JURNAL ILMU PENGETAHUAN NARATIF
Volume 05, No. 3, Agustus 2024
https://ijurnal.com/1/index.php/jipn

ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI APLIKASI DALAM STRATEGI CUSTOMER SERVICE EXCELLENT PADA LAYANAN PELANGGAN B21 (DIGITAL PRINTING) GRESIK

Annisa Putri Arifin[1], Yuniningsih[2]

[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

annisaputriearifin@gmail.com[1], yuniningsih@upnjatim.ac.id[2]

ABSTRACT; *This research analyzes the Customer Service Excellence strategy implemented by B21 Digital Printing, a digital printing industry company in Gresik. In facing the demands of the digitalization era, companies are required to innovate in understanding and meeting customer needs, carrying out effective communication, and providing good service and handling complaints. Using a qualitative research method with a descriptive approach, the results showed that B21 Digital Printing succeeded in achieving Customer Service Excellence through the use of technology by developing WA CS (WhatsApp Customer Service) and BIMA (Business Integrated Management Apps) applications. The WA CS app improves the efficiency and organization of customer service with Chatbots and Artificial Intelligence features for quick response, while the BIMA app simplifies business operations from ordering to financial management. And the use of Canva Pro version as a supporting application that can save time in designing and supporting superior and efficient customer service. These technological innovations allow B21 Digital Printing to overcome various common problems in the digital printing industry, so that B21 succeeds in increasing competitiveness, customer loyalty, and maintaining customer trust in the company.*

Keywords: *Aplication Technology, Excellent Service, Digital Printing, ERP*

ABSTRAK; Penelitian ini menganalisis strategi Customer Service Excellence yang diterapkan oleh B21 Digital Printing, sebuah perusahaan industri digital printing di Gresik. Dalam menghadapi tuntutan era digitalisasi, perusahaan dituntut untuk berinovasi dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, menjalankan komunikasi yang efektif, serta memberikan pelayanan dan penanganan keluhan yang baik. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa B21 Digital Printing berhasil mencapai Customer Service Excellence melalui pemanfaatan teknologi dengan mengembangkan aplikasi WA CS (*WhatsApp Customer Service)* dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*). Aplikasi WA CS meningkatkan efisiensi dan keterorganisasian layanan pelanggan dengan fitur Chatbots dan Kecerdasan Buatan untuk respons cepat, sementara aplikasi BIMA mempermudah operasi

bisnis dari pemesanan hingga manajemen keuangan. Dan penggunaan Canva versi Pro sebagai aplikasi pendukung yang dapat menghemat waktu dalam mendesain dan mendukung layanan pelanggan yang unggul dan efesien. Dengan adanya inovasi teknologi tersebut memungkinkan B21 Digital Printing mengatasi berbagai permasalahan umum di industri digital printing, sehingga B21 berhasil dalam meningkatkan daya saing, loyalitas pelanggan, dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Teknologi Aplikasi, Service Excellent, Digital Printing, ERP

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk industri percetakan. Dalam upaya untuk tetap kompetitif di era digital, banyak perusahaan percetakan beralih menggunakan teknologi aplikasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pelanggan. Teknologi aplikasi memainkan peran penting dalam strategi layanan pelanggan yang unggul (*customer service excellent*), dengan menawarkan berbagai kemudahan dan kecepatan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Customer Service Excellent merupakan konsep yang mencakup penyediaan layanan pelanggan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi, tetapi juga memberikan pengalaman yang luar biasa dan memuaskan. Dalam konteks bisnis modern, customer service excellent menjadi salah satu faktor penting yang dapat membedakan perusahaan dari pesaingnya. Hal ini karena pelanggan cenderung lebih loyal kepada perusahaan yang memberikan layanan yang baik dan memperhatikan kebutuhan mereka.

B21 Digital Printing Gresik adalah salah satu perusahaan yang telah berhasil mengintegrasikan teknologi aplikasi dalam operasionalnya. Dengan adopsi teknologi ini, B21 Digital Printing mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif kepada pelanggan. Penggunaan teknologi aplikasi mencakup berbagai aspek, mulai dari sistem manajemen pelanggan CRM (*Customer Relationship Management)*, ERP (*Enterprise Resource Planning*), aplikasi pemesanan online, hingga alat komunikasi digital. Semua ini dirancang untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memuaskan.

B21 Digital Printing adalah perusahaan di industri digital printing yang berkomitmen untuk menyediakan layanan cetak digital yang cepat dan berkualitas tinggi, sesuai dengan

tagline mereka, "*We Work Faster.*" Meskipun mengutamakan kecepatan, perusahaan ini tetap menjaga standar kualitas tinggi. Didirikan pada tahun 2013 oleh Rakhmat Firdiansyah di Kota Gresik, B21 Digital Printing terus berkembang hingga sekarang dan memiliki visi untuk beroperasi di sektor ritel komersial printing.

