

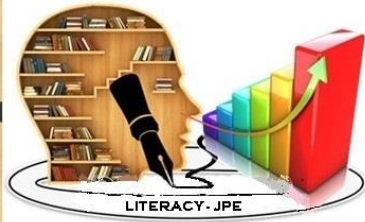
## **IDENTIFKASI MASALAH DAN ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN MEDIA WHATSAPP DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DI INDOMARET POLITEKNIK 3**

**Regina Pakasi, Edwin Wantah, Jerry Wuisang**  
Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado  
[pakasiregina@gmail.com](mailto:pakasiregina@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan pelayanan pelanggan Indomaret Politeknik 3 Manado terkait dengan layanan pemasaran dan informasi produk-produk yang dijual di Toko Indomaret Politeknik 3 Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan diperkuat dengan data wawancara mendalam serta Teknik Focus Group Discussion untuk memperkuat hasil survey serta wawancara mendalam. Untuk objek penelitian berada di toko Indomaret Politeknik 3 kota Manado dengan subjek pengambilan data penelitian yaitu 10 orang Konsumen yang sering berbelanja di Indomaret Politeknik 3 Manado serta seluruh karyawan yang bekerja di Indomaret Politeknik 3 Manado. Hasil Identifikasi masalah dan analisis kebutuhan yang dilaksanakan dengan konsumen Indomaret Politeknik 3 menghasilkan gambaran bahwa kesulitan untuk mendapatkan informasi promosi dan konsumen tidak memahami ketentuan-ketentuan promosi membuat pelanggan yang ada di Indomaret Politeknik 3 sering salah dalam membeli produk promosi. Untuk analisis kebutuhan akan media WhatsApp yang dikembangkan lewat adanya pemanfaatan promosi serta informasi produk kepada konsumen menghasilkan informasi rata-rata konsumen membutuhkan informasi produk-produk serta bentuk-bentuk promo produk yang dijual oleh pihak Indomaret secara online atau berbasis media WhatsApp dengan memanfaatkan media WhatsApp yang dikembangkan untuk membantu pemasaran serta informasi produk yang dijual oleh Indomaret. Hasil penelitian ini menggambarkan sebagian besar konsumen sangat membutuhkan pihak Indomaret memanfaatkan media WhatsApp dengan fitur-fitur yang ada untuk memudahkan pemasaran produk Indomaret serta meningkatkan literasi informasi terkait dengan sarana promosi produk oleh pihak Indomaret Politeknik 3 Manado.

**Kata Kunci : Identifikasi Masalah, Analisis Kebutuhan, Pengembangan Media WhatsApp**



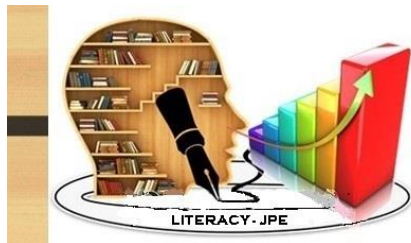
# LITERACY

## JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

### Abstract

This study aims to identify customer service problems Indomaret Polytechnic 3 Manado related to marketing services and product information sold at the Indomaret Polytechnic 3 Manado Shop. The method used in this study uses an in-depth survey method with data interviews and Focus Group Discussion techniques to strengthen the results of the survey and in-depth interviews. The object of the research is the Indomaret Polytechnic 3 Manado shop with the research subjects, namely 10 Consumers who often shop at Inomaret Polytechnic 3 Manado and all employees who work at Indomaret Polytechnic 3 Manado. The results of problem identification and needs analysis carried out with consumers of Indomaret Polytechnic 3 resulted in an illustration that difficulties in obtaining promotional information and consumers not understanding the terms of promotion made customers at Indomaret Polytechnic 3 often wrong in buying promotional products, For analysis of the need for WhatsApp media which was developed through the use of promotions and consumer information to produce information on average consumers need information on products and forms of product promotions sold by Indomaret online or based on WhatsApp media by utilizing WhatsApp media which was developed to assist marketing and product information. sold by Indomaret. The results of this study illustrate that most consumers really need Indomaret to use WhatsApp media with existing features to facilitate the marketing of Indomaret products and increase information literacy related to product promotion facilities by Indomaret Polytechnic 3 Manado.

**Keywords: Problem Identification, Needs Analysis, WhatsApp Media Development**

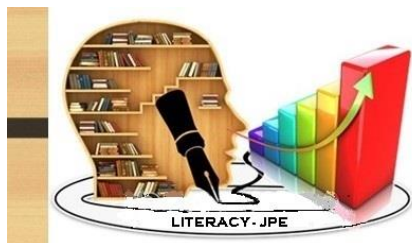


## PENDAHULUAN

Teknologi adalah sarana yang membantu kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia, di zaman sekarang ini dengan terus berkembangnya teknologi kelangsungan hidup manusia semakin di permudah salah satunya dengan adanya Teknologi Informasi. Teknologi informasi adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. Teknologi Informasi menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Contoh dari Teknologi Informasi bukan hanya berupa komputer pribadi, tetapi juga telepon, TV, peralatan rumah tangga elektronik, dan telepon genggam.

