SERI PELAJARAN USAHA · BONUS MITRA

Saya Buang Chatbot 605 Langkah

Diganti hanya 24 langkah



Mas Cahyo

Daftar Isi

1. Sebelum mulai — buku ini bukan tentang teknologi
2. Dari 58 menjadi 605 langkah — bagaimana mesin tumbuh tanpa terasa
3. AI mati 10 jam — satu titik rapuh untuk empat tugas
4. Tanpa AI sama sekali — kaku, dan pelanggan terjebak
5. AI kembali — tetapi cuma bicara, tidak berbuat
6. Pagi 10 Oktober — Live ramai, 80 pesan tidak terbalas
7. Pagi 11 Oktober — terulang, dan perbaikan saya memperparah
8. Membedah mesin — 185 langkah yang tidak dipakai siapa pun
9. Mesin simpel — mulai 0%, lalu 30%, lalu semua
10. Menyederhanakan lagi — sampai tinggal tiga klik
11. Untuk Anda — merapikan usaha dengan pola yang sama
12. Penutup — ringkasan dan daftar minggu ini

Arti beberapa kata

Chatbot: penjawab otomatis di WhatsApp saya. **Mesin**: susunan langkah yang mengatur chatbot itu. **Langkah**: satu kotak perintah di dalam mesin, misalnya "periksa jawaban", "kirim pesan", "catat nama". **AI**: bagian yang bisa memahami kalimat bebas.

SEBELUM MULAI

Buku Ini Bukan Tentang Teknologi

Anda mungkin tidak punya chatbot dan tidak berniat punya. Tidak apa-apa. Cerita ini tentang kebiasaan yang dimiliki hampir semua pemilik usaha: menambah.

Menambah menu. Menambah aturan diskon. Menambah grup WhatsApp. Menambah aplikasi kasir, aplikasi desain, aplikasi catatan. Menambah pengecualian untuk pelanggan tertentu. Setiap tambahan masuk akal pada harinya. Setahun kemudian, usaha itu sulit dijalankan oleh pemiliknya sendiri.

Saya mengalaminya pada mesin penjawab WhatsApp saya. Setiap ada pertanyaan baru dari calon Mitra, saya tambahkan satu cabang jawaban. Setiap ada kasus aneh, saya tambahkan satu aturan. Dalam beberapa bulan mesin itu tumbuh dari puluhan langkah menjadi 605 langkah. Lalu pada dua pagi di bulan Oktober 2026, tepat ketika penonton Live saya sedang ramai, mesin itu berhenti menjawab.

Yang Anda dapat

- Gambaran dengan angka kenapa sistem yang sederhana lebih tahan.
- Cara memeriksa bagian mana dari usaha Anda yang sebenarnya tidak dipakai.
- Cara mengganti sedikit demi sedikit tanpa mematikan usaha.

Saya tulis juga keputusan-keputusan saya yang salah. Jumlahnya tidak sedikit.

BAB 1

Dari 58 Menjadi 605 Langkah

Tidak ada orang yang berniat membuat mesin 605 langkah. Mesin itu tumbuh satu tambalan demi satu tambalan.

Kejadiannya

Tanggal (2026)	Jumlah langkah
22 Agustus	58
17 September	515
11 Oktober	± 600
13 Oktober	605

Dalam waktu kurang dari dua bulan, mesinnya membesar sepuluh kali lipat.

Polanya selalu sama. Chatbot menawarkan pilihan A, B, atau C. Lalu ada orang yang menjawab dengan kalimat sendiri, dan chatbot bingung. Saya tambahkan cabang. Lalu ada yang bertanya di tengah proses. Tambah cabang. Lalu ada menu angka untuk Mitra, misalnya mengubah data toko atau meliburkan toko. Tiap menu punya langkah-langkahnya sendiri.

Tanggal 11 Oktober saya hitung bagian menu angka itu saja: **298 langkah**. Hampir separuh mesin hanya melayani menu lama, padahal hampir semua isinya sudah bisa dikerjakan Mitra sendiri lewat halaman web.

