



IMPLEMENTASI WHATSAPP BUSINESS DAN QRIS SEBAGAI STRATEGI DIGITALISASI TRANSAKSI PADA KONTER PULSA RGS CELL DAN KONTER PULSA RORIZMA DI KABUPATEN BANTUL

Oleh

Satria Pinayungan Nugroho Putra¹, Martinus Budiantara²

^{1,2}Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email: ¹satriapinayungan77@gmail.com, ²budiantara@mercubuana-yogya.ac.id

Article History:

Received: 25-12-2024

Revised: 17-01-2025

Accepted: 28-01-2025

Keywords:

WhatsApp Business,
QRIS, Transaction
Digitization, MSMEs,
Digital
Transformation,
Bantul Regency,
Digital Payments

Abstract: *Transaction digitalization is an essential element in enhancing the efficiency and competitiveness of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). This community service initiative analyzes the implementation of WhatsApp Business and QRIS as transaction digitalization strategies at RGS Cell and Rorizma mobile credit counters in Bantul Regency. Through a one-month training and mentoring program, business owners were provided with an understanding of optimizing WhatsApp Business for communication and marketing, as well as utilizing QRIS to facilitate cashless transactions. The results of the initiative indicate that WhatsApp Business enhances customer interaction through features such as catalogs, automated messages, and conversation labels. Meanwhile, the implementation of QRIS reduces cash payment constraints and increases RGS Cell's daily transactions by 25% and Rorizma Cell's daily transactions by 20%. Thus, digitalization through WhatsApp Business and QRIS has been proven to have a positive impact on operational efficiency and customer satisfaction, making it a strategic model for MSMEs in adapting to the digital era*

PENDAHULUAN

UMKM saat ini berperan penting menjadi salah satu pengembangan ekonomi di daerah dan sekitarnya. Kabupaten Bantul sebagai bagian dari Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki peran signifikan dalam perekonomian regional melalui keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM DIY pada tahun 2023, Kabupaten Bantul menduduki peringkat pertama dengan jumlah UMKM mencapai 91.775 unit (Dinas Koperasi dan UKM DIY, 2024). Di antara UMKM tersebut, konter pulsa merupakan salah satu bentuk usaha mikro yang memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan masyarakat akan layanan telekomunikasi. Di Kabupaten Bantul konter pulsa RGS Cell dan Rorizma Cell merupakan dua contoh UMKM yang menyediakan layanan pengisian pulsa, paket data, token listrik, dan pembayaran tagihan lainnya. Sebagai salah satu jenis usaha mikro, RGS Cell dan Rorizma Cell masih menggunakan metode transaksi manual untuk melayani pelanggan, baik dalam hal pencatatan transaksi maupun pembayaran. Pada transaksi manual pelanggan datang langsung ke konter untuk membeli produk atau membayar tagihan, penjual kemudian mencatat transaksi secara tertulis dan



pembayaran umumnya dilakukan secara tunai sehingga setiap transaksi memerlukan uang kembalian yang sering menjadi kendala ketika terjadi kekurangan uang kecil. Sedangkan, di era digitalisasi yang sekarang ini pelaku UMKM harus dapat memanfaatkan digitalisasi dalam menjalankan usaha supaya mampu bersaing dengan pelaku UMKM lainnya (Utami et al., 2024). Transformasi digital menjadi agenda penting bagi UMKM di Kabupaten Bantul untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional, salah satu strategi yang diterapkan adalah penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran digital (Sari, 2023). QRIS ini diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) di tahun 2019 dan penggunaan QRIS secara nasional efektif mulai 1 Januari 2020. Metode pembayaran QRIS ini menjadi alternatif utama yang digunakan masyarakat karena meminimalisir interaksi langsung melalui perantara uang (Putri et al., 2023). Selain itu, hal ini memudahkan pelaku UMKM menerima pembayaran dari beragam rekening bank maupun dompet digital, sehingga dapat membantu pelaku UMKM meningkatkan pendapatan (Sudyantara & Yuwono, 2023). QRIS juga memberikan dampak positif dalam pemanfaatan teknologi, salah satu manfaat yang dirasakan oleh pelaku UMKM adalah kemudahan dalam transaksi, di mana mereka tidak perlu lagi menyediakan uang kembalian kepada pelanggan karena pembayaran dilakukan secara non-tunai (Asmara & Nugraeni, 2023).