Internet merupakan salah satu teknologi informasi yang saat ini selalu digunakan untuk berkomunikasi dan melakukan aktivitas lainnya, internet merupakan ciptaan manusia yang sangat membantu, Menurut Turban, Rainer, Potter Internet adalah suatu jaringan besar yang dapat menghubungkan jaringan komputer, mulai dari organisasi pemerintah, organisasi bisnis, hingga sekolah – sekolah di seluruh dunia secara langsung dan cepat (Turban, Rainer, Potter 2005). Sedangkan Menurut Onno W. Purbo, Internet merupakan suatu media yang digunakan untuk mengefesienkan sebuah proses komunikasi yang dihubungkan dengan berbagai aplikasi seperti Web, VoIP, E-mail. Saat ini manusia sangat di permudah dengan adanya teknologi internet ini, ketika dulu saat ingin belanja kebutuhan dapur kita harus pergi ke pasar untuk bisa mendapatkannya saat ini hanya dengan menggunakan telepon genggam yang terhubung dengan internet kita bisa belanja kebutuhan dapur cukup dari rumah saja tidak perlu untuk pergi ke pasar lagi, bukan hanya kebutuhan dapur yang dapat kita peroleh dari internet bahkan sampai peralatan rumah tangga juga dapat kita peroleh hanya dengan mememesannya secara online melalui internet. Pandemi Covid – 19 yang sampai saat ini belum berakhir sangat membatasi aktivitas masyarakat, Pada 2 Maret 2020, untuk pertama kalinya pemerintah mengumumkan dua kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia. Namun, Pakar Epidemiologi Universitas Indonesia (UI) Pandu Riono menyebutkan virus corona jenis SARS-CoV-2 sebagai penyebab Covid-19 itu sudah masuk ke Indonesia sejak awal Januari 2020 (Kompas.com). Covid-19 yang melanda Indonesia sejak awal 2020 sampai saat ini sangat berdampak bagi kehidupan masyarakat termasuk membatasi kegiatan di luar rumah, semua kegiatan di luar rumah termasuk membeli kebutuhan pokok dan bekerja harus di batasi sesuai aturan pemerintah yang telah ada. Untuk pergi keluar rumah saja masyarakat diwajibkan memakai masker, menjaga jarak dan selalu mencuci tangan, hal ni tentu saja membuat masyarakat susah untuk melakukan aktivitas belum lagi ketakutan akan Covid-19 yang membuat sebagian masyarakat takut untuk keluar rumah apalagi bagi para orang lanjut usia, anak-anak dan masyarakat yang sudah memiliki riwayat penyakit kronis.

Keterbatasan masyarakat untuk melakukan aktivitas diluar rumah juga sangat berdampak bagi kami karyawan Ritel Indomaret yang ingin terus melayani konsumen dengan baik agar pelanggan terus puas dengan pelayanan kami karena berdasarkan Budaya Kerja Kami yaitu kepuasan pelanggan adalah kepuasan kami, cukup terganggu dengan adanya Pandemi Covid-19 ini. Bukan hanya ketakutan akan Covid-19 dan adanya ketentuan yang harus di taat saat ingin keluar rumah yang membatasi kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dengan adanya juga PPKM atau Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat yang pada tahun 2021 ini juga sudah beberapa kali di lakukan dan bahkan beberapa kali di perpanjang oleh pemerintah sungguh sangat berdampak bagi pelayanan kami. Adanya keluhan dari para kosumen ketika adanya PPKM yang mengurangi waktu operasional buka toko dan ketakutan konsumen untuk kontak dengan banyak orang dia area toko sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen kami dikarena konsumen



tidak bisa dengan leluasa datang berbelanja dan datang mencari tau promosi-promosi apa saja yang sedang berlangsung saat ini. Dengan adanya program promosi di indomaret yang dalam programnya ada potongan harga, tebus murah dan paket hemat tentunya sangat membantu para konsumen untuk menghemat atau mengatur pengeluaran keuangan mereka, apalagi dalam kondisi pandemic seperti ini. Dari latar belakang masalah mendorong peneliti untuk melakukan pengembangan akan beberapa fitur yang ada di aplikasi WhatsApp untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan Indomaret Politeknik 3 kepada para konsumen khususnya konsumen yang tinggal di sekitar Indomaret politeknik 3.