Tanda bahaya yang saya abaikan

- **22 Agustus.** Mesin jatuh dan bangun sendiri 22 kali karena ruang kerjanya (memori) terlalu sempit. Saya perbesar ruangnya. Masalah selesai, untuk sementara.
- **13 September.** Saya mengerjakan mesin dari beberapa jendela kerja sekaligus supaya cepat. Satu perbaikan hilang 47 detik setelah dipasang, karena jendela lain menyimpan versi lama di atasnya. Mesin sudah terlalu besar untuk dikerjakan tanpa saling menimpa.
- **18 September.** Ruang simpan server penuh 99%. Salah satu isinya: 11,6 GB salinan lama buku catatan mesin yang tertinggal dari perbaikan sebelumnya.

Kenapa terjadi

Menambah itu murah hari ini. Biayanya datang belakangan, dan datangnya sekaligus. Setiap cabang baru adalah satu hal lagi yang bisa rusak, satu hal lagi yang harus diingat, dan satu hal lagi yang ikut diangkut setiap kali mesin bekerja.

> **Pelajaran**
>
> Setiap aturan tambahan adalah hal baru yang bisa rusak. Sebelum menambah, tanyakan: apa yang bisa saya buang sebagai gantinya?

Yang bisa Anda lakukan

Tulis semua "aturan" di usaha Anda di satu kertas: jenis diskon, paket, syarat gratis ongkir, pengecualian untuk pelanggan tertentu, jumlah grup, jumlah aplikasi. Hitung jumlahnya. Banyak pemilik usaha terkejut melihat angkanya sendiri.

BAB 2

AI Mati 10 Jam

Tanggal 23 Agustus sore ada laporan: pesan pukul 16.40 tidak dibalas. Saya kira satu orang. Ternyata semua orang, dan sudah berlangsung sekitar sepuluh jam.

Kejadiannya

Saya periksa 50 kegagalan terakhir di mesin. Empat puluh delapan di antaranya berasal dari dua masalah saja.

Masalah	Jumlah	Penjelasan
Penyedia AI mencabut model yang saya pakai	26 dari 50	Satu model itu dipakai bersama oleh empat tugas berbeda di chatbot. Begitu dicabut, keempatnya mati.
Pesan hilang di tengah jalan	22 dari 50	Kalau jawaban orang tidak cocok dengan pilihan A/B/C, dua langkah di mesin membuang isi pesannya sebelum sampai ke AI. AI menerima kertas kosong dan seluruh proses berhenti tanpa balasan.

Masalah kedua yang paling mengganggu saya. Itu bukan salah penyedia AI. Itu sambungan di dalam mesin saya sendiri yang bocor, dan saya tidak tahu sampai hari itu. Dari sisi pelanggan tidak ada pesan galat, tidak ada permintaan maaf. Hanya diam.

Kenapa terjadi

Dua hal. Pertama, saya menggantungkan empat tugas pada satu titik milik pihak lain, tanpa cadangan. Pihak itu berhak mengganti produknya kapan saja, dan itu wajar. Yang tidak wajar adalah saya tidak punya rencana kalau itu terjadi.

Kedua, tidak ada yang memberi tahu saya ketika mesin diam. Saya tahu dari satu orang yang kebetulan melapor.

> **Pelajaran**
> Diam adalah kerusakan paling mahal, karena tidak ada yang mengeluh. Orang yang tidak dibalas biasanya pergi tanpa berkata apa-apa.

Yang bisa Anda lakukan

- Cari "satu titik" di usaha Anda: satu pemasok, satu nomor WhatsApp, satu akun marketplace, satu HP. Kalau titik itu hilang besok pagi, apa yang masih bisa jalan?
- Siapkan cadangan paling sederhana untuk masing-masing: nomor pemasok kedua, nomor WhatsApp kedua yang sudah dikenal pelanggan, salinan daftar pelanggan di tempat lain.
- Sekali sehari, kirim pesan ke nomor usaha Anda sendiri dari HP lain, seperti pelanggan. Lihat apa yang terjadi.

BAB 3

Tanpa AI Sama Sekali

Hari itu juga saya mengambil keputusan besar: cabut semua AI dari chatbot. Keempat tugasnya saya ganti dengan pesan tetap.