Selain QRIS, pemanfaatan WhatsApp Business sebagai platform komunikasi dan pemasaran juga menjadi strategi potensial bagi konter pulsa di Bantul. Namun, data spesifik mengenai tingkat adopsi WhatsApp Business di kalangan pemilik konter pulsa di Bantul masih terbatas. WhatsApp Business menjadi alternatif komunikasi pelaku UMKM untuk mengirim pesan dan berkomunikasi dengan pelanggan mereka secara pribadi dengan aman dan nyaman melalui platform pesan WhatsApp (Birgantoro et al., 2022). Selain itu, WhatsApp termasuk aplikasi pesan instan yang lumayan populer, dan memiliki potensi yang besar untuk mendorong pertumbuhan bisnis (Risnawati et al., 2024). Potensi memanfaatkan media promosi melalui digitalisasi oleh pelaku UMKM belum sepenuhnya berjalan dengan baik (Fitriana & Clarita, 2023). Namun dalam implementasi teknologi digital ini terdapat berbagai tantangan yang dihadapi seperti adaptasi pengguna terhadap sistem baru, edukasi mengenai manfaat QRIS, serta efektivitas penggunaan WhatsApp Business dalam meningkatkan interaksi dengan pelanggan, ditambah kendala seperti literasi digital yang rendah dan resistensi terhadap perubahan teknologi menjadi tantangan dalam implementasi strategi digitalisasi ini. Oleh karena itu, pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem pembayaran QRIS dan penggunaan WhatsApp Business dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi konsumen di era digital yang serba cepat ini.

Dalam operasional sehari-hari, RGS Cell dan Rorizma Cell menghadapi beberapa kendala mendasar yang perlu segera diatasi agar mampu bersaing dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggannya:

1. Sebagian besar transaksi di RGS Cell dan Rorizma Cell dilakukan secara tunai. Hal ini sering kali menimbulkan masalah dalam menyediakan uang kembalian, terutama jika nominalnya kecil. Selain itu keterbatasan metode pembayaran juga membatasi pilihan pelanggan terutama bagi mereka yang ingin menggunakan pembayaran non-tunai.
2. Proses transaksi manual termasuk pencatatan secara tertulis, membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan. Hal ini dapat menyebabkan antrian panjang dan menurunkan kepuasan pelanggan, terutama pada jam-jam sibuk.



