



Pemanfaatan Fitur Wabot Sebagai Respon Atas Kebutuhan Konsumen Secara Online Pada KWT Nine Seru Di Desa Lantan

***Sri Mulyawati, Tajidan Tajidan, Baiq Rika Ayu Febrilia, Idiatul Fitri Danasari, Ni Made Wirastika Sari, Ni Luh Mira Puspayani**

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Mataram, Jl. Majapahit
No. 62 Mataram, Indonesia. Kode Pos: 83115

*Corresponding Author e-mail: srimumulyawati@unram.ac.id

Diterima: Juli 2024; Revisi: Juli 2024; Diterbitkan: Agustus 2024

Abstrak

Wabot atau *WhatsApp Chatbot* merupakan salah satu fitur yang dikembangkan oleh aplikasi *WhatsApp*, khususnya *WhatsApp Business*. Munculnya aplikasi dan fitur-fitur tersebut disebabkan oleh perkembangan teknologi digital yang semakin massiv dan menyesuaikan kebutuhan pengguna. Pelaku usaha mikro kecil yang terletak di pelosok daerah membutuhkan bantuan untuk beradaptasi dengan teknologi, salah satunya adalah Kelompok Wanita Tani Nine Seru yang ada di Desa Lantan Kabupaten Lombok Tengah. Kelompok tersebut telah berdiri cukup lama, namun belum mampu memanfaatkan teknologi untuk menjawab kebutuhan konsumen secara online. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman KWT Nine Seru tentang Wabot dan cara untuk mengaktifkan, serta menggunakannya. Metode pelaksanaan pengabdian dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman peserta kegiatan tentang Wabot dan cara untuk mengaktifkannya. Hal ini dibuktikan dari jawaban 71% peserta kegiatan yang setuju bahwa Wabot bermanfaat untuk membangun kepercayaan konsumen melalui respon cepat dan otomatis. Sebagai luaran pengabdian, KWT Nine Seru telah memiliki aplikasi *Whatsapp Business* yang dapat digunakan untuk menjual dan mempromosikan produknya.

Kata Kunci: Pemanfaatan, *WhatsApp Chatbot*, Konsumen Online

Utilisation of the Wabot Feature As A Response To Consumer Needs Online At KWT Nine Seru In Lantan Village

Abstract

Wabot, or WhatsApp Chatbot, is one of the features developed by the WhatsApp application, especially WhatsApp Business. The emergence of these applications and features is due to the development of digital technology, which is increasingly massive and adapts to user needs. Micro and small businesses located in remote areas need help adapting to technology, one of which is the Nine Seru Women Farmers Group in Lantan Village, Central Lombok Regency. The group has been established for a long time, but has not been able to utilise technology to answer consumer needs online. Therefore, the purpose of this service activity is to increase KWT Nine Seru's understanding of Wabot and how to activate and use it. The service implementation method is divided into three stages, namely the preparation stage, implementation stage, and evaluation stage. The results of the service showed that there was an increase in the participants' understanding of Wabot and how to activate it. This is evidenced by the answers of 71% of activity participants who agree that Wabot is useful for building consumer trust through fast and automatic responses. As an output of the service, KWT Nine Seru has a WhatsApp Business application that can be used to sell and promote its products.

Keywords: *Utilisation, WhatsApp Chatbot, Online Consumer*

How to Cite: Mulyawati, S., Tajidan, T. ., Febrilia, B. R. . A., Danasari, I. F. ., Sari, N. M. W. ., & Puspayani, N. L. M. (2024). Pemanfaatan Fitur Wabot Sebagai Respon Atas Kebutuhan Konsumen Secara Online Pada KWT Nine Seru Di Desa Lantan. *Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 6(3), 516–523. <https://doi.org/10.36312/sasambo.v6i3.2074>



PENDAHULUAN

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2020, Kabupaten Lombok Tengah adalah Kabupaten dengan jumlah Industri Mikro Kecil (IMK) tertinggi di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hal tersebut adalah suatu prestasi yang baik, mengingat bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan penyumbang PDB yang cukup tinggi terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Putri et al., 2023). Salah satu usaha mikro yang dapat bertahan hingga saat ini adalah usaha produk olahan pangan yang dijalankan oleh Kelompok Wanita Tani (KWT) Nine Seru di Desa Lantan, Kecamatan Batukliang Utara Kabupaten Lombok Tengah.