Dalam industri digital printing yang saat ini sedang berkembang pesat, B21 Digital Printing juga menghadapi beberapa tantangan dalam mencapai *Customer Service Excellence*. Tantangan-tantangan tersebut termasuk keluhan pelanggan seperti Desain yang kurang cocok, cetakan yang tidak sesuai, warna cetakan yang tidak tepat, potongan kertas yang kurang rapi, potongan stiker (*kiss cut*) yang sulit dikupas, jahitan produk sublim yang kurang rapi,pesanan yang belum selesai di proses serta masalah miskomunikasi baik antara karyawan maupun dengan pelanggan. Selain itu, chat pelanggan sering kali terlewat karena tertimbun oleh ribuan pesan yang masuk.

Penelitian ini sudah pernah dilakukan sebelumnya di Gresik (Khoiriyah dan Rini, 2024) namun analisis penggunaan aplikasi teknologinya lebih fokus membahas dari segi internal perusahaan saja. Aspek inovasi seperti aplikasi teknologi pendukung lainnya semisal Canva Pro perlu diteliti untuk melihat seberapa efektivitas penggunaan aplikasi teknologi eksternal dan internal perusahaan dalam memberikan service excellent kepada pelanggan . Oleh karena itu Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan aplikasi teknologi seperti WA CS (*WhatsApp Customer Service*), BIMA (*Business Integrated Management Apps*), dan Canva Pro dalam memberikan *service excellent* kepada para pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif didasarkan pada post positivisme atau filsafat interpretatif, dan digunakan untuk meneliti kondisi alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi), dengan data yang cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian bertujuan untuk memahami makna, mengidentifikasi keunikan, membangun fenomena, dan merumuskan hipotesis.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui triangulasi yang menggabungkan observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian.

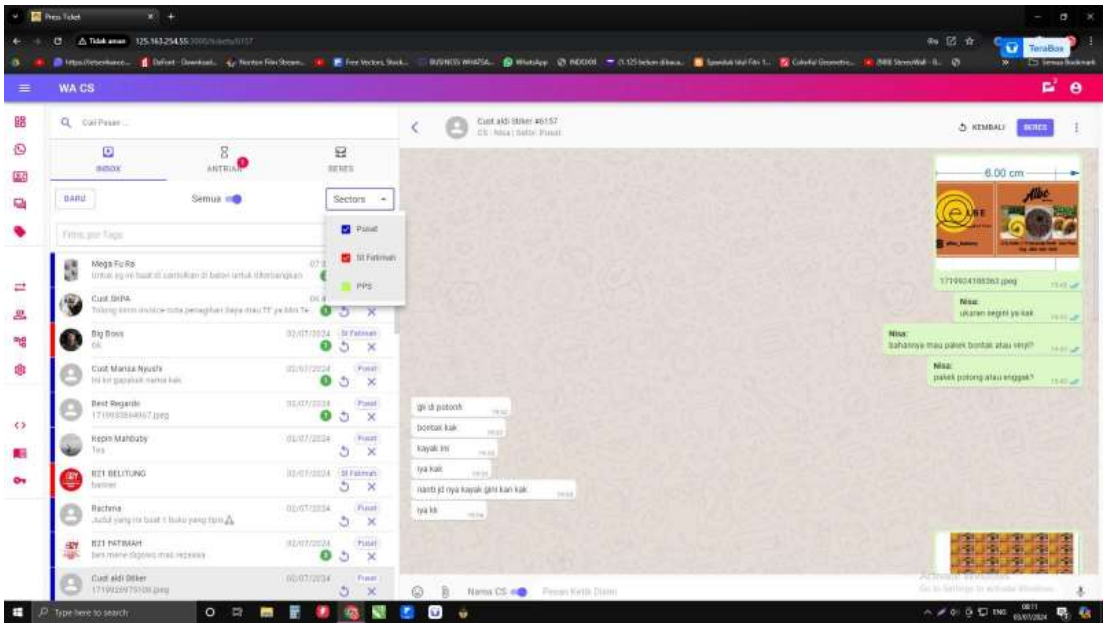
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan triangulasi dari kombinasi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diperoleh hasil bahwa B21 Digital Printing telah berhasil mencapai keunggulan layanan pelanggan yang konsisten dan terintegrasi melalui berbagai saluran. Perusahaan ini memanfaatkan teknologi dari Tiga aplikasi, yaitu WA CS (*WhatsApp Customer Service*), BIMA (*Business Integrated Management Apps*), dan Canva Pro.

