

## ABSTRAK

Muhamad Ferdianto, 2024. **Aplikasi “Autonotif” Berbasis Website Menggunakan WhatsApp Untuk Membantu Proses Penjualan di Jv Partner Indonesia**. Tugas Akhir, Program Studi Informatika (S1), STIKI – MALANG, Pembimbing:Sugeng Widodo

Kata kunci: Penjualan, *Website*, *WhatsApp Gateway*

Dalam era digital yang semakin berkembang, komunikasi yang efektif dan efisien menjadi kunci utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan layanan notifikasi otomatis menggunakan *WhatsApp* sebagai alternatif pengganti notifikasi melalui SMS yang pada masa ini sering hanya dianggap sebagai spam atau promosi dan email yang memiliki tingkat baca rendah pada sebuah website penjualan. Pemilihan *WhatsApp* untuk layanan notifikasi adalah agar pelanggan dapat menerima notifikasi pada aplikasi yang lebih familiar dan mudah untuk diakses oleh pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *WhatsApp* sebagai *platform* notifikasi memberikan beberapa keunggulan signifikan dibandingkan SMS dan email, seperti tingkat keterbacaan pesan yang lebih tinggi, respons pengguna yang lebih cepat, dan biaya operasional yang lebih rendah. Sistem notifikasi otomatis ini dirancang untuk mengirimkan berbagai jenis pesan, termasuk konfirmasi pesanan, pembaruan status pengiriman, serta promosi dan penawaran khusus. Melalui integrasi *REST API* Autonotif dengan *website penjualan*, proses pengiriman notifikasi menjadi lebih terautomasi dan dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa layanan notifikasi otomatis menggunakan *WhatsApp* tidak hanya dapat menggantikan SMS dan email secara efektif tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna pada website penjualan. Rekomendasi untuk penelitian lanjutan mencakup pengembangan layanan menjadi layanan terpisah yang dapat dikomersilkan dan digunakan oleh pengguna umum dan pengembangan fitur *chatbot* sebagai *virtual assistant* yang dapat semakin membantu untuk meningkatkan layanan atau dukungan terhadap pelanggan.

## ABSTRACT

Muhamad Ferdianto, 2024. **Website-Based “Autonotif” Application Using Whatsapp To Help The Sales Process In Jv Partner Indonesia**. Final Project, Bachelor of Science in Informatics, STIKI – MALANG, Advisor:Sugeng Widodo

Keywords: Sales, Website, WhatsApp Gateway

In the increasingly developing digital era, effective and efficient communication is the main key in improving user experience and customer loyalty. This research aims to develop an automatic notification service using WhatsApp as an alternative to notifications via SMS which at this time are often only considered spam or promotions and emails that have a low read rate on a sales website. The choice of WhatsApp for notification services is so that customers can receive notifications on applications that are more familiar and easy for customers to access. The research results show that using WhatsApp as a notification platform provides several significant advantages over SMS and email, such as higher message readability rates, faster user responses, and lower operational costs. This automated notification system is designed to send various types of messages, including order confirmations, shipping status updates, and promotions and special offers. Through the integration of the Autonotif REST API with the sales website, the process of sending notifications becomes more automated and can be adjusted to user preferences. In this research, it was concluded that automatic notification services using WhatsApp can not only replace SMS and email effectively but also improve service quality and user experience on sales websites. Recommendations for further research include developing the service into a separate service that can be commercialized and used by general users and developing chatbot features as virtual assistants that can further help to improve service or support for customers.