

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mama Naura Shop bertempat di desa Teluk Mesjid kecamatan Danau Panggang merupakan salah satu online shop yang menjual berbagai cemilan, makanan, kue dan masih banyak lagi produk yang lain. Mama Naura Shop adalah usaha milik isteri peneliti dimulai sejak tahun 2020 awal covid-19 memberanikan diri membuka usaha online guna mempermudah pembeli untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah selama pandemi dan usahanya berlanjut sampai sekarang. Pemilihan Whatsapp Business sebagai media promosi dianggap lebih tepat dikarenakan mempromosikan produk secara personal artinya bisa mengirim pesan pribadi, menjawab pertanyaan dengan cepat bahkan bisa berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan. Tindakan tersebut membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan ini membuat meningkatkan kepercayaan penjualan. Selain itu lebih hemat biaya dan waktu ketika promosi melalui Whatsapp Business dibandingkan dengan iklan konvensional.

Media sosial telah menjadi pilihan utama bisnis sebagai media pemasaran karena jangkauannya luas. Hal ini juga didukung oleh beberapa platform media sosial yang menyediakan fitur untuk memasarkan produk. Pemasaran media sosial adalah strategi marketing dengan memanfaatkan platform media sosial. Pemasaran melalui media sosial dinilai efektif dibandingkan metode lainnya.

Pasalnya bisnis dan pelanggan langsung dapat berinteraksi untuk menyelesaikan permintaan pelanggan. Beberapa platform sosial media bahkan menyediakan iklan berbayar untuk membantu mempromosikan produk bisnis. Misalnya Facebook, Instagram dan Whatsapp Business. Pertama media sosial yang cukup banyak melakukan perubahan. Kedua platform ini juga mendukung aktivitas pemasaran bisnis dengan mengeluarkan fitur akun business.

Peneliti telah menunjukkan bahwa pemasaran digital memiliki peran yang krusial dalam pertumbuhan dan keberlangsungan usaha kecil dan menengah (UKM). Dengan keterbatasan sumber daya, UKM perlu memilih strategi pemasaran yang efektif dan terjangkau, di mana media sosial dan platform seperti Whatsapp Business menjadi pilihan yang cerdas karena biaya yang rendah dan jangkauan yang luas.

Di era sekarang media sosial dapat digunakan selain untuk berkomunikasi dan berkelanan di dunia maya juga kini dipakai untuk mempromosikan atau digital marketing sesuatu produk contohnya Whatsapp Business yang di awal hanya media chatting sekarang merambat ke dunia pemasaran. Whatsapp Business menjadi salah satu strategi pemasaran digital paling efektif bagi bisnis kecil hingga menengah. Cara menawarkan produk lewat aplikasi ini bisa diikuti dengan mudah agar dagangan laris terjual dan dikenal banyak orang.

Whatsapp Business adalah sebuah aplikasi gratis yang ada di playstore, whatsapp business ini bisa digunakan untuk perpesanan hanya menggunakan internet. Aplikasi whatsapp business ini juga bisa untuk mengirim gambar,

video, audio, file, dan bahkan dapat melakukan panggilan video dan juga panggilan suara secara gratis asalkan terhubung dengan internet. Manfaat dari whatsapp business itu sendiri adalah sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan dalam dunia bisnis karena berkomunikasi dengan pelanggan itu sangat penting.

Mengacu pada peneliti terbaru dan pandangan para ahli dalam bidang pemasaran digital dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tren terbaru, tantangan, dan peluang yang relevan dengan penggunaan Whatsapp Business. Misalnya, peneliti yang membandingkan efektivitas berbagai platform media sosial dalam pemasaran bisnis atau studi tentang strategi khusus yang dapat diterapkan dalam konteks Whatsapp Business.

Salah satu keunggulan utama pemasaran digital adalah kemampuannya untuk memungkinkan interaksi langsung antara bisnis dan pelanggan. Dalam konteks Whatsapp Business, interaksi ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan., memperkuat hubungan, dan memfasilitasi proses penjualan . Oleh karena itu, peneliti ini akan menggali lebih dalam tentang bagaimana interaksi ini mempengaruhi efektivitas promosi usaha Mama Naura Shop.

Selain itu, ada faktor faktor tertentu yang perlu dipertimbangkan untuk memastikan keberhasilan dalam menggunakan Whatsapp Business sebagai media promosi. Misalnya, konten yang menarik dan relevan, konsistensi dalam interaksi dengan pelanggan, serta kemampuan untuk menyesuaikan strategi berdasarkan analisis data dan umpan balik pelanggan. Cara promosi di Whatsapp Business yaitu wajib menggunakan aplikasi WhatsApp

Business. Tujuannya memisahkan antara kepentingan personal dengan bisnis. Setelah itu, bisa memaksimalkan fitur Whatsapp Business untuk membantu promosi.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Business Sebagai Media Promosi Usaha Mama Naura Shop Desa Teluk Mesjid Kecamatan Danau Panggang.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini berfokus pada pemanfaatan aplikasi Whatsapp Business sebagai media promosi, interaksi pelanggan dan peningkatan penjualan usaha kecil menengah dengan studi kasus pada Mama Naura Shop di Desa Teluk Mesjid, Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi Whatsapp Business sebagai media promosi dapat meningkatkan penjualan Mama Naura Shop ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan Whatsapp Business sebagai media promosi ?
3. Bagaimana interaksi antara pelanggan dan Mama Naura Shop melalui Whatsapp Business mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan dari peneliti ini adalah:

1. Menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Whatsapp Business sebagai media promosi bagi Mama Naura Shop.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan Whatsapp Business sebagai media promosi.
3. Menilai dampak interaksi antara pelanggan dan Mama Naura Shop melalui Whatsapp Business terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan usaha.

1.4.2 Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang potensi dan tantangan dalam memanfaatkan aplikasi Whatsapp Business sebagai media promosi bagi usaha kecil dan menengah.
2. Memberikan rekomendasi kepada pemilik usaha kecil dan menengah, khususnya Mama Naura Shop, untuk meningkatkan efektivitas promosi melalui Whatsapp Business.
3. Menyumbangkan wawasan baru dalam literatur pemasaran digital terkait penggunaan aplikasi Whatsapp Business sebagai strategi pemasaran efektif.
4. Memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran yang dapat meningkatkan interaksi antara pelanggan dan usaha kecil dan menengah melalui platform media sosial.