3. Dengan tidak adanya sistem digital untuk mencatat transaksi, pemilik usaha menghadapi risiko kehilangan atau kesalahan pencatatan. Hal ini menyulitkan dalam pengelolaan stok, laporan keuangan, dan evaluasi kinerja usaha.
4. Sebagai usaha mikro, pemilik dari RGS Cell dan pemilik dari Rorizma Cell menghadapi tantangan dalam literasi digital. Pemahaman yang minim mengenai teknologi seperti aplikasi komunikasi bisnis atau sistem pembayaran digital menjadi hambatan untuk mengadopsi strategi digitalisasi secara optimal.
5. Tanpa jejak digital atau sistem pencatatan yang terintegrasi, sulit bagi RGS Cell dan Roizma Cell untuk mengidentifikasi pelanggan tetap atau memberikan program loyalitas yang menarik. Hal ini membuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan kurang terbangun.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, menurut pengabdian yang dilakukan oleh Hartono (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp Business mempermudah kegiatan promosi melalui fitur-fitur seperti katalog produk yang mudah diakses oleh pelanggan. Fitur pesan otomatis memungkinkan respons cepat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Interaksi yang cepat dan personal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sejalan dengan teori pemasaran digital yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis potensi dan tantangan implementasi WhatsApp Business dan QRIS pada RGS Cell dan Rorizma Cell di Kabupaten Bantul.
2. Merancang dan melaksanakan program pelatihan serta pendampingan implementasi WhatsApp Business dan QRIS yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan RGS Cell dan Rorizma Cell.
3. Mengukur dampak implementasi WhatsApp Business dan QRIS terhadap efisiensi operasional, jangkauan pemasaran, dan kepuasan pelanggan di RGS Cell dan Rorizma Cell.
4. Merumuskan strategi berkelanjutan untuk optimalisasi penggunaan WhatsApp Business dan QRIS dalam meningkatkan daya saing RGS Cell di era digital.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan RGS Cell dapat menjadi model keberhasilan transformasi digital bagi UMKM konter pulsa di Kabupaten Bantul dan sekitarnya, serta mendorong adopsi teknologi digital yang lebih luas di kalangan pelaku usaha mikro lainnya.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan metode pelatihan, pendampingan, dan implementasi langsung. Kegiatan ini dilaksanakan selama 1 bulan mulai dari bulan November hingga bulan Desember tahun 2024, dengan melibatkan pemilik RGS Cell dan Rorizma Cell di Kabupaten Bantul sebagai objek kegiatan pengabdian masyarakat.

1. Survei

Tahap pertama adalah melakukan survei lokasi dan menganalisis kebutuhan RGS Cell dan Rorizma Cell melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik konter pulsa yang sekaligus menjadi pengelola usaha tersebut. Survei ini bertujuan untuk memahami proses transaksi manual yang berlangsung saat ini dan mengidentifikasi area yang perlu



diperbaiki melalui teknologi digital seperti WhatsApp Business dan QRIS.

2. Sosialisasi dan Pengenalan

Tahap kedua adalah melakukan sosialisasi yang mencakup pengenalan konsep WhatsApp Business dan QRIS, serta manfaatnya bagi usaha mikro seperti RGS Cell dan Rorizma Cell. Pelatihan ini akan mencakup:

- a. Penjelasan tentang WhatsApp Business dan bagaimana platform ini dapat membantu dalam komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan pesanan, dan promosi produk.
- b. Pengenalan QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman.
- c. Simulasi transaksi menggunakan QRIS dan pengelolaan pesanan melalui WhatsApp Business. Sosialisasi ini bertujuan agar pemilik RGS Cell dan pemilik Rorizma Cell memiliki pemahaman tentang teknologi digital dan dapat mengadaptasinya untuk menghadapi tantangan pasar yang lebih modern.

3. Pelatihan dan Pendampingan

Pada tahap ini, pemilik RGS Cell dan pemilik Rorizma Cell akan diberikan pelatihan praktis tentang cara mengakses dan melakukan pendaftaran untuk QRIS dan WhatsApp Business. Pendampingan dilakukan secara bertahap, mulai dari pembuatan akun, pengisian data, hingga cara memanfaatkan fitur-fitur utama dalam WhatsApp Business dan QRIS untuk mendukung transaksi dan komunikasi bisnis. Pendampingan ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis agar pemilik konter benar-benar memahami cara penggunaan teknologi digital dalam operasional konter pulsa mereka.