Kejadiannya

Sejak 23 Agustus malam, siapa pun yang mengetik sesuatu di luar pilihan mendapat jawaban yang sama, kira-kira: "Halo, ketik *menu* untuk melihat pilihan. Kalau mau ngobrol langsung, silakan lewat grup atau ikut Live."

Mesin jadi tenang. Tidak ada lagi yang bergantung pada pihak luar.

Pelanggan tidak. Orang tidak berbicara dalam huruf A, B, C. Mereka menulis "yang B apa?", "gimana caranya, Kak", "jadi gimana". Mesin kaku tidak mengerti satu pun, lalu menyuruh mereka mengetik "menu" lagi.

Pertengahan September saya hitung berapa kali chatbot menyerah dengan jawaban "kurang paham": **1.505 kali dalam tujuh hari**, sekitar 215 kali sehari. Itu 215 kali sehari seseorang sudah mau bicara dengan saya lalu membentur tembok.

Saya sempat mencoba jalan tengah: menyusun "otak" tanpa AI, berisi 95 topik pertanyaan dengan jawaban baku, dikumpulkan dari ribuan pertanyaan asli. Di atas kertas ia mengenali 87% pertanyaan. Ketika hasilnya diperiksa acak, sekitar 70% tepat, 15% masih bisa diterima, 15% salah. Hampir seperempat pertanyaan orang ternyata "menggantung", seperti "caranya gimana, Kak?", yang hanya bisa

dijawab kalau tahu orang itu sedang di tahap apa. Otak itu tidak pernah saya pasang untuk menjawab sendirian.

Kenapa terjadi

Saya menghukum alatnya, padahal yang salah cara memasangnya. Masalah di Bab 2 adalah satu titik rapuh tanpa cadangan dan sambungan yang bocor. Itu saya jawab dengan membuang kemampuan memahami kalimat. Seperti menutup warung karena satu kompor rusak.

> **Pelajaran**
>
> Jangan mengambil keputusan besar pada hari kejadian. Sederhana tidak sama dengan kaku. Sederhana berarti sedikit bagian. Kaku berarti tidak mau mendengar.

Yang bisa Anda lakukan

Periksa balasan otomatis atau jawaban baku Anda. Adakah yang membuat pembeli harus mengikuti "format" Anda? Misalnya wajib isi formulir panjang, wajib ketik kode tertentu, wajib pesan lewat satu jalur saja. Kalau pembeli menulis dengan caranya sendiri, pastikan tetap ada manusia atau jawaban yang nyambung.

BAB 4

AI Kembali, Tetapi Cuma Bicara

Tanggal 17 September AI saya pasang lagi, kali ini dari penyedia lain (Claude), dan hanya untuk satu tugas: menjawab pesan bebas yang tidak dimengerti mesin. Seminggu kemudian saya menemukan masalah yang lebih halus.

Kejadiannya

Seorang Mitra minta ganti nama toko. AI menjawab dengan ramah bahwa namanya sudah disimpan. Nama tokonya tidak berubah.

Tanggal 24 September saya periksa catatan percakapan. Ada **lebih dari 36 balasan** semacam itu: "sudah dicatat", "sudah disimpan", bahkan "sudah lunas kok". Tidak ada satu pun yang benar-benar dikerjakan. AI itu hanya bisa menulis kalimat. Ia tidak punya tangan untuk mengubah apa pun, dan tidak ada yang melarangnya mengaku sudah mengerjakan.

Ada lagi. Ketika orang memilih dengan kalimat bebas, misalnya "yang B kayaknya", AI mengiyakan dengan sopan. Tetapi proses pendaftarannya tidak maju, karena mesin di belakangnya masih menunggu huruf B.

Sesudah itu AI diberi "tangan": seperangkat alat yang benar-benar bisa mengubah nama toko, memeriksa status pembayaran, dan mengirim link. Aturannya juga diperjelas: dilarang mengaku sudah mengerjakan sesuatu kalau alatnya tidak dipakai.

Lubang kedua: laporan yang tidak dibaca

Dua hari kemudian muncul temuan lain. Untuk hal yang tidak bisa ia selesaikan, AI menjawab "sudah saya teruskan ke Mas Cahyo". Memang diteruskan, ke sebuah daftar. Daftar itu berisi **9.648 baris**, dan tidak satu pun pernah saya buka. Laporan toko libur yang tidak buka lagi, produk hilang, permintaan ganti nomor, semuanya menumpuk di sana.

