

STRATEGI CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE PADA CUSTOMER SERVICE B21 DIGITAL PRINTING GRESIK

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE STRATEGY IN CUSTOMER SERVICE B21 DIGITAL PRINTING GRESIK

Saadatul Khoiriyah^{1*}, Hesty Prima Rini¹

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*Email korespondensi: hestyprimarini.mnj@upnjatim.ac.id

Abstract

In today's competitive era of globalization, customer satisfaction is the key to the success and sustainability of a company. This journal discusses the Customer Service Excellence strategy implemented by B21 Digital Printing, a digital printing industrial company in Indonesia. In this era of digitalization, companies are faced with demands to not only survive, but also innovate in every aspect of operations, especially in understanding and meeting customer needs, carrying out effective communication, and providing good service and handling complaints. Through qualitative research methods, using a qualitative descriptive approach. The research results show that B21 Digital Printing has succeeded in achieving integrated Customer Service Excellence by utilizing technology, by creating software applications, namely the WA CS (WhatsApp Customer Service) and BIMA (Business Integrated Management Apps) applications. The WA CS application provides organization and efficiency in customer service with Chatbots and Artificial Intelligence features for fast response. Meanwhile, the BIMA application makes business operations easier, from ordering to company financial management. With this technological innovation, B21 Digital Printing has succeeded in overcoming several common problems faced in the digital printing industry. In this way, B21 Digital Printing has succeeded in increasing competitiveness, customer loyalty and maintaining customer trust in the company.

Keywords: Customer Service Excellence, Digital Printing, Application Technology

Abstrak

Di Era Globalisasi yang kompetitif saat ini, kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan dan keberlanjutan suatu perusahaan. Jurnal ini membahas strategi *Customer Service Excellence* yang diimplementasikan oleh B21 Digital Printing, sebuah perusahaan industri digital printing di Indonesia. Pada era digitalisasi ini, perusahaan dihadapkan pada tuntutan untuk tidak hanya bertahan, tetapi juga berinovasi dalam setiap aspek operasional, terutama dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, menjalankan komunikasi yang efektif, serta memberikan pelayanan dan penanganan keluhan yang baik. Melalui metode penelitian Kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa B21 Digital Printing telah berhasil mencapai *Customer Service Excellence* yang terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi, dengan membuat aplikasi software yaitu Aplikasi WA CS (*WhatsApp Customer Service*) dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*). Aplikasi WA CS memberikan keterorganisasian dan efisiensi dalam layanan pelanggan dengan fitur Chatbots dan Kecerdasan Buatan untuk respons cepat. Sementara aplikasi BIMA, mempermudah operasi bisnis, mulai dari pemesanan hingga manajemen keuangan perusahaan. Dengan adanya inovasi teknologi tersebut, B21 Digital Printing berhasil mengatasi beberapa permasalahan umum yang dihadapi di industri digital printing. Dengan demikian, B21 Digital Printing berhasil meningkatkan daya saing, loyalitas pelanggan, dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Kata kunci: Customer Service Excellence, Digital Printing, Teknologi Aplikasi