KWT Nine Seru menghasilkan berbagai macam produk olahan pangan, seperti keripik talas, keripik pisang, keripik ubi jalar, dan keripik singkong. Produk keripik tersebut bahkan telah memiliki jaminan atas kebersihan dan keamanan pangannya yang dibuktikan dengan tersedianya sertifikat izin PIRT (Mulyawati, Efendy, et al., 2023). Tidak hanya itu, berdasarkan analisis kelayakan yang telah dilakukan oleh Mulyawati, Febrilia, et al., (2023) bahwa usaha pengolahan keripik singkong KWT Nine Seru termasuk dalam kategori layak. Meski demikian, terdapat kekurangan yang masih belum dapat diperbaiki oleh KWT Nine Seru karena keterbatasan akan pemahamannya terhadap teknologi digital.

Teknologi digital merupakan perkembangan dari teknologi informasi yang mengutamakan kegiatan berbasis komputer/digital daripada penggunaan tenaga manusia secara manual (Danuri, 2019). Manusia yang bekerja dengan memanfaatkan perkembangan teknologi menjadi lebih produktif daripada hanya mengandalkan tenaga manual. Algoritma komputer berjalan sangat cepat, hingga waktu yang dihabiskan menjadi lebih sedikit dengan kuantitas pekerjaan yang lebih banyak. Salah satu perkembangan teknologi digital yang banyak dimanfaatkan oleh para pelaku usaha saat ini adalah fitur *chatbot* pada aplikasi *WhatsApp*. Fitur *chatbot* pada aplikasi *WhatsApp* atau biasa disebut sebagai Wabot merupakan salah satu fitur yang disediakan oleh *WhatsApp* untuk mengelola pesan yang masuk secara otomatis selama 24 jam tanpa henti (Mulyawati, Febrilia, et al., 2023). Wabot sangat bermanfaat dalam bidang pemasaran, terutama untuk menyebarkan informasi secara *realtime* kepada banyak pengguna dalam waktu bersamaan (Ramaditiya, Rahmatia, et al., 2021). Lebih dari itu, pemanfaatan Wabot dapat menghemat biaya pelayanan dan meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan. Penjual juga dapat menarik minat pelanggan potensial untuk melakukan *rebuying* (pembelian ulang) di masa depan sehingga target penjualan dapat menjadi lebih besar (Ajismanto & Barovich, 2022).

Salah satu tujuan dari 17 poin SDGs yang diharapkan pemerintah adalah *Industry, Innovation, and Infrastructure* yang sesuai dengan kontribusi

dari kegiatan pengabdian ini, yaitu penerapan inovasi teknologi informasi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Kesenjangan yang ditemukan di lapangan, yakni masyarakat pedesaan belum mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini dapat sangat bermanfaat bagi KWT Nine Seru untuk merespon kebutuhan pelanggan secara online. Optimalisasi penggunaan perkembangan teknologi digital bagi KWT Nine Seru dapat menjadi solusi untuk meningkatkan daya saing dan upaya menarik minat beli konsumen secara online. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah meningkatkan pemahaman KWT Nine Seru tentang Wabot dan cara untuk mengaktifkan, serta menggunakannya melalui penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan pendampingan pemanfaatan fitur Wabot di Desa Lantan, Kecamatan Batukliang Utara, Kabupaten Lombok Tengah.

METODE PELAKSANAAN

Secara umum, terdapat tiga tahapan pengabdian yang dilaksanakan, yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. (1) Tahap perencanaan meliputi penyusunan rencana kegiatan, pembagian tugas antar anggota tim, serta penentuan waktu dan lokasi pengabdian. Dalam tahap perencanaan, anggota tim melakukan rapat internal untuk memutuskan waktu dan lokasi yang tepat untuk penyelenggaraan kegiatan, sedangkan pembagian tugas dilakukan berdasarkan kompetensi masing-masing anggota yang tergabung dalam kegiatan pengabdian dan dibantu oleh mahasiswa untuk menyiapkan kebutuhan teknis di lapangan. (2) Tahap pelaksanaan meliputi kegiatan sosialisasi dan pendampingan sebagai bentuk transfer teknologi kepada masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi melibatkan seluruh peserta kegiatan dan narasumber yang kompeten dalam bidang terkait. Pelaksanaan pendampingan dilaksanakan secara bertahap, karena peserta membutuhkan waktu untuk terbiasa menggunakan inovasi teknologi yang telah diajarkan. (3) Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian, apakah sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau masih membutuhkan perbaikan lanjutan. Pada tahap evaluasi, tim pengabdian memberikan lembar *pre-test* dan *post-test* kepada peserta untuk melihat apakah terdapat perubahan pemahaman peserta sebelum dan setelah dilaksanakannya kegiatan pengabdian. Alat-alat yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini antara lain media audio visual, *gadget* untuk proses pendampingan, serta lembar *pre-test* dan *post-test*.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Pengabdian