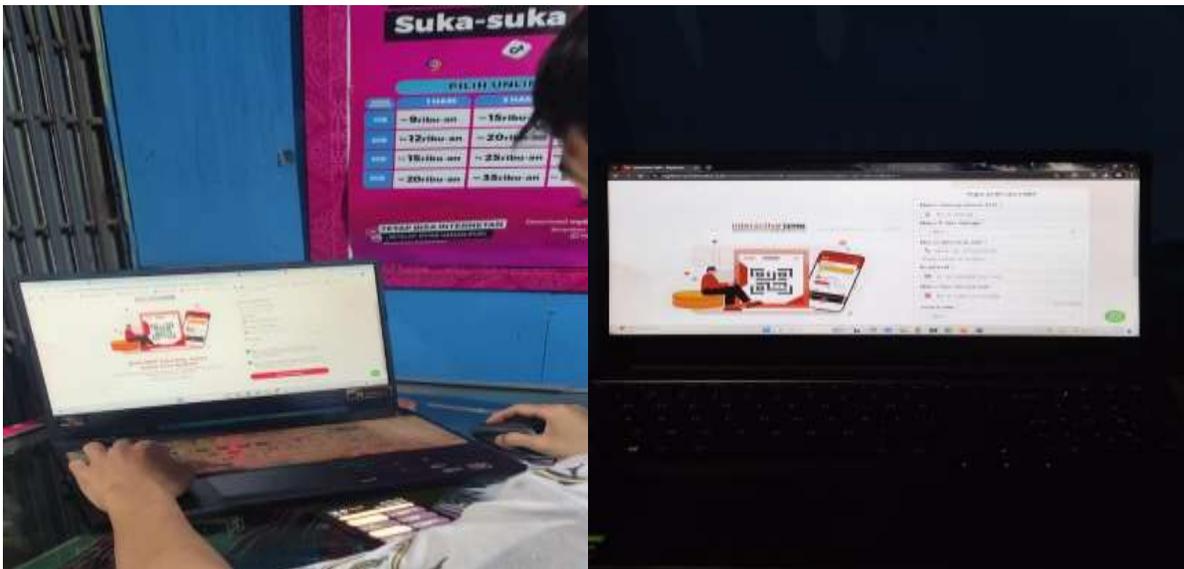
HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu persiapan, sosialisasi dan pengenalan, serta pelatihan dan pendampingan. Pengabdian ini dilaksanakan di konter pulsa RGS Cell dan konter pulsa Rorizma yang terletak di Kabupaten Bantul. RGS Cell dan Rorizma Cell beroperasi dengan menyediakan layanan pulsa, data internet, dan pembayaran tagihan. Sebelum pengenalan teknologi digital, RGS Cell hanya melayani transaksi tunai dan komunikasi dengan pelanggan melalui telepon atau pesan teks Whatsapp. Untuk mendukung kemajuan usaha dan menghadapi persaingan pasar digital, konter ini diharapkan dapat mengadopsi teknologi digital, seperti WhatsApp Business dan QRIS.

Implementasi QRIS dan WhatsApp Business di RGS Cell dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Pengenalan Aplikasi QRIS dan WhatsApp Business

Sesi pengenalan dilaksanakan pada hari Senin 4 November 2024, di RGS Cell dari pukul 10:00 hingga 13:00 dan sesi pengenalan untuk konter Rorizma Cell dilakukan pada pukul 14.00 hingga 17.00 pada hari yang sama. Pada tahap ini, pemilik RGS Cell dan pemilik Rorizma Cell diberikan penjelasan mengenai pentingnya adopsi teknologi digital dalam pengembangan usaha. Pengabdian menyampaikan berbagai keuntungan dari penggunaan WhatsApp Business dan QRIS, seperti kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan, pembuatan katalog dari Whatsapp Business serta kemudahan dalam melakukan transaksi dengan pembayaran digital.



Gambar 1. Pengenalan QRIS di RGS Cell

Gambar 2. Pengenalan QRIS di Rorizma Cell

Dengan menggunakan QRIS, pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui berbagai aplikasi dompet elektronik hanya dengan memindai satu kode QR, yang sekaligus mengurangi ketergantungan pada uang tunai dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam memberikan kembalian. Selain itu, WhatsApp Business memungkinkan pengelolaan komunikasi dengan pelanggan menjadi lebih efisien, termasuk dalam hal pengelolaan pesanan dan promosi produk dikarenakan adanya katalog dari produk yang dijual.