Perbaikannya sederhana: daftar itu dirangkum dan dikirim ke WhatsApp saya dua kali sehari, pukul 12.00 dan 19.00 WIB.

Kenapa terjadi

Saya memasang bagian yang pandai bicara di depan, tanpa menyambungkannya ke bagian yang bekerja di belakang. Dari luar terlihat hebat. Di dalam, janji-janjinya tidak sampai ke mana-mana.

> **Pelajaran**
>
> Jawaban ramah yang tidak diikuti tindakan lebih buruk daripada "maaf, belum bisa". Yang pertama merusak kepercayaan dua kali.

Yang bisa Anda lakukan

- Kalau Anda punya admin atau karyawan yang membalas chat: apakah ia bisa benar-benar mengerjakan yang ia janjikan? Mengubah pesanan, memberi potongan, mengecek stok?
- Ke mana perginya catatan "nanti saya sampaikan ke pemilik"? Kalau jawabannya buku yang jarang dibuka, tentukan jam tetap untuk membacanya, dua kali sehari.

BAB 5

Pagi 10 Oktober: Live Ramai, 80 Pesan Tidak Terbalas

Jam Live adalah jam paling berharga dalam usaha saya. Sebagian besar pembayar datang pada jam itu. Pagi 10 Oktober, pada jam itulah mesin berhenti.

Kejadiannya

Live berjalan seperti biasa dan penontonnya ramai. Siangnya saya heran: biasanya Live banyak yang daftar, kenapa hari ini sedikit?

Catatan mesin menjawabnya. Dalam rentang sekitar tiga jam pagi itu, **142 proses hancur di tengah jalan** dan 45 lainnya gagal. Di luar jam itu: nol. Sekitar **80 pesan tidak terbalas**.

Yang lebih buruk, sebagian orang tercatat "sudah ditawari" atau "sudah memilih", padahal pesan balasannya tidak pernah terkirim. Mereka menunggu saya. Mesin mengira giliran mereka yang menjawab. Dua pihak saling menunggu.

Kenapa terjadi

Ada tiga beban yang menumpuk, dan ketiganya akibat ukuran mesin.

1. **Buku catatan mesin sudah 4,7 GB.** Mesin menulis lengkap setiap proses yang berhasil, dan satu proses pada mesin 600 langkah menghasilkan catatan yang sangat besar.
2. **Setiap balasan memanggil mesin tiga kali lagi.** WhatsApp mengirim laporan "terkirim", "sampai", dan "dibaca" untuk setiap

pesan. Tiap laporan menjalankan mesin besar itu dari awal. Untuk sekitar 600 pesan masuk, mesin bekerja sekitar 1.900 kali.

3. **Live mengirim orang dalam gelombang.** Hari biasa mesin masih sanggup. Saat gelombang datang, semuanya berebut menulis ke buku yang sama.

Yang saya lakukan hari itu

- Mesin berhenti mencatat proses yang berhasil. Yang dicatat hanya yang gagal.
- Laporan "terkirim/sampai/dibaca" disaring sejak di pintu.
- Buku catatan dipadatkan: dari 4,7 GB menjadi 2,5 GB.
- Sepuluh calon yang didiamkan disapa ulang, dan semuanya terbalas.

Hari itu juga saya sempat bertanya: bagaimana kalau semua pesan diserahkan ke AI saja, dan mesin besar ini dibuang? Perkiraan biayanya sekitar Rp2,7 juta per bulan, dibanding sekitar Rp1 juta saat itu. Saya putuskan, "pertahankan dulu".

> **Pelajaran**
> Sistem yang rumit tidak rusak saat sepi. Ia rusak pada jam paling ramai, yaitu jam yang paling mahal.

Yang bisa Anda lakukan

Ingat hari paling ramai Anda bulan lalu. Apa yang berantakan: pesanan tertukar, chat tidak terbalas, stok salah hitung? Bagian itulah yang perlu disederhanakan sebelum hari ramai berikutnya.

