

Presented By
Nyoman Gede Adi Mahardika

Optimalisasi Layanan UMKM dengan Asisten Pelanggan Berbasis n8n Automation

Solusi AI untuk meningkatkan kecepatan respons, efisiensi operasional, dan pengalaman pelanggan UMKM.



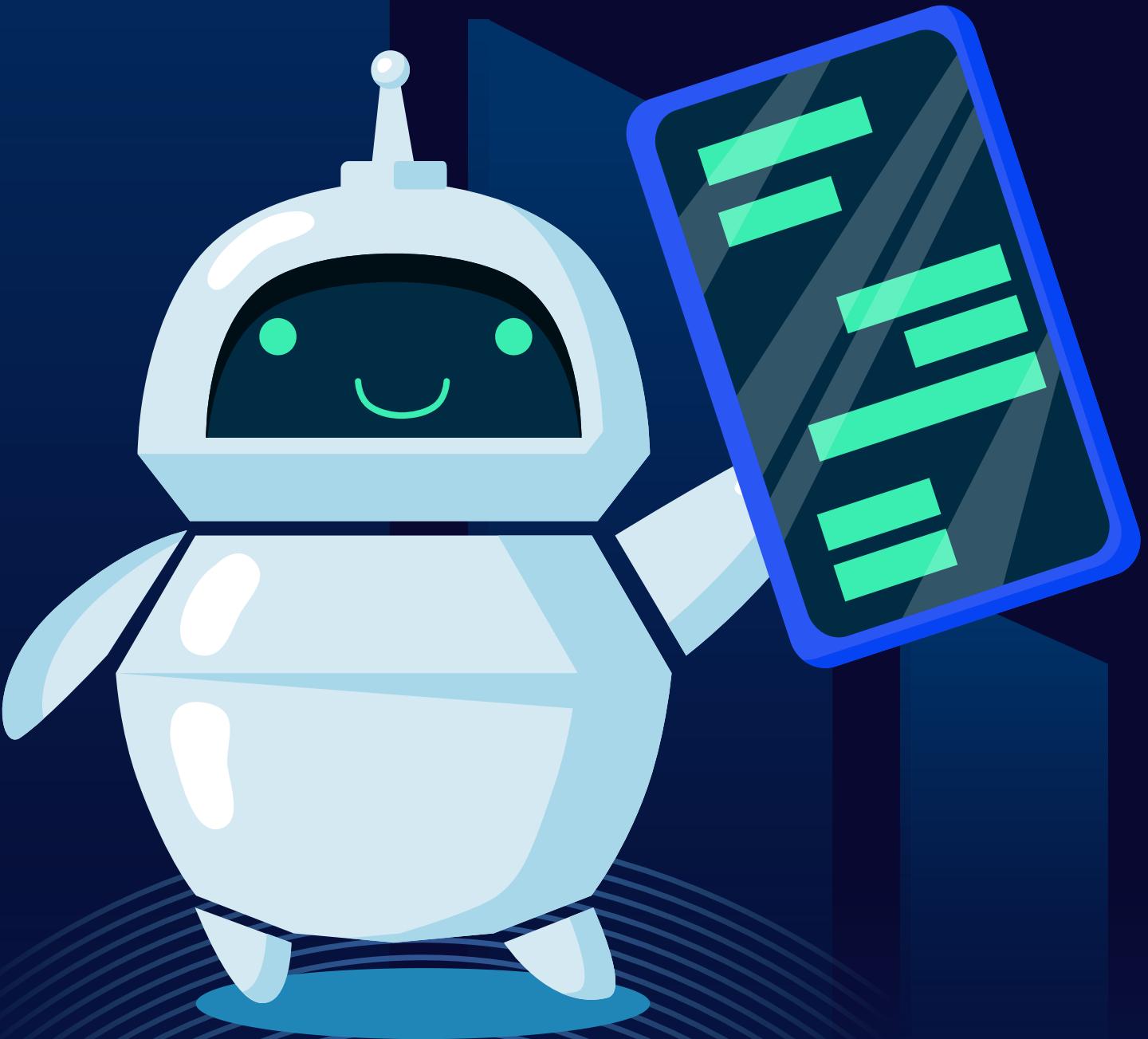
RINGKASAN IDE

SEBUAH LAYANAN
OTOMATISASI PELANGGAN
UNTUK UMKM MENGGUNAKAN
N8N AUTOMATION, WHATSAPP
API, DAN INTEGRASI DATABASE

FOKUS

MEMBANTU UMKM
MEMBERIKAN RESPON CEPAT,
MENGELOLA PESANAN, DAN
MENJAGA KEPUASAN
PELANGGAN TANPA PERLU TIM
BESAR

Business Summary



Business Problem



68% UMKM

mengaku kesulitan merespons pelanggan dengan cepat



Banyak UMKM tidak mampu menyediakan admin khusus layanan pelanggan dengan cepat

72%

pesan pelanggan berisi pertanyaan berulang seperti harga, stok, dan cara pemesanan.



Market Size



TAM

Seluruh UMKM Indonesia