Inti dari layanan prima adalah usaha untuk memberikan pelayanan terbaik yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal (Maulyan, et al. 2022). Dengan kata lain layanan prima melibatkan berbagai aspek seperti membuat pelanggan merasa penting, melayani dengan ramah dan cepat, menempatkan pelanggan sebagai mitra, serta memberikan pelayanan optimal yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Keunggulan Layanan Pelanggan adalah dasar pelayanan yang bertujuan meningkatkan loyalitas pelanggan, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama (Khoiriyah & Rini, 2024)

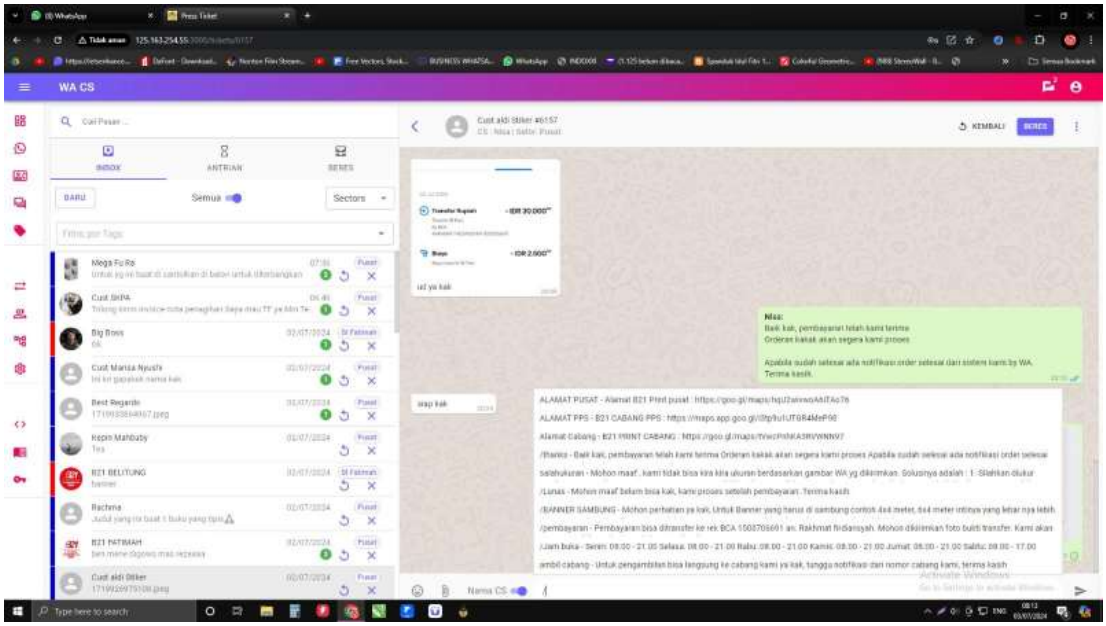
Menurut (Sihotang,Rulistiani dan Nurfatimah, 2022) Pelayanan prima berarti menunjukkan perhatian kepada pelanggan dengan menyediakan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui fokus pada aspek waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, kuantitas, biaya, proses, dan kepuasan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa B21 Digital Printing menggunakan aplikasi *WhatsApp Customer Service* (WA CS), yang dikembangkan oleh Rakhmat Firdiansyah, pemilik B21 Digital Printing, untuk meningkatkan efisiensi dan organisasi kerja *Customer Service*.



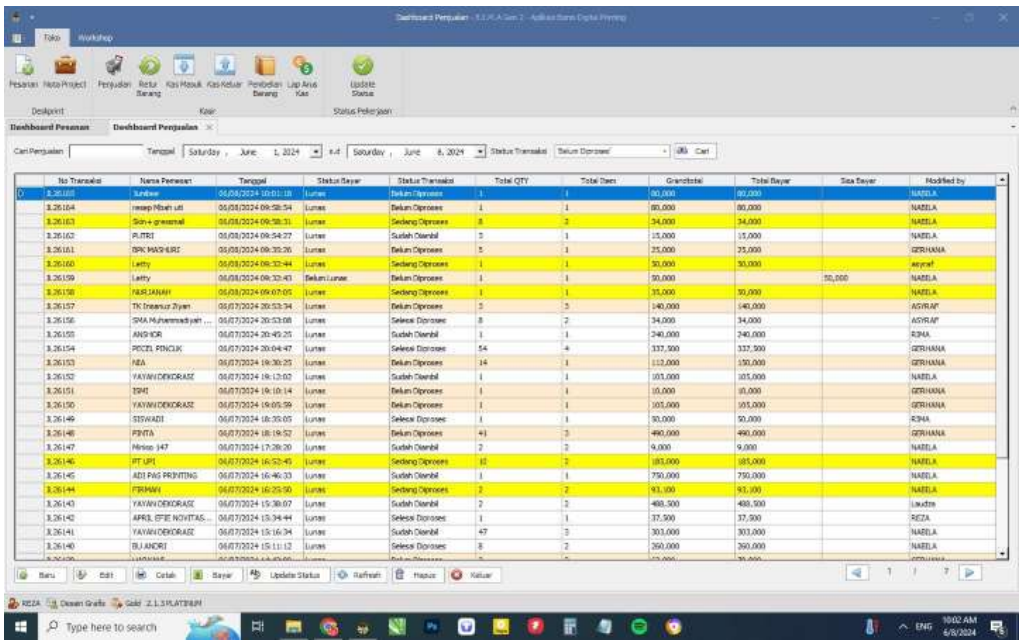