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini yaitu Kelompok Wanita Tani (KWT) Nine Seru yang berlokasi di Dusun Gubuk Makam, Desa Lantan, Kecamatan Batukliang Utara, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. KWT Nine Seru merupakan kelompok masyarakat yang terdiri dari ibu rumah

tangga dan perempuan-perempuan petani di Desa Lantan. Mereka membentuk sebuah kelompok produktif yang menghasilkan berbagai macam produk olahan pangan, seperti keripik dan minyak kelapa. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian ini adalah dosen dan mahasiswa dari Universitas Mataram, serta anggota KWT Nine Seru sebagai objek pengabdian. Keterlibatan mitra, dalam hal ini KWT Nine Seru, lebih banyak pada tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi. Pada tahap pelaksanaan, mitra perlu mengikuti kegiatan secara aktif dan menyeluruh, agar hasil kegiatan pengabdian menjadi lebih optimal. Pada tahap evaluasi, mitra perlu menjawab beberapa pertanyaan untuk mengukur perubahan pemahaman sebelum dan setelah kegiatan pengabdian dilakukan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu lembar *pretest* dan *posttest*. Peserta kegiatan diminta untuk memberikan nilai 1-5 (sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju) pada pernyataan-pernyataan yang tertulis di lembar *pretest* dan *posttest*. Lembar *pretest* diisi sebelum kegiatan dimulai, sedangkan lembar *posttest* diisi setelah kegiatan selesai. Hasil dari *pretest* dan *posttest* selanjutnya dihitung menggunakan *Microsoft Excel* untuk melihat apakah terdapat peningkatan pemahaman peserta kegiatan pengabdian setelah diberikan transfer teknologi melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan.