CC Attribution-ShareAlike 4.0

Copyright © 2024 Author

Diterima: 4 Januari 2024; Disetujui: 13 Februari 2024; Terbit: 15 Februari 2024

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang kompetitif seperti saat ini di era globalisasi, kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Pelanggan harus diyakinkan untuk terus menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Perusahaan harus menawarkan kepada pelanggannya sesuatu yang melampaui harapan pelanggan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis, Keberhasilan suatu usaha tidak hanya ditentukan dengan kualitas produk atau jasa yang di tawarkan. Tetapi juga kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan. Customer Service mempunyai peran yang penting dalam menjaga hubungan positif dengan pelanggan, Membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga pada Kontribusi Peningkatan Pertumbuhan Bisnis. Strategi pelayanan merupakan salah satu factor penting dalam Customer Service Excellence maka penting untuk adanya strategi dalam pengembangan Customer Service Excellence pada Customer Service guna meningkatkan daya saing perusahaan, loyalitas pelanggan dan juga mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Industri Digital Printing di Indonesia terus berkembang pesat, salah satu faktornya karena adanya perkembangan teknologi pada mesin cetak yang semakin canggih di mana kecepatan dan ketepatan waktu menjadi krusial dan preferensi konsumen beragam, dari hal tersebut menuntut perusahaan-perusahaan yang bergerak pada industri digital printing ini untuk tidak hanya bertahan dan beradaptasi pada era tersebut, namun juga melakukan inovasi disetiap aspek operasional bisnis dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu pada aspek-aspek utama yang mempengaruhi keunggulan customer service termasuk pemahaman mengenai pemenuhan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang efektif, pelayanan dan penanganan keluhan (complaint handling) dan juga upaya yang inovatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

B21 Digital Printing merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri digital printing yang berkomitmen untuk memberikan layanan digital printing yang cepat dan berkualitas tinggi sesuai dengan tagline B21 digital printing yaitu *"We Work Faster"* yang mengedepankan kecepatan namun tetap dengan standar kualitas B21 Digital Printing. B21

Digital Printing Didirikan pada tahun 2013 oleh Rakhmat Firdiansyah berlokasi di Kota Gresik dan perusahaan tersebut terus berkembang hingga saat ini, dimana perusahaan tersebut memiliki visi untuk bergerak pada perusahaan ritel komersial printing.

Pada Industri digital printing yang meskipun saat ini sedang berkembang pesat, B21 Digital Printing juga Menghadapi beberapa permasalahan yang dihadapi untuk mencapai Customer Service Excellence dalam industri digital printing diantaranya yaitu permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan seperti cetakan yang tidak sesuai, cetakan warna yang tidak sesuai, potongan kertas yang kurang rapi, potongan stiker (*kisscut*) yang susah dikupas, jahitan produk sublim yang kurang rapi, selain itu, juga adanya permasalahan terjadinya miskomunikasi baik antar karyawan maupun pelanggan, chat customer yang sering tenggelam karena tertimbun oleh ribuan chat yang datang, pengelolaan sumber daya manusia yang belum optimal dan pengembangan dan pelatihan pada Tim Customer Service B21 Digital Printing.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2022) adalah suatu metode penelitian berdasarkan postpositivisme atau filsafat interpretatif, digunakan untuk meneliti keadaan benda alam, tempat peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara berurutan triangulasi (kombinasi observasi, wawancara, dokumentasi), data perolehan data cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif adalah pemahaman makna, pemahaman keunikan, mengonstruksi fenomena, dan mengajukan hipotesis.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder yaitu data primer diperoleh langsung secara triangulasi yaitu dari kombinasi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sekunder yang di peroleh dari buku, jurnal dan artikel yang relevan dengan pembahasan.

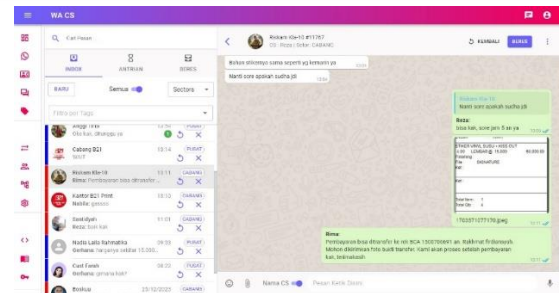
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif secara triangulasi yaitu dari kombinasi hasil observasi, wawancara dan Dokumentasi, yang telah dilakukan memperoleh hasil bahwa B21 Digital Printing sudah berhasil dalam mencapai customer service excellence yang konsisten dan terintegrasi di berbagai saluran dengan memanfaatkan teknologi 2 aplikasi yaitu WA CS (WhatsApp Customer Service) dan BIMA (Business Integrated Management Apps).

Secara umum, *Customer Service Excellence* dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan kepada konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan rasa kepuasan konsumen (Kurniadhya, 2018), Johnston dan Clark mendefinisikan *Customer Service Excellence* sebagai suatu jenis pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan pertanyaan konsumen (Nurlia, 2018).