BAB 6

Pagi 11 Oktober: Terulang, dan Perbaikan Saya Memperparah

Saya kira perbaikan kemarin cukup. Besok paginya, saat Live, mesin macet lagi. Kali ini saya menambah kesalahan sendiri: memperbaiki sambil panik.

Kejadiannya

Mesin sibuk seratus persen dan tidak ada balasan keluar. Penonton Live sedang ramai. Saya memasang dua perbaikan cepat berturut-turut.

Perbaikan terburu-buru	Niatnya	Akibatnya
Membatasi jumlah proses yang boleh jalan bersamaan	Supaya mesin tidak kewalahan	Dua bagian mesin saling menunggu giliran. Tidak ada satu pun balasan selama 4 menit.
Memasang penyaring di depan mesin	Membuang laporan yang tidak perlu	Penyaring itu meminjam tenaga yang sama dengan situs toko. Situs ikut macet: satu halaman butuh 102 detik.

Keduanya saya cabut. Tidak lama kemudian mesin kehabisan ruang kerja dan jatuh-bangun tiga kali. Penyebabnya: setiap kali saya menyalakan ulang untuk memasang perbaikan, mesin mencoba memulihkan sekitar 160 proses yang tadi hancur, semuanya sekaligus.

Yang akhirnya berhasil

Cara yang paling membosankan. Mesin dinyalakan ulang satu kali, lalu pesan-pesan yang tertinggal dikirim ulang **pelan-pelan: satu orang setiap 20 detik**. Semua terbalas.

Siangnya, setelah Live selesai dan kepala dingin, baru dipasang dua hal yang benar:

- **Antrean di depan mesin.** Setiap pesan dicatat dulu di tempat yang aman, baru diserahkan ke mesin satu per satu. Kalau mesin mati, pesan menunggu dan tidak hilang. Ini diuji dengan sengaja mematikan mesin 8 detik: tidak ada pesan yang hilang.
- **Penjaga.** Sebuah pemeriksa kecil yang melihat setiap 20 detik apakah pesan masuk sudah dibalas. Kalau macet, ia menyalakan ulang mesin dan mengabari saya.

Siang itu juga akar masalahnya ketemu. Setiap kali mesin menjalankan satu langkah hitung kecil, seluruh mesin 600 langkah ikut diangkut. Pada mesin kecil berisi 16 langkah, satu tugas butuh sekitar 6 milidetik. Pada mesin saya: 93 milidetik, dan satu pesan memerlukan sekitar 20 tugas. Saat ramai, sebagian tugas butuh lebih dari 5 detik.

Mesinnya lambat karena besar. Itu saja.

> **Pelajaran**
>
> Saat genting, perbaikan terburu-buru sering menambah masalah. Pada jam ramai, lakukan hanya satu hal: pulihkan layanan dengan cara paling sederhana. Perbaikan sungguhan dikerjakan setelah sepi.

Yang bisa Anda lakukan

- Buat "cara darurat" untuk hari kacau, tulis di kertas. Contoh: semua pesanan dicatat di satu buku dulu, urut waktu, dibalas satu per satu dari atas.
- Jangan mengganti cara kerja, harga, atau aplikasi di tengah jam ramai.
- Punya "antrean" versi Anda: satu tempat semua pesanan masuk dicatat sebelum dikerjakan, supaya tidak ada yang hilang ketika Anda kewalahan.

BAB 7

Membedah Mesin: 185 Langkah yang Tidak Dipakai Siapa Pun

Dua hari kemudian, 13 Oktober, saya berhenti menambal dan mulai menghitung. Bukan menghitung apa yang mesin itu *bisa*, tetapi apa yang benar-benar *dipakai* orang.

Kejadiannya

Yang diperiksa	Hasil
Jumlah langkah di mesin	605
Langkah yang tidak tersentuh siapa pun selama 7 hari	**185**
Cabang tahap percakapan yang tersedia	99
Cabang yang benar-benar ada orangnya	±17

Hampir sepertiga mesin tidak dipakai seminggu penuh.

Lalu saya lihat di mana 857 orang yang aktif minggu itu sebenarnya berada.