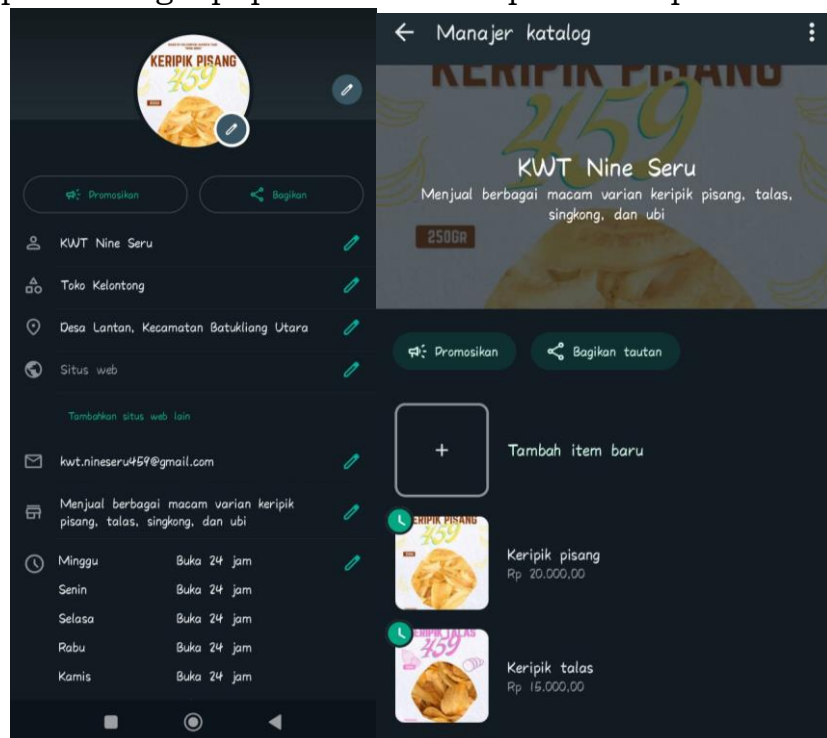
HASIL DAN DISKUSI

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berjalan dengan baik. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ini sebanyak 20 orang, yaitu anggota tetap KWT Nine Seru. Peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan aktif dan antusias. Materi yang disampaikan oleh narasumber pada saat kegiatan sosialisasi yaitu pengenalan fitur *WhatsApp Bot* dan cara untuk mengaktifkan fitur tersebut pada akun *WhatsApp* yang telah diinstal. Namun sebelum mengaktifkan fitur tersebut, perlu dibedakan bahwa aplikasi *WhatsApp* memiliki dua jenis aplikasi yang berbeda fungsi dan tujuannya, yaitu aplikasi *WhatsApp* dan *WhatsApp Business*. *WhatsApp* sendiri merupakan aplikasi *chatting* yang digunakan untuk saling bertukar pesan dengan orang lain, sedangkan *WhatsApp Business* merupakan aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pelaku usaha menjalankan bisnisnya. *WhatsApp Business* lebih sesuai digunakan oleh pelaku usaha karena memiliki fitur-fitur tambahan seperti *Wabot auto-reply*, katalog produk, dan lain sebagainya.



Gambar 2. Suasana Kegiatan Sosialisasi Pemanfaatan Wabot

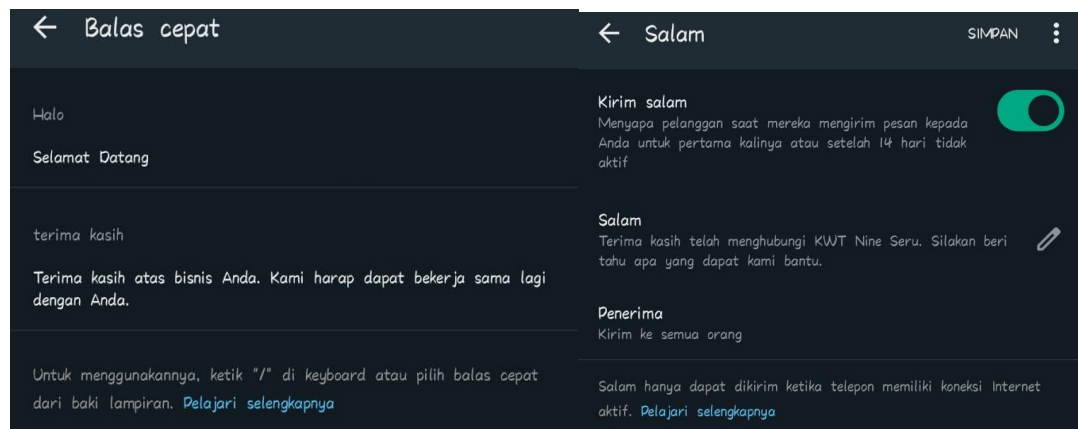
Merespon kebutuhan konsumen secara *online* dan *realtime*, tim pengabdian juga memberikan pendampingan kepada KWT Nine Seru memanfaatkan fitur *WhatsApp Bot Auto-reply* pada akun *WhatsApp Business*. Kegiatan pendampingan diawali dengan mendampingi peserta untuk mengunduh dan *menginstall* aplikasi *WhatsApp Business*. Selanjutnya peserta dibantu untuk melakukan registrasi nomor telepon yang aktif dan memastikan bahwa aplikasi *WhatsApp Business* dapat digunakan. Setelah itu, peserta dapat melengkapi profil dan deskripsi usaha pada menu setelan.