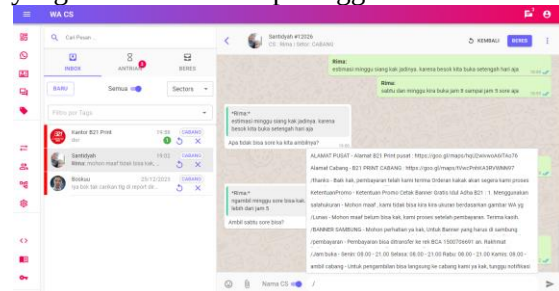
Customer Service Excellence merupakan sebuah pondasi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan baik pelanggan baru maupun pelanggan lama, Menurut kasmir (Kasmir, 2017) dalam buku yang berjudul *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, mendefinisikan *Customer Service excellence* merupakan kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dapat mewujudkan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari hasil Observasi yang telah dilakukan B21 Digital Printing menggunakan aplikasi WA CS (WhatsApp Customer Service), aplikasi tersebut dibuat sendiri oleh Rakhmat Firdiansyah selaku Owner B21 Digital Printing untuk memudahkan kinerja Customer Service agar terorganisir dan efisien, di dalam aplikasi tersebut bisa menampilkan 2 WhatsApp Toko dalam Satu tampilan sehingga mempermudah pengorganisasian antara B21 Digital Printing pusat dan cabang. Selain itu di dalam aplikasi WA CS tersebut dapat langsung mengategorikan pelanggan yang sudah di handle oleh Cs (Customer Service) dan pelanggan yang masih di dalam antrian agar bisa diidentifikasi dan segera di layani oleh Cs (Customer Service) dan Memunculkan nama-nama Customer Service yang sedang menghandle Customer.



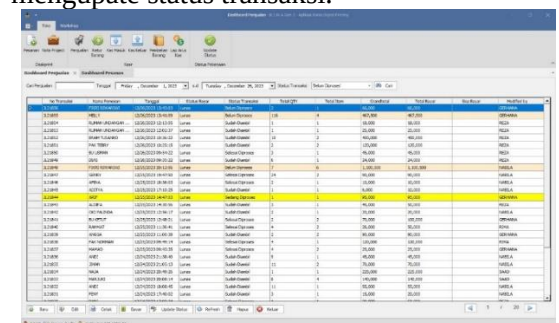
Gambar 1. Tampilan Aplikasi Aplikasi WA CS

Selain itu, didalam Aplikasi WA CS (WhatsApp Customer Service) serta juga sudah di lengkapi dengan fitur chatbots dan kecerdasan buatan untuk memberikan respons cepat terhadap pertanyaan umum yang sering di tanyakan oleh pelanggan guna mempercepat kinerja para Cs (Customer Service) b21 digital printing seperti alamat pengambilan, produk yang dibutuhkan oleh pelanggan.



Gambar 2. Fitur Chatbots WA CS

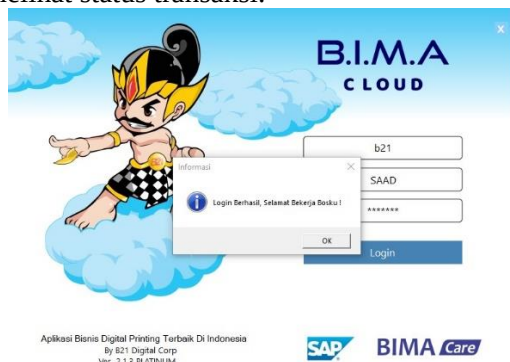
Terdapat juga, penjelasan mengenai alur pembayaran dan update status transaksi yang saling terkait langsung dengan aplikasi BIMA (Business Integrated Management Apps), Sehingga ketika Pesanan sudah di ambil dan di scan barcode maka akan otomatis mengupdate status transaksi.