Penelitian ini bertujuan untuk 1.Melakukan Identifikasi Masalah terkait dengan permasalahan yang ditemui dalam hal informasi produk serta promosi produk yang dilakukan oleh indomaret berbasis aplikasi WhatsApp. 2Melakukan Analisis Kebutuhan Terhadap Pengembangan Media WhatsApp dalam memasarkan produk-produk yang di jual oleh Pihak Indomaret Politeknik 3 Manado.

## **METODE PENELITIAN**

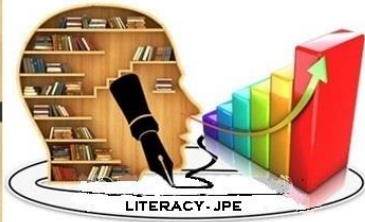
Metode penelitian yang di gunakan dalam mengidentifikasi permasalahan dan analisis kebutuhan pengembangan media WhatsApp dalam pemanfaatan Promosi produk dan informasi produk yang di jual oleh pihak Indomaret Politeknik 3 Manado menggunakan metode survey lewat angket pertanyaan yang di sebarakan ke pihak konsumen yang di perkuat dengan hasil wawancara mendalam serta *Focus Group Discussion* dengan karyawan indomaret dan Sebagian konsumen. Data hasil survey dianalisa dengan menggunakan analisis persentase sementara data hasil wawancara serta *Focus Group Discussion* di Analisa dan disajikan secara deskriptif kualitatif.

### **A. Subjek Penelitian**

Untuk subjek penelitian identifikasi masalah dan analisis kebutuhan Pengembangan Media WhatsApp untuk promosi dan informasi produk yang di jual oleh pihak Indomaret Politeknik 3 Manado adalah konsumen yang berbelanja di Indomaret Politeknik 3 Manado dengan Jumlah Sampel Penelitian berjumlah 10 orang Konsumen serta seluruh karyawan Indomaret yang bekerja di Indomaret Politeknik 3 Manado yang berjumlah 5 Orang.

### **B. Hasil Penelitian (Identifikasi Masalah Dan Analisis Kebutuhan)**

Indentifikasi masalah yang dilaksanakan dengan konsumen indimaret politeknik 3 menghasilkan gambaran bahwa kesulitan untuk mendapatkan informasi promosi dan tidak pahamiya atas ketentuan-ketentuan promosi membuat pelanggan yang ada di indomaret politeknik 3 sering salah dalam membeli produk promosi, dengan itu kadang kala terjadi kesalah pahaman antara konsumen dan pegawai sehingga konsumen akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Banyaknya competitor yang ada di sekitar indomaret politeknik yang terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan guna meningkatkan penjualan membuat indomaret politeknik 3 harus terus mempertahankan pelanggan yang ada bahkan meningkatkan atau terus berusaha mencari pelanggan baru yang nantinya akan terus belangganan di indomaret politeknik 3. Salah satu cara yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan kepada pelangga lewat dengan mengembangkan Aplikasi Whastapp untuk menjadi sarana komunikasi dan pengenalan promosi-promosi indomaret kepada pelanggan.



# LITERACY

## JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI

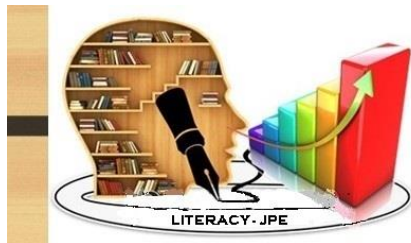
Pada umumnya pelanggan tetap yang berdomisili di sekitaran indomaret politeknik 3 datang berbelanja kebutuhan pokok rumah tangga di indomaret politeknik 3, karena indomaret politeknik 3 dikelilingi oleh beberapa perumahan maka kebanyakan pelanggan kami adalah konsumen yang berbelanja kebutuhan rumah tangga, bukan hanya dikelilingi perumahan toko indomaret politeknik 3 juga berlokasi tidak jauh dari Politeknik Negeri Manado sehingga banyak juga konsumen yang berlatar belakang mahasiswa.

**Tabel 1 Bentuk-Bentuk Promosi Produk Indomaret Dalam WhatsApp**

No.	Jenis Promosi	Penjelasan Promosi
1.	PBI	Promosi bulan ini
2.	SUHE	Super hemat
3.	PTW	Promo Of The Week
4.	H5H	Hanya 5 hari
5.	H3H	Hanya 3 hari
6.	HEBOH	
7.	BABY FAIR	Festival Bayi
8.	SNACK FAIR	Festival Makanan Ringan
9.	BEVERAGE FAIR	Festival minuman
10.	FOOD FAIR	Festival makanan
11.	PERSONAL FAIR	Festival Pembersih Tubuh
12.	ORAL CARE	Festival Pembersih Mulut
13.	HOME CARE	Festival pembersih rumah
14.	MILK FAIR	Festival susu
15.	SNACK AND CANDY FAIR	Festival makanan ringan dan permen
16.	PROMO GAJIAN	Promosi gaji
17.	TAMBAH +5000	Produk ke 2 hanya dibayar Rp. 5.000
18.	TAMBAH +2000	Produk ke 2 hanya dibayar Rp. 2.000
19.	TAMBAH +3000	Produk ke 2 hanya dibayar Rp. 3.000