Gambar 3. Tampilan *WhatsApp Business* dan Manajer Katalog KWT Nine Seru

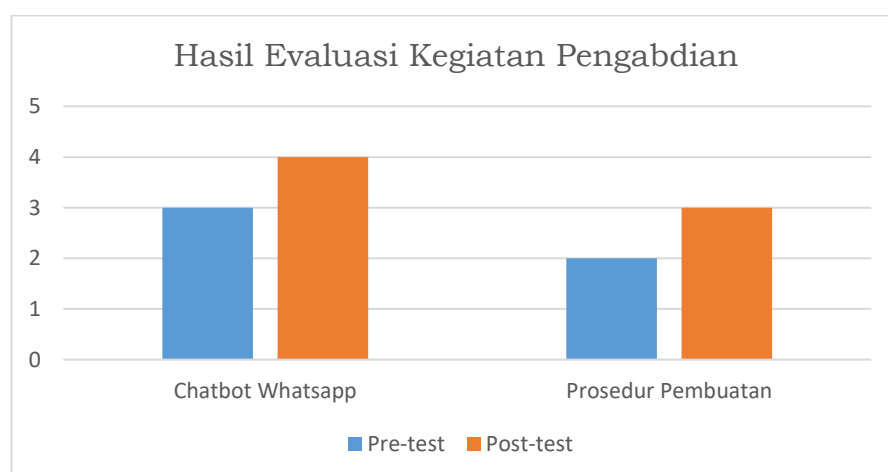
Akun *WhatsApp Business* KWT Nine Seru telah aktif dan dapat digunakan seperti yang terlihat pada Gambar 3, begitu pula dengan manajer katalog yang telah dilengkapi gambar produk dan deskripsi, serta harga

produk. Fitur *WhatsApp Bot* pada aplikasi *Whatsapp Business* memiliki dua jenis yaitu, balas cepat dan salam. Fitur balas cepat dan salam tersedia selama 24 jam selama perangkat yang digunakan tersambung dengan internet. Kapanpun dan dimanapun konsumen maupun pelaku usaha berada, selama *gadget* yang digunakan terhubung dengan internet, Wabot akan otomatis membalas pesan konsumen berdasarkan settingan yang telah diisi sebelumnya. Seperti contoh pengaturan balas cepat dan salam yang diaktifkan pada akun milik KWT Nine Seru pada gambar berikut ini.



Gambar 4. Fitur *WhatsApp Bot* (Balas Cepat dan Salam)

Dengan demikian KWT Nine Seru telah memiliki akun *WhatsApp Business* yang dilengkapi dengan fitur *Wabot auto-reply*. Untuk menilai keberhasilan kegiatan pengabdian, hasil *pretest* dan *post-test* disajikan dalam sebuah gambar diagram batang (Gambar 5). Beberapa pernyataan yang disampaikan dalam lembar *pre-test* dan *post-test* adalah terkait dengan pengetahuan tentang aplikasi *WhatsApp* dan *WhatsApp Business*, fitur-fitur yang ditawarkan, serta cara mengaktifkan fitur-fitur tersebut.



Gambar 5. Hasil Evaluasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan Gambar 5, dapat dilihat bahwa tujuan kegiatan pengabdian telah tercapai, yaitu adanya peningkatan pemahaman masyarakat tentang Wabot dan langkah-langkah untuk mengaktifkan fitur

tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *post-test* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *pre-test*. Sebanyak 71% dari seluruh peserta kegiatan setuju bahwa aplikasi *WhatsApp Business* dan fitur Wabot dapat bermanfaat untuk membangun kepercayaan konsumen melalui respon cepat dan otomatis. Selain itu, kegiatan pengabdian ini bermanfaat untuk diaplikasikan pada usaha yang dimiliki saat ini dan sebagai bentuk upaya beradaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Kegiatan pengabdian tentang pemanfaatan Wabot pernah dilakukan oleh Primasari et al., (2022) untuk meningkatkan pelayanan informasi produk-produk lokal. Hasil dari pengabdian tersebut menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat sebanyak 40%. Selanjutnya adalah pengabdian yang dilakukan oleh Maulana & Pratiwi (2024), yaitu evaluasi efektivitas dan kepuasan pengguna Wabot. Hasil pengabdian tersebut menunjukkan bahwa Wabot dapat mempercepat distribusi informasi dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Namun terdapat kendala untuk mengatasi pertanyaan yang kompleks, karena membutuhkan interaksi personal yang lebih tinggi dalam menjawab pertanyaan tersebut. Hal serupa juga ditemukan pada kegiatan pengabdian yang dilakukan di Desa Lantan. Fitur Wabot balas cepat dan salam hanya mampu menjawab pertanyaan sederhana saja. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dapat menggunakan aplikasi yang dapat dipersonalisasi dalam menjawab pertanyaan pertanyaan yang lebih kompleks.