Tahap	Jumlah orang
Sudah selesai dilayani	311
Sedang memilih peran	224
Baru menyapa	151
Menunggu kirim bukti transfer	67
Semua tahap lain digabung	104

Empat tahap menampung hampir sembilan dari sepuluh orang. Itulah usaha saya yang sebenarnya: menyapa, memilih, membayar, selesai. Sisanya untuk kasus yang jarang terjadi, tetapi ikut membebani mesin pada jam Live.

Kenapa baru ketahuan

Saya tidak pernah menghitung. Setiap cabang dibuat untuk orang yang nyata, jadi semuanya terasa penting.

> **Pelajaran**
>
> Periksa apa yang benar-benar dipakai pembeli minggu ini. Sisanya calon untuk dibuang.

Yang bisa Anda lakukan

1. Ambil catatan penjualan 7 hari terakhir. Tandai produk, paket, dan cara pesan yang benar-benar dipakai.
2. Tulis daftar yang **nol** pemakaian. Ulangi minggu depan. Yang dua minggu berturut-turut nol, sembunyikan.

BAB 8

Mesin Simpel: Mulai 0%, Lalu 30%, Lalu Semua

Sore 13 Oktober saya membuka lagi usul yang tiga hari sebelumnya saya tunda: bangun mesin baru yang sederhana. Tetapi mesin lama tidak dimatikan. Keduanya berjalan berdampingan.

Rancangannya

Mesin baru hanya **24 langkah**. Tugasnya lima: terima pesan dari antrean, pastikan bukan pesan dobel, ambil gambar kalau ada, serahkan ke AI, kirim balasan.

Kepintarannya dipindah dari ratusan cabang ke dua tempat: **buku pegangan** berisi fakta usaha dan aturan melayani, dan **catatan per orang** (nama, peran, status bayar, tokonya, sedang di tahap apa).

Satu hal saya jaga: urusan uang dan akun tidak diserahkan ke kalimat AI. Nomor rekening, pemeriksaan bukti transfer, pembuatan toko, dan link grup tetap lewat alat yang hasilnya pasti dan teksnya baku.

Cara pindahnya

Tanggal	Porsi mesin baru	Catatan
13 Okt sore	0%	Dipasang berdampingan. Diuji dengan 9 skenario dan nomor palsu.
13 Okt sore	30% pendaftar baru	Orang lama tetap di mesin lama.
15 Okt	50%	Angka awal terlihat bagus.
± 21 Okt	Semua nomor baru	22 Okt saya putuskan: dipakai seterusnya.
5 Nov	Orang lama ikut pindah	Hampir semua percakapan kini di mesin baru.

Kesalahan saya di sini

Rencananya, sebelum naik ke 30% mesin baru diuji dulu dari HP sungguhan. Saya tidak sabar dan melewatinya. Besok paginya ketahuan satu cacat: untuk satu jenis permintaan, pelanggan hanya mendapat "sebentar lagi saya balas" dan tidak pernah dibalas. Diperbaiki pagi itu. Karena porsinya baru 30%, yang terkena sedikit.

Hasilnya, apa adanya

Pemeriksaan	Mesin baru	Mesin lama
15 Okt: yang bayar	5 dari 40 (12,5%)	6 dari 94 (6,4%)
17 Okt: yang bayar	2,6%	3,4%
20 Okt, tanpa orang dari iklan: yang bayar	30 dari 339 (8,8%)	33 dari 391 (8,4%)
Biaya AI per orang (20 Okt)	± Rp1.230	± Rp801

Ada dua jebakan di tabel itu. Tanggal 15 Oktober mesin baru terlihat menang dua kali lipat. Tanggal 17 Oktober ia terlihat kalah. Dua-duanya menyesatkan: yang pertama karena orangnya masih terlalu sedikit, yang kedua karena tercampur rombongan dari iklan yang hampir tidak pernah bayar. Setelah dibersihkan, hasilnya **seri**.

Jadi mesin simpel tidak membuat lebih banyak orang membayar. Ia juga lebih mahal per orang, karena semua pesan lewat AI. Yang ia menangkan: jauh lebih jarang gagal. Dalam 20 jam pertama setelah semua nomor baru pindah tercatat 2 kegagalan, sedangkan tiga hari sebelumnya 74. Ia juga lebih mudah diubah tanpa takut merusak 600 langkah lain. Biayanya kemudian saya tekan dengan memangkas buku pegangan AI sekitar sepertiga. Sebelum dipasang, versi ringkas itu diuji ulang pada 105 percakapan lama dan mutunya setara.

