

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.



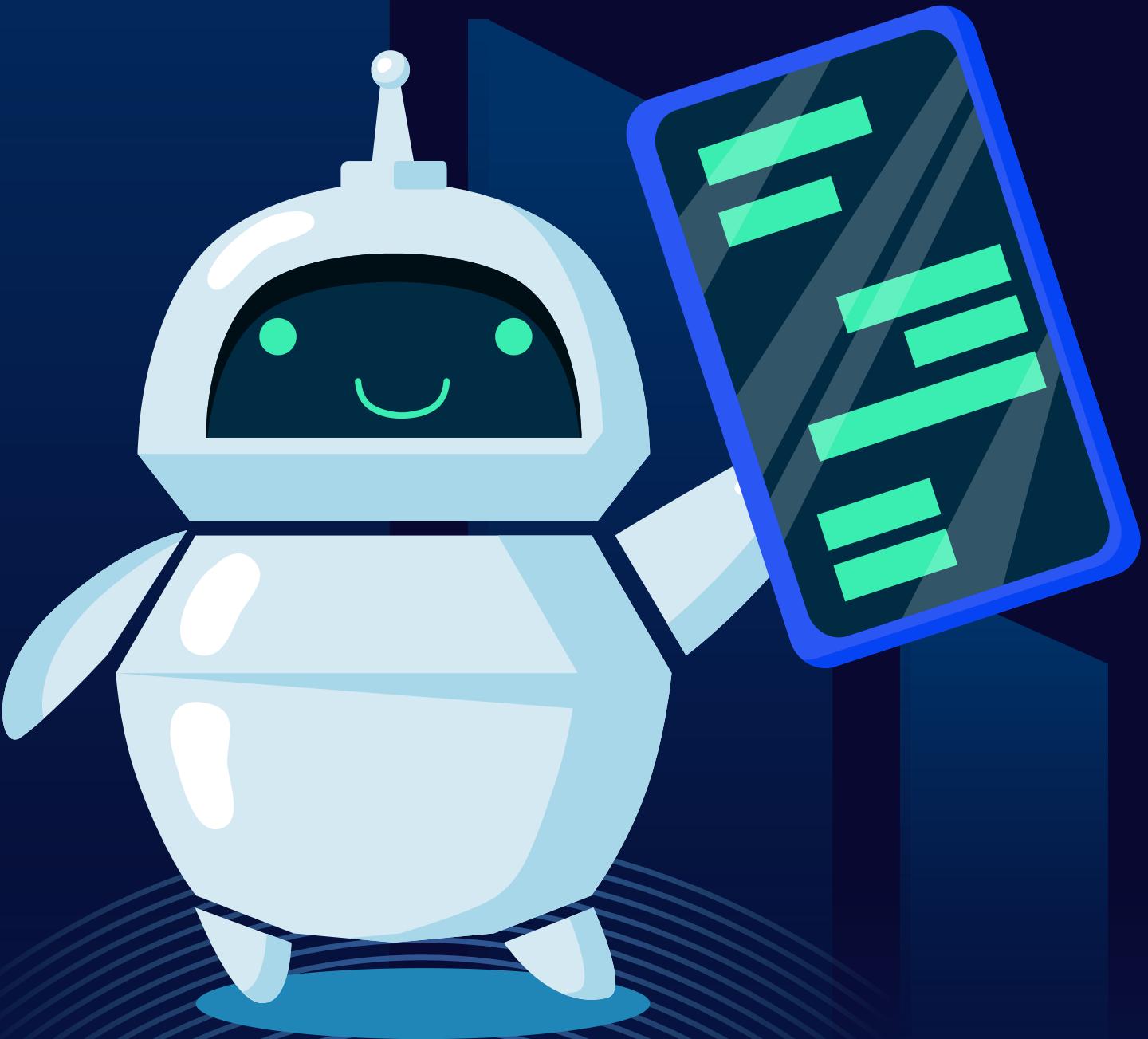
RINGKASAN IDE

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

Berupa AI Customer Support Assistant!