yang aktif berjualan online

SAM

UMKM di kategori F&B,
fashion, dan retail yang
menggunakan WhatsApp
untuk penjualan

SOM

Target awal 0,5–1% dari UMKM
digital aktif dalam radius
provinsi/kabupaten

Solusi

AI Customer Support Assistant



Menjawab pertanyaan umum secara otomatis



Memberi rekomendasi produk sesuai kebutuhan pelanggan

Memberikan informasi produk, stok, dan harga



Menyediakan layanan 24/7



Business Model

BUSINESS MODEL CANVAS



Product Market Fit – MVP



MVP

alur otomatis untuk respon pesan, cek pesanan, dan pencatatan pelanggan

Tes pasar

5–10 UMKM lokal sebagai pilot user

Indikator PMF

Respon pelanggan meningkat. UMKM puas karena workload menurun. Pengguna awal mau merekomendasikan ke UMKM lain.

Experiment Selection

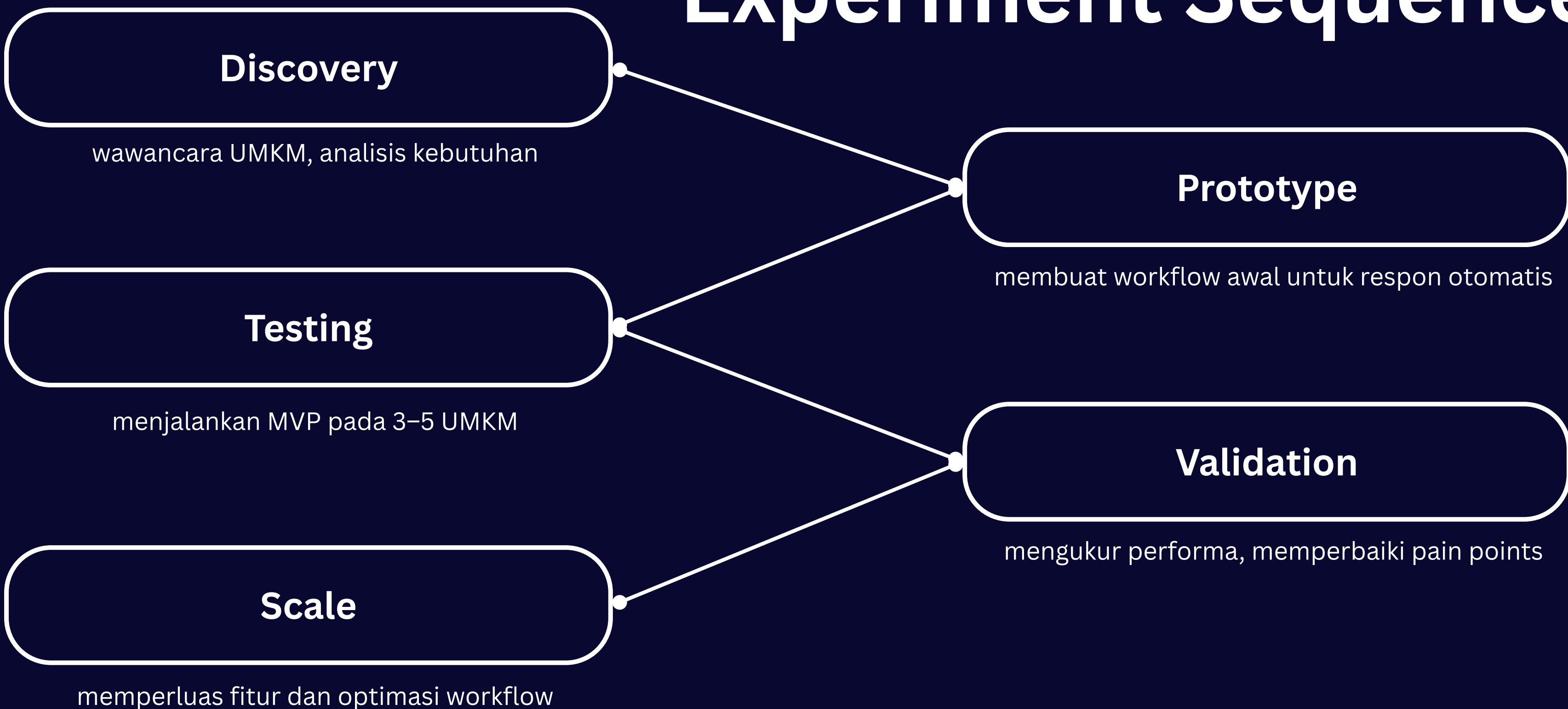
◆ Hipotesis yang diuji:

- UMKM butuh respon cepat untuk mempertahankan pelanggan.
- Automasi dapat menghemat waktu dan biaya operasional.

◆ Parameter eksperimen:

- NPS
- Retention rate
- Churn rate
- Customer lifetime value
- Bounce rate
- Growth rate
- Tingkat konversi dari chat ke transaksi

Experiment Sequences



Exit Strategy

Akuisisi oleh perusahaan SaaS lokal yang fokus UMKM

Kemitraan strategis dengan platform POS/Marketplace

Target dalam 3–5 tahun: mencapai valuasi berbasis recurring revenue (MRR)

Team



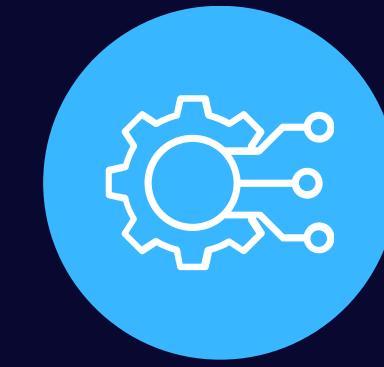
Project Lead

- Mengarahkan pengembangan ide bisnis dan alur kerja produk.
- Mengelola timeline, kebutuhan fitur, dan koordinasi antaranggota.
- Memastikan solusi sesuai kebutuhan UMKM dan hasil riset pasar.



Automation Engineer

- Merancang dan membangun workflow otomatis menggunakan n8n.
- Menghubungkan WhatsApp API, database, dan layanan pihak ketiga.
- Menjamin setiap alur berjalan stabil, efisien, dan mudah dipakai.



API Developer

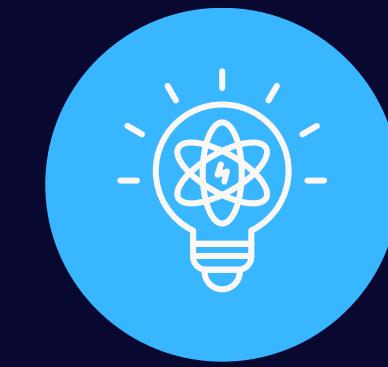
- Mengembangkan API untuk pengelolaan data pelanggan dan transaksi.
- Menangani autentikasi, integrasi database, dan optimasi performa.
- Menjaga keamanan data pengguna.

Team



UI/UX Designer

- Mendesain tampilan dashboard dan alur interaksi pengguna.
- Membuat wireframe, prototipe, dan memastikan pengalaman pengguna mudah dipahami UMKM.
- Menyesuaikan desain dengan kebutuhan teknis dan identitas produk.



Data Analyst

- Menganalisis performa automasi berdasarkan metrik seperti NPS, retention, churn, growth rate.
- Mengolah data transaksi dan interaksi pelanggan untuk evaluasi MVP.
- Memberikan insight untuk pengembangan fitur berikutnya.



Quality Assurance (QA)

- Menguji stabilitas workflow, API, dan dashboard sebelum implementasi.
- Melaporkan bug dan memastikan pengalaman pengguna mulus.
- Melakukan uji skenario pada UMKM pilot user.