2. Pelatihan WhatsApp Business

Dilakukan pendampingan langsung kepada pemilik RGS Cell dan pemilik Rorizma Cell mengenai cara pembuatan katalog produk dan pemanfaatan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi WhatsApp Business.

a. Praktik Penggunaan Fitur WhatsApp Business

Pada langkah pertama peserta diajarkan cara mengunduh dan menginstal aplikasi WhatsApp Business diikuti dengan pembuatan katalog atau profil bisnis. Fitur profil bisnis memungkinkan pengguna untuk menambahkan informasi penting seperti alamat, jam operasional, alamat email, dan website, yang membantu pelanggan mendapatkan detail yang diperlukan mengenai bisnis tersebut.

b. Pesan Sambutan atau Selamat Datang

Fitur ini memungkinkan bisnis untuk mengirimkan pesan sambutan yang dapat dikustomisasi kepada pelanggan baru, berisi informasi dasar atau tautan penting.

c. Tanggapan Cepat atau Balas Otomatis

Fitur ini memungkinkan bisnis menyimpan pesan yang sering digunakan dan mengirimkannya secara cepat. Hal ini sangat berguna untuk menjawab pertanyaan yang umum atau memberikan informasi standar. Fitur balas otomatis juga memungkinkan pengiriman pesan secara otomatis ketika bisnis tidak aktif, seperti pemberitahuan jam kerja atau tanggapan sementara untuk pertanyaan umum.

d. Label Pesan

Fitur ini memungkinkan untuk memberikan label pada percakapan, sehingga dapat mengorganisir dan mengidentifikasi jenis pertanyaan atau permintaan tertentu. Ini berfungsi untuk mempermudah manajemen komunikasi dengan pelanggan.



Gambar 2. Keberhasilan Pembuatan Qris di RGS Cell



Gambar 3. Katalog Bisnis RGS Cell



Gambar 4. Keberhasilan Pembuatan QRIS Di Rorizma Cell



Gambar 5. Katalog Bisnis Rorizma Cell

3. Indikator Keberhasilan Kegiatan

Setelah pelatihan dan penerapan selama satu bulan, RGS Cell dan Rorizma Cell mengalami peningkatan dalam jangkauan pasar, baik dari sisi geografis maupun demografis, berkat kemudahan yang diberikan oleh WhatsApp Business dan QRIS. Sebelumnya, pelanggan yang terbatas oleh kendala pembayaran tunai kini dapat dengan



mudah mengakses layanan RGS Cell dan Rorizma Cell berkat sistem pembayaran digital yang lebih fleksibel. Peningkatan ini dapat dianalisis melalui peningkatan transaksi dari pelanggan yang berasal dari luar area sekitar RGS Cell dan Rorizma Cell. Jumlah transaksi harian Rorizma Cell yang sebelumnya hanya mencapai 40 transaksi, kini meningkat menjadi 50 transaksi per hari yang menunjukkan adanya peningkatan sebesar 25%. Untuk jumlah transaksi harian dari Rorizma Cell juga mengalami peningkatan yang sebelumnya hanya ada 30 transaksi menjadi 36 transaksi yang menunjukkan adanya peningkatan sebesar 20%. Penggunaan WhatsApp Business dan QRIS memungkinkan RGS Cell dan Rorizma Cell untuk mengelola transaksi dengan lebih efisien dan mempercepat komunikasi dengan pelanggan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan kinerja dan daya saing RGS Cell dan Rorizma Cell melalui adopsi teknologi digital berupa WhatsApp Business dan QRIS. Dengan implementasi QRIS, transaksi menjadi lebih fleksibel dan efisien karena pelanggan dapat menggunakan berbagai dompet digital untuk pembayaran, sehingga mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Sementara itu, penggunaan WhatsApp Business membantu mengoptimalkan komunikasi dengan pelanggan melalui fitur-fitur seperti katalog produk, balas otomatis, dan label pesan, yang meningkatkan manajemen layanan pelanggan.