Menjawab pertanyaan umum
secara otomatis



Memberi rekomendasi produk sesuai
kebutuhan pelanggan

Memberikan informasi produk, stok,
dan harga

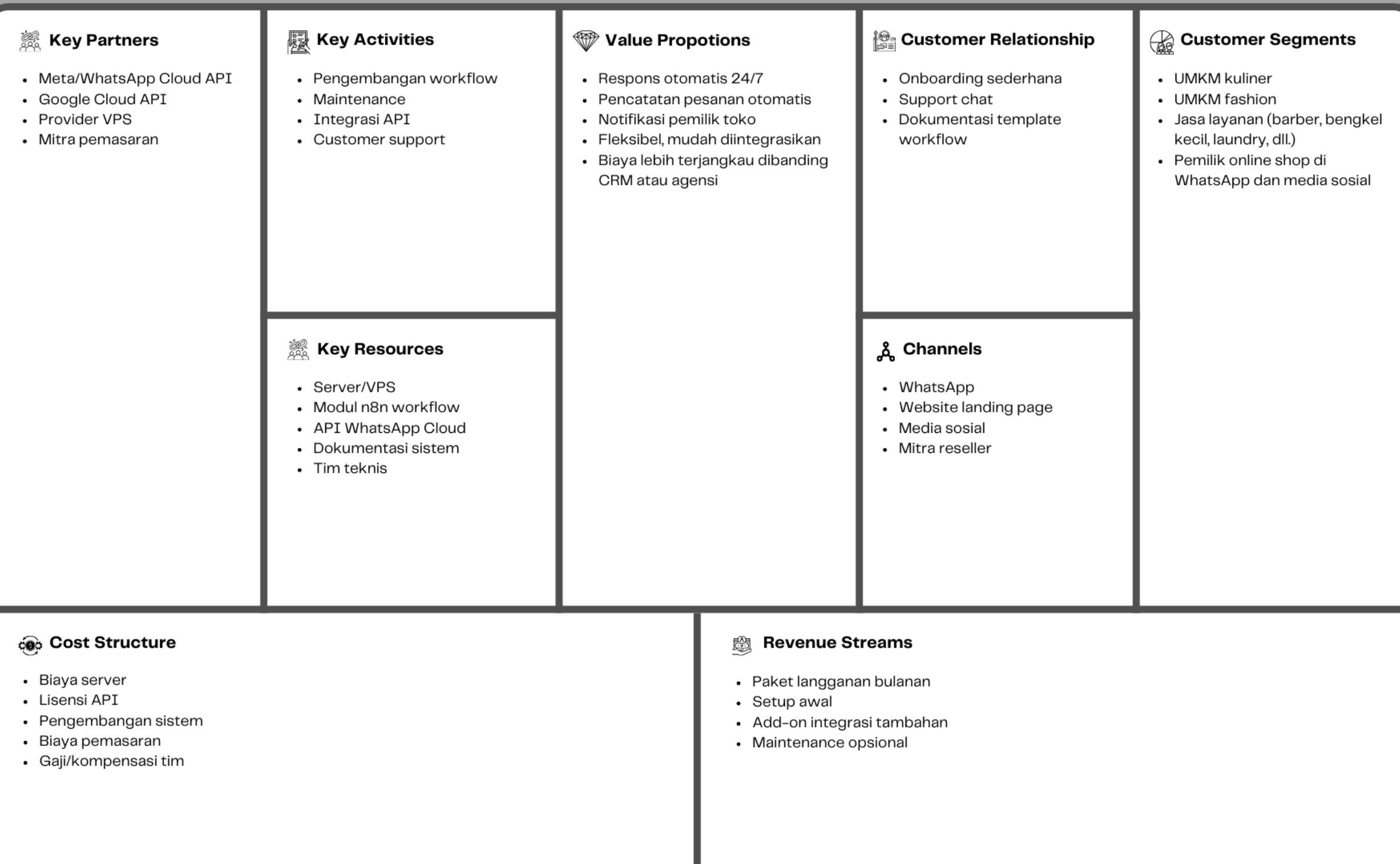


Menyediakan layanan 24/7