Gambar 3. Dashboard Pesanan dan penjualan

B21 Digital Printing juga memiliki aplikasi yang dibuat sendiri oleh Owner B21 Digital Printing dimana aplikasi tersebut memanfaatkan konsep Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Pada zaman teknologi yang semakin maju, perusahaan perlu

menggunakan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Dengan menggunakan sistem ERP, sebuah perusahaan akan dapat mempermudah semua proses operasi bisnis perusahaan, serta dapat bersaing dengan para kompetitor bisnis (Jeffry, 2023) serta dapat mengintegrasikan, mengelola, dan menyusun informasi serta proses bisnis di berbagai departemen atau fungsi di dalam suatu perusahaan secara menyeluruh seperti Inventory, Stok yang sudah berkurang, laporan keuangan perusahaan, pembuatan pesanan dan melihat status transaksi.



Gambar 3. Tampilan Aplikasi BIMA

Di dalam aplikasi tersebut sudah lengkap dengan berbagai fitur mulai dari alur pemesanan seperti pembuatan nota untuk pelanggan yang dapat langsung dikirim secara digital, pembuatan nota untuk SPK (Surat Perintah Kerja) yang dimana hal tersebut bertujuan untuk di berikan kepada pemroses atau tim Produksi, dan juga dapat melihat laporan arus kas di B21 Digital Printing terdapat aturan untuk memperhitungkan Jumlah Uang arus kas masuk dan keluar serta Transaksi yang dilakukan pada hari itu dan hal tersebut dihitung pada saat Closing Store

Selain untuk hal tersebut, Tujuan sistem Aplikasi BIMA (*Business Integrated Management Apps*) adalah untuk membantu mempercepat kinerja Customer Service B21 Digital Printing dalam pengambilan keputusan strategis, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, dan meningkatkan visibilitas data. Saat ini Aplikasi BIMA (*Business Integrated Management Apps*) sudah diperjual belikan dan digunakan oleh pelaku usaha yang membutuhkan teknologi aplikasi BIMA (*Business Integrated Management Apps*) dan digunakan sebagai pembelajaran akademik dengan konsep Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*)

KESIMPULAN

Dalam mencapai Customer Service Excellence, B21 Digital Printing telah berhasil mencapai dan mengimplementasikan strategi Customer Service Excellence B21 Digital Printing berhasil meningkatkan daya saing, loyalitas pelanggan, dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan memanfaatkan teknologi software dan aplikasi yang diciptakan oleh Owner B21 Digital Printing yaitu WA SC dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*) untuk mempercepat kinerja tim Customer Service agar seluruh operasional perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien. Aplikasi WA CS (*WhatsApp Customer Service*) dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*). Aplikasi WA CS memberikan keterorganisasian dan efisiensi dalam layanan pelanggan dengan fitur Chatbots dan Kecerdasan Buatan untuk respons cepat. Aplikasi BIMA mempermudah operasi bisnis, mulai dari pemesanan hingga manajemen keuangan perusahaan. Dengan adanya inovasi teknologi tersebut, B21 Digital Printing berhasil mengatasi beberapa permasalahan umum yang dihadapi di industri digital printing

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada B21 Digital Printing yang telah memberi izin, dukungan maupun bantuan terhadap kelancaran pengabdian ini. Saya juga ingin menyampaikan apresiasi saya terhadap komitmen B21 Digital Printing dalam memberikan layanan Digital Printing yang cepat dan berkualitas tinggi. Penggunaan teknologi seperti Aplikasi WA CS dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*) telah menjadi inspirasi bagi penulis dalam mengintegrasikan inovasi ke dalam pelayanan pelanggan. Saya bangga menjadi bagian dari B21 Digital Printing dan penulis berharap dapat terus berkolaborasi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Jeffry, Junaidi, Sebastian, & Liora. (2023). Analisa Penerapan Sistem ERP Dalam Mendukung SCM Pada. *Jurnal Mirai Management*, 191 - 195.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Kurniadhy, D. I. (2018). Excellent Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Filateli. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*.

Nurlia. (2018). STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE. *Meraja Journal*, 19-22.

Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.