, S., & Suharto, R. (2020). "Strategi Pemanfaatan Media WhatsApp sebagai Sarana Promosi Produk Kreatif bagi Pengusaha Online". Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis, 13(2), 123-135.