Yang bisa Anda lakukan

Kalau mau mengganti cara kerja (aplikasi kasir, cara pesan, harga), coba dulu pada pelanggan baru selama seminggu. Bandingkan, baru putuskan.

BAB 9

Menyederhanakan Lagi, Sampai Tinggal Tiga Klik

Mesin yang sederhana ternyata baru separuh pekerjaan. Yang juga harus disederhanakan: apa yang saya minta dari pelanggan.

31 Oktober: chatbot hanya mengurus pendaftaran

Sebelumnya chatbot berjanji membimbing Mitra "sampai bisa" lewat chat. Janji itu tidak sanggup ia penuhi. Saya ubah tugasnya menjadi satu: admin pendaftaran. Calon dilayani sampai bayar dan tokonya jadi. Soal cara berjualan dijawab singkat, lalu diarahkan ke Grup Mitra, tempat saya dan para Mentor membimbing langsung.

Tugasnya lebih sedikit, janjinya lebih sedikit, dan janjinya bisa ditepati.

13 November: pertanyaan awal tanpa AI

Bagian awal percakapan saya ganti dengan beberapa pertanyaan bertombol: sudah punya produk atau belum, mau mengantar barang atau promosi saja. Tidak ada AI di bagian ini, jadi cepat dan murah. Dari jawabannya chatbot langsung menyarankan peran yang cocok.

Tiga hari kemudian saya periksa: dari 304 orang yang masuk, 79% menjawab pertanyaan itu, dan 16 orang membayar (5,3%).

22 November: "terlalu panjang, orang pusing"

Saya membaca satu percakapan dari awal sampai akhir. Sebelum sampai ke nomor rekening, calon itu menerima empat pesan

berturut-turut, totalnya sekitar **3.000 huruf**. Tidak ada yang membaca 3.000 huruf di WhatsApp.

Semua teks dipendekkan. Keuntungan menjadi Mitra diringkas menjadi lima baris. Pilihan diganti tombol.

23 November: paling banyak tiga klik

Saya minta alurnya dibuat sesederhana mungkin. Sekarang dari sapaan pertama sampai pilihan akhir, **Mitra atau Gratis**, paling banyak tiga ketukan. Yang dibuang: pertanyaan soal modal, soal rencana jualan, soal "sudah bisa promosi atau belum". Semuanya dulu terasa penting. Tidak satu pun diperlukan untuk memutuskan.

> **Yang belum saya tahu**
>
> Perubahan 22 dan 23 November baru saja dipasang ketika buku ini ditulis. Saya belum punya angka apakah lebih banyak orang yang membayar. Yang sudah saya tahu: sebelum disederhanakan, dari 882 orang hanya 58% yang sampai ke pilihan akhir.

Kenapa begitu

Setiap pertanyaan tambahan adalah kesempatan bagi pembeli untuk berhenti. Setiap paragraf tambahan adalah alasan untuk menunda membaca. Saya menambahkan semuanya dengan niat baik, supaya jelas dan lengkap. Bagi orang di seberang layar, lengkap sering berarti melelahkan.

Yang bisa Anda lakukan

- Hitung berapa pertanyaan yang Anda ajukan sebelum pembeli bisa memesan. Bisakah menjadi tiga?

- Baca pesan balasan Anda yang paling panjang. Potong separuhnya.
- Jangan menjanjikan layanan yang tidak sanggup Anda berikan setiap hari.

BAB 10

Untuk Anda: Merapikan Usaha dengan Pola yang Sama

Anda tidak punya mesin 605 langkah. Tetapi hampir pasti Anda punya versinya sendiri. Ini lima langkah yang saya pakai, dalam bahasa warung.