Keberhasilan kegiatan ini tercermin dari peningkatan jumlah transaksi harian konter RGS Cell dari 40 transaksi menjadi 50 transaksi dengan peningkatan sebesar 25%, dan peningkatan transaksi harian konter Rorizma Cell dari 30 transaksi menjadi 36 transaksi dengan peningkatan 20%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu memperluas jangkauan pasar RGS Cell dan Rorizma Cell dengan memberikan dampak positif pada efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan. Digitalisasi usaha kecil seperti RGS Cell adalah langkah strategis untuk menghadapi persaingan di era pasar digital. Sejalan dengan pengabdian dari Mustikawati & Budiantara (2024) yang menyatakan setelah beberapa hari menggunakan WhatsApp Business, pemilik usaha mulai merasakan manfaat dari aplikasi tersebut meskipun setiap mitra sudah memiliki pelanggan setia, mereka juga dapat memanfaatkan platform Whatsapp Business untuk mempromosikan atau menginformasikan produk mereka secara online kepada pelanggan yang telah bertukar nomor telepon.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Asmara, M. Y. C., & Nugraeni, N. (2023). Pelatihan Pemanfaatan Sistem Pembayaran QRIS Bagi UMKM Yogyakarta. *Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2(9).
- [2] Birgantoro, B. A., Hermawan, A., Gani, M. A., Sugiyanto, S., & Maddinsyah, A. (2022). Optimalisasi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Makanan Dengan Pemanfaatan Whatsapp. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Madani (JPMM)*, 2(1), 54–66.
- [3] Dinas Koperasi dan UKM DIY. (2024, Januari 8). *Data Jumlah UMKM Berdasarkan Wilayah Kabupaten Bantul*. Jogja Dataku Dinas Koperasi dan UKM DIY. https://bapperida.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/index/107-ukm
- [4] Fitriana, N., & Clarita, D. (2023). Pemanfaatan Whatsapp Business dan Instagram Business sebagai media promosi UKM di kelurahan Sialang Sakti. *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(1), 20–27.



-
- [5] Hartono, R., & Yudianto, A. (2024). PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA PROMOSI USAHA MAMA NAURA SHOP DESA TELUK MESJID KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 77–81.
- [6] Mustikawati, A. I., & Budiantara, M. (2024). Peningkatan Pengetahuan Strategi Marketing Pada UMKM:(Studi Empiris Pada Angkringan Pak Yuli dan Soto Ayam Kampung Pak Pono). *EBISMAN: eBisnis Manajemen*, 2(1), 1–7.
- [7] Putri, M. T., Hatta, A. J., & Indraswono, C. (2023). Analisis Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Gaya Hidup, Literasi Keuangan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Qris Sebagai Alat Pembayaran Digital Pada Mahasiswa di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(3), 215–228.
- [8] Risnawati, H., Hayati, N., & Aulida, H. (2024). PEMBUKUAN DAN OPTIMALISASI WHATSAPP BUSINESS DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN HOME INDUSTRI. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 6(1), 44–50.
- [9] Sari, N. M. (2023, Desember 9). *Pasar Tradisional SNI Imogiri Bantul Terapkan Pembayaran Digital, 200 Pedagang Sudah Pakai QRIS*. Merdeka.com. <https://www.merdeka.com/jateng/pasar-tradisional-sni-imogiri-bantul-terapkan-pembayaran-digital-200-pedagang-sudah-pakai-qris-60038-mvk.html>
- [10] Sudyantara, S. C., & Yuwono, A. (2023). Mengelola penggunaan QRIS dan QRcode dalam meningkatkan kualitas layanan bagi UMKM. *Insight Management Journal*, 3(3), 252–258.
- [11] Utami, A. R., Giyatmi, G., & Batubara, S. C. (2024). Edukasi Penggunaan Teknologi Informasi Pemasaran Digital Kepada UMKM. *Abdimas Unwahas*, 9(1).