Selain kegiatan pengabdian, terdapat juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Destiany et al., (2022) dimana *chatbot* bermanfaat bagi pelayanan pelanggan karena kemudahan akses, efisiensi waktu dan informasi dapat disampaikan dengan cepat. Namun cukup sulit untuk menggunakan *chatbot* apabila terdapat keluhan dari pelanggan, karena *chatbot* belum mampu menjawab masalah yang bersifat kompleks. Berdasarkan efektivitas penggunaan wabot menurut Zylvani et al., (2024) bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap fitur tersebut, karena masyarakat dapat memperoleh informasi lebih cepat dan lebih mudah tanpa harus mendatangi kantor pelayanan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian di Desa Lantan ini tidak hanya bermanfaat bagi pelaku usaha, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan bagi konsumen KWT Nine Seru secara khusus.

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan keseluruhan kegiatan pengabdian pemanfaatan fitur *Chatbot WhatsApp* atau Wabot untuk merespon kebutuhan konsumen secara online pada KWT Nine Seru telah selesai dan berjalan dengan baik. Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman masyarakat tentang wabot dan cara untuk mengaktifkan serta menggunakan wabot untuk operasional usaha. Selain itu, kegiatan pengabdian ini juga memperoleh luaran tersedianya aplikasi *WhatsApp*

Business yang telah aktif dan dapat digunakan oleh KWT Nine Seru untuk menjual dan mempromosikan produk-produk yang dimiliki.

REKOMENDASI

Bagi tim peneliti maupun tim pengabdian yang akan melakukan penelitian dan pengabdian lanjutan dapat lebih fokus pada pengembangan aplikasi-aplikasi dengan fitur yang lebih mudah digunakan oleh pelaku usaha mikro dan kecil.

REFERENCES

- Ajismanto, F., & Barovih, G. (2022). Penerapan Teknologi Chatbot Whatsapp untuk Meningkatkan Pelayanan dan Jaringan Bisnis. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi*, 1(2), 101-109. <https://doi.org/10.35912/jpe.v1i2.1234>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2020). Profil Industri Mikro dan Kecil Nusa Tenggara Barat. BPS Povinsi NTB: Mataram.
- Destiany, T., Iskandar, Y., & Kasman, K. (2022). Analisis Customer Service Menggunakan Chatbot Berbasis Artificial Intelligence (Suatu Studi pada Daya Motor Honda Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 103-112.
- Maulana, M. S., & Pratiwi, D. (2024). Penggunaan WhatsApp Bot dalam Program Pengabdian Masyarakat: Evaluasi Efektivitas dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 1(1), 6-10.
- Mulyawati, S., Efendy, E., Tajidan, T., Fernandez, F. E., Nabilah, S., & Halil, H. (2023). Pendampingan Pembuatan Izin SPP-IRT Produk Keripik KWT Nine Seru di Desa Lantan. *LOYALITAS Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 198-208. <https://doi.org/10.22219/jdh.v1i3.17113>
- Mulyawati, S., Febrilia, B. R. A., & Mandalika, E. N. D. (2023). Analisis Pendapatan dan Kelayakan Usaha Agroindustri Keripik Singkong oleh KWT Nine Seru di Desa Lantan. *Agrimansion*, 24(1), 86-94.
- Primasari, D., Janaqi, M. F., Kamilah, N., & Hermawan, E. (2022). Pelatihan Pemanfaatan Aplikasi Chatbot Wabot Untuk Layanan Informasi Produk UMKM. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(2), 1017. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i2.6968>
- Putri, A. D., Permatasari, B., & Suwarni, E. (2023). Strategi Desain Kemasan Sebagai Upaya Peningkatan Daya Jual Produk Umkm Kelurahan Labuhan Dalam Bandarlampung. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 4(1), 119-123.
- Ramaditiya, A., Rahmatia, S., Munawar, A., & Samijayani, O. N. (2021). Implementation chatbot whatsapp using python programming for broadcast and reply message automatically. In *2021 International Symposium on Electronics and Smart Devices (ISESD)* (pp. 1-4). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ISESD53023.2021.9501523>
- Zylvani, S. D., Hudaya, C., & Cahyono, T. D. (2024). Pengembangan dan Survey Kepuasan Costumer pada Sistem Informasi Pelayanan Produk Perbankan Berbasis Chatbot pada Platform WhatsApp. *Seminar Nasional Manajemen Inovasi*, 7(1), 343-351. <https://conference.uts.ac.id/index.php/semmai>