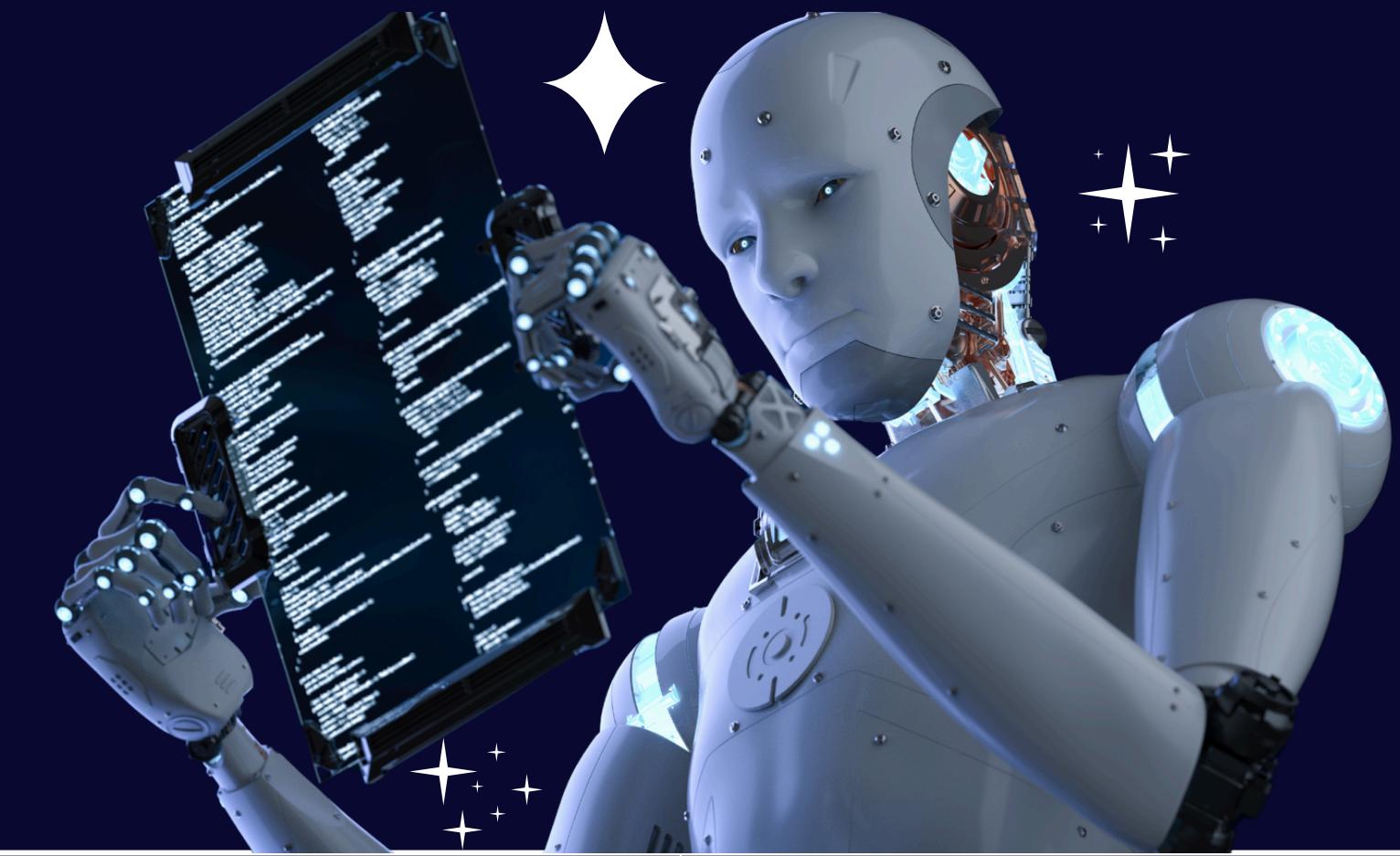


Business Model

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.

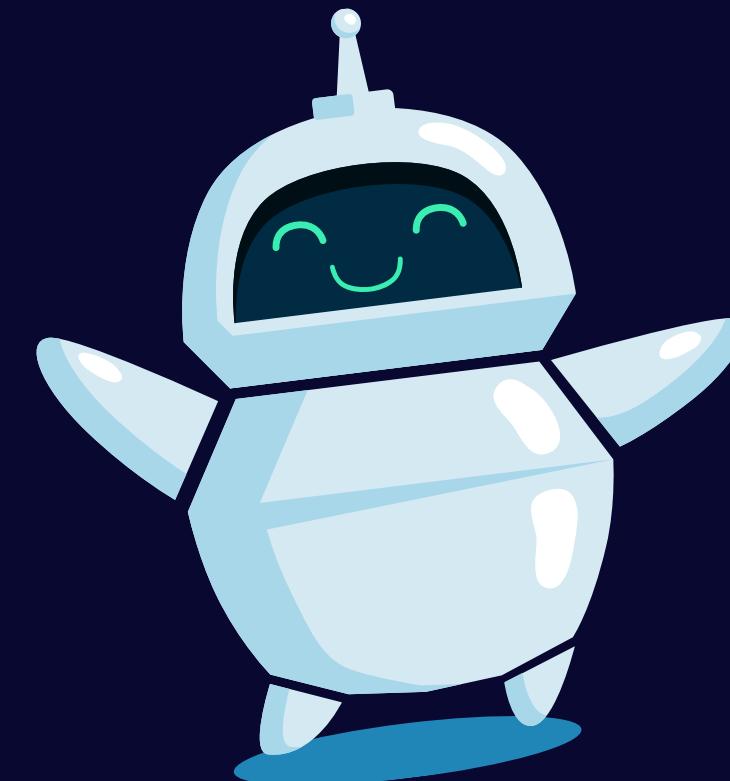
Experiment Selection

◆ Hipotesis yang diuji:

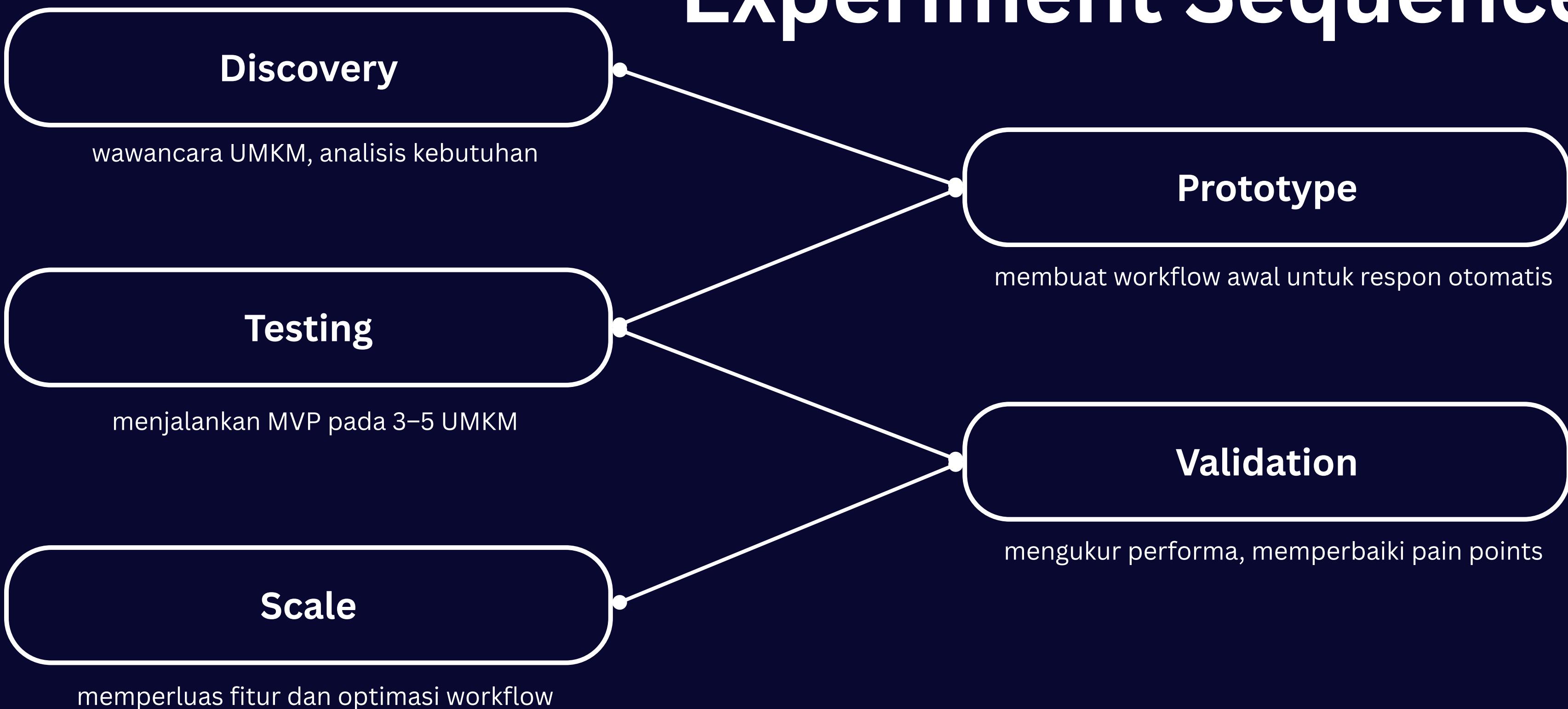
- UMKM butuh respon cepat untuk mempertahankan pelanggan.
- Automasi dapat menghemat waktu dan biaya operasional.

◆ 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



2405551062
NYOMAN GEDE ADI
MAHARDIKA

Thank You!

