

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS  
SEBAGAI MEDIA PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP  
DESA TELUK MESJID KECAMATAN DANAU PANGGANG  
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma 3 (D3)  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



**OLEH :**

**RUDI HARTONO  
NPM 202163411200**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)  
AMUNTAI  
2024**

**TANDA PERSETUJUAN**

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA  
PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP DESA TELUK MESJID  
KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN  
HULU SUNGAI UTARA**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan  
Pada tanggal 27 Juli 2024

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Disetujui

Ketua

Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B, CLMA<sup>R</sup>**  
NIK. 19940609 201509 1020

Dosen Pembimbing

**Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA**  
NIDN. 1107079401

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi



**Dr. Reno Affian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR**  
NIK 198910250 201807 1030

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

**PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA  
PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP DESA TELUK MESJID  
KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN  
HULU SUNGAI UTARA**

Disusun Oleh:

Nama : Rudi Hartono

NPM : 202163411200

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Pada Tanggal 27 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar ahli madya.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua Merangkap anggota : Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA

Sekretaris Merangkap anggota : Jumai Latte, S.AB, M.A.B, CIQnR



Amuntai, 27 Juli 2024

Ketua  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA<sup>R</sup>**  
NIK 19940609 201509 1020

Ketua  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi



**Dr. Reno Afflan, S.Sos., M.AP., CIQnR, CIQaR**  
NIK 198910250 201807 1030

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RUDI HARTONO

NPM :202163411200

**Judul KTI : Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business Sebagai Media Promosi Usaha Mama Naura Shop Desa Teluk Mesjid Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, 2024

Yang membuat pernyataan,



Rudi Hartono

## ABSTRAK

**RUDI HARTONO, NPM :202163411200, Judul “PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP DESA TELUK MESJID KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** dibawah bimbingan **bapak Ary Yudianto, S.Sos., MM**

Penelitian ini membahas pemanfaatan aplikasi WhatsApp Business sebagai media promosi untuk usaha kecil dan menengah (UKM), dengan studi kasus pada Mama Naura Shop di Desa Teluk Mesjid, Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Alasan pemilihan topik ini didasarkan pada meningkatnya peran media sosial dalam pemasaran digital yang lebih efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp Business efektif dalam meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan melalui interaksi langsung yang personal dan responsif. Penggunaan WhatsApp Business memungkinkan pelaku usaha untuk menghemat biaya dan waktu dalam promosi, serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing usaha kecil dan menengah.

**Keywords:** WhatsApp Business, promosi, UKM, pemasaran digital, interaksi pelanggan

## **ABSTRACT**

**RUDI HARTONO, NPM :202163411200, Judul “PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP DESA TELUK MESJID KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan bapak Ary Yudianto, S.Sos., MM**

*This research discusses the utilization of the WhatsApp Business application as a promotional media for small and medium enterprises (SMEs), with a case study on Mama Naura Shop in Teluk Mesjid Village, Danau Panggang District, Hulu Sungai Utara Regency. The topic was chosen due to the increasing role of social media in more effective and efficient digital marketing. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that WhatsApp Business is effective in increasing sales and customer satisfaction through personal and responsive direct interactions. Using WhatsApp Business allows business owners to save costs and time in promotions, as well as build customer trust and loyalty. The conclusion of this study emphasizes the importance of utilizing digital technology in marketing strategies to enhance the competitiveness of small and medium enterprises.*

**Keywords:** *WhatsApp Business, promotion, SMEs, digital marketing, customer interaction.*

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, Peneliti mengucapkan puji dan syukur kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah (KTI) yang berjudul **Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business Sebagai Media Promosi Usaha Mama Naura Shop Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.**

Begitu banyak pelajaran yang telah diperoleh dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini. Ungkapan terima kasih peneliti tujukan kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, arahan maupun dorongan kepada peneliti diantaranya :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B, CLMA<sup>R</sup> Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA Pembimbing penelitian yang telah memberikan segala bimbingan, arahan dan juga motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah (KTI) ini.
4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menjalankan perkuliahan.

5. Orang Tua dan Istri yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan semangat.
6. Teman-teman dan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan karya tulis ilmiah (KTI) ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dalam setiap hal tentu peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi penelitian ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap para pembaca.

Amuntai, 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN KTI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Tinjauan Teoritis .....	7
2.3. Kerangka Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1. Lokasi Penelitian.....	20
3.2. Pendekatan Penelitian .....	20
3.3. Tipe Penelitian .....	20

3.4. Data dan Sumber Data .....	21
3.5. Desain Operasional Penelitian .....	21
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7. Teknik Analisis Data.....	26
3.8. Uji Kredibilitas Data .....	29
3.9. Pedoman Wawancara.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Hasil Wawancara .....	34
4.2. Pembahasan.....	38
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>41</b>
5.1. Kesimpulan .....	41
5.3. Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 3.1 Desain Operasional Penelitian .....</b>	<b>25</b>