1. **Tulis semuanya.** Semua produk, paket, aturan diskon, cara pesan, cara bayar, grup, aplikasi. Satu kertas.
2. **Hitung yang dipakai.** Selama 7 hari, beri tanda setiap kali sesuatu di daftar itu benar-benar dipakai pembeli.
3. **Temukan jalan utamanya.** Usaha saya ternyata hanya empat tahap: menyapa, memilih, membayar, selesai. Usaha Anda mungkin: lihat, tanya, pesan, bayar, terima. Jalan ini harus mulus sekali.
4. **Buang atau sembunyikan sisanya.** Yang nol pemakaian dua minggu berturut-turut tidak perlu tampil di depan. Kalau suatu hari ada yang minta, layani secara manual.
5. **Ganti pelan-pelan.** Cara baru untuk pelanggan baru dulu. Cara lama tetap ada sampai cara baru terbukti.

Contoh di usaha kecil

Yang rumit	Versi sederhana
40 menu, 25 jarang dipesan	15 menu utama tampil di toko. Sisanya "bisa pesan khusus".
Lima macam diskon dengan syarat berbeda	Satu promo yang mudah diucapkan dalam satu kalimat.
Pesan lewat WhatsApp, Instagram, Facebook, dan telepon; semuanya dicatat terpisah	Semua diarahkan ke satu link toko. Pesanan masuk ke satu tempat.
Balasan otomatis tiga paragraf	Dua kalimat dan satu link.
Empat grup pelanggan	Satu grup, satu jam tetap untuk mengumumkan.

Tiga jebakan saat menyederhanakan

- **Membuang telinga.** Sederhana bukan berarti berhenti mendengar pembeli (Bab 3).
- **Mengganti semuanya dalam semalam.** Kalau cara baru ternyata cacat, semua pelanggan kena (Bab 8).
- **Merapikan di jam ramai.** Tunggu sepi (Bab 6).

Tanda Anda sudah cukup sederhana

Orang lain, misalnya pasangan atau anak Anda, bisa menjalankan usaha itu satu hari penuh hanya dengan membaca satu lembar kertas.

PENUTUP

Ringkasan dan Daftar Minggu Ini

Mesin 605 langkah itu tidak bodoh. Ia bisa melakukan sangat banyak hal. Justru itu masalahnya.

Kejadian	Angkanya
Pertumbuhan mesin, 22 Agt–13 Okt	58 menjadi 605 langkah
AI mati karena satu titik rapuh (23 Agt)	± 10 jam
Chatbot menyerah "kurang paham" saat tanpa AI	± 215 kali sehari
Balasan AI "sudah dicatat" tanpa tindakan	36 lebih
Laporan ke saya yang tidak pernah dibaca	9.648 baris
Pesan tak terbalas saat Live 10 Okt	± 80
Langkah yang tidak dipakai 7 hari	185 dari 605
Mesin pengganti	24 langkah
Pembayar, mesin baru dibanding lama	8,8% dan 8,4% (seri)

Enam pelajaran

1. Setiap aturan tambahan adalah hal baru yang bisa rusak.
2. Jangan menggantungkan banyak hal pada satu titik tanpa cadangan.
3. Sederhana tidak sama dengan kaku. Tetaplah mendengar pembeli.

4. Janji yang ramah harus tersambung ke tindakan.
5. Saat genting, pulihkan dulu. Perbaiki setelah sepi.
6. Hitung yang benar-benar dipakai, buang sisanya, dan ganti sedikit demi sedikit.

Yang bisa Anda lakukan minggu ini

☐ Tulis semua produk, paket, aturan, grup, dan aplikasi usaha Anda di satu kertas.

☐ Selama 7 hari, tandai mana yang benar-benar dipakai pembeli.

☐ Tulis jalan utama pembeli Anda dalam paling banyak lima kata.

☐ Pilih tiga hal yang nol pemakaian, lalu sembunyikan dari tampilan toko.

☐ Baca balasan otomatis Anda yang paling panjang, potong separuhnya.

☐ Kirim pesan ke nomor usaha Anda dari HP lain, seperti pelanggan. Catat yang janggal.

☐ Tulis "cara darurat" untuk hari paling ramai di selembar kertas.

☐ Tentukan dua jam tetap setiap hari untuk membaca semua titipan dan keluhan.

☐ Cari satu titik rapuh di usaha Anda, lalu siapkan cadangannya.

> **Satu kalimat untuk dibawa pulang**
> Usaha yang baik bukan yang bisa melakukan segalanya, tetapi yang tidak pernah gagal melakukan hal utamanya.

Mas Cahyo