**Tabel 2 . Analisis Kebutuhan Pengembangan Media WhatsApp Dalam Promosi Produk Indomaret Politeknik 3 Manado**

NO	Komponen yang teridentifikasi dalam identifikasi masalah dan analisis kebutuhan lewat wawancara dan FGD	Sikap Pelanggan	
		Setuju	Tidak Setuju
1.	Membutuhkan informasi promosi	100%	0%
2.	Membutuhkan pemahaman atas jenis-jenis informasi promosi yang di terima.	85%	15%
3.	Membutuhkan pemahaman atas ketentuan-ketentuan promosi	90%	10%
4.	Kemudahan untuk berbelanja	100%	0%
5.	Membutuhkan informasi promosi lewat media social	100%	0%
6.	Tertarik dengan penggunaan Whatsapp sebagai media penyebaran informasi promosi dan untuk memberikan edukasi tentang jenis dan ketentuan promosi.	90%	10%



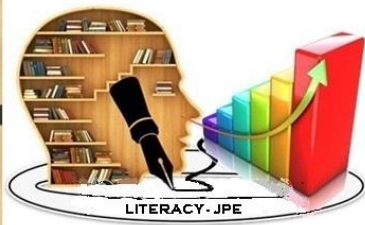
Dari hasil analisis kebutuhan yang dipaparkan dalam table 2 diatas dapat di simpulkan bahwa pelanggan Indomaret Politeknik 3 membutuhkan informasi promosi yang terbaru dan pemahaman akan promosi yang ada sehingga pelanggan tidak akan salah dalam membeli barang promosi. Penggunaan media whatsapp yang di kembangkan dalam peningkatan pelayanan pelanggan ini sangat memungkinkan karena semua responden memiliki akun whatsapp dan setian harinya menggunakan akun whatsapp sebagai media komunikasi baik untuk pekerjaan, keluarga dan kemudahan aktivitas sehari-hari.

Dari hasil identifikasi masalah dan analisis kebutuhan dapat di simpulkan bahwa seluruh responden penelitian sangat membutuhkan akan informasi promosi lewat fitur-fitur promosi yang berbasis WhatsApp, kemudian konsumen indomaret membutuhkan akan jenis-jenis informasi promosi yang memanfaatkan media WhatsApp, Kemudian Konsumen sangat membutuhkan informasi terkait dengan syarat-syarat promosi yang di jelaskan memamfatkan media WhatsApp, Kemudian konsumen sangat tertarik dengan pemanfaatan fitur-fitur dalam WhatsApp untuk menyampaikan informasi produk, promosi serta mengedukasi konsumen terkait dengan keputusan pembelian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agung, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Intensi Pembelian*. Semarang
- Aji, Suparwoto. 2017. *Pengembangan Aplikasi Layanan Pesan Instan WhatsApp Sebagai Sumber Belajar Mandiri Untuk Meningkatkan Motivasi dan Hasil Belajar Fisika Materi Pokok Efek Rumah Kaca Peserta Didik Kelas XI SMA N 1 Purwokerto*.
- Ali Ma'ruf Moh. 2017 *Analisa Penggunaan Instagram Sebagai Media Informasi Kabupaten Nyanjuk*. Oleh Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Arinni. 2016. *Pengembangan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Pembelajaran Bahasa Arab DI SMP IT Masjid Syahuda Yogyakarta*. Yogyakarta
- Donni. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta
- Putra. Nusa 2012. *Research and Development, Penelitian dan Pengembangan Konstektual Bermuatan Nilai*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabet
- Suardi, Moh. 2015. *Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi)
- [https://idcloudhost.com/pengertian-apa-itu-internet-defenisi-fungsi-manfaat-dampaknya/#Apa itu Fungsi dan Tujuan Internet](https://idcloudhost.com/pengertian-apa-itu-internet-defenisi-fungsi-manfaat-dampaknya/#Apa%20itu%20Fungsi%20dan%20Tujuan%20Internet)
- [https://bukudaring.com/pengertian-internet/#3 Sebagai Media Bertukar Sumber Daya](https://bukudaring.com/pengertian-internet/#3_Sebagai_Media_Bertukar_Sumber_Daya)

ISSN 2774-9185



# **LITERACY**

## **JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI**

<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-media/>

<https://www.e-jurnal.com/2014/02/pengertian-pesan.html>

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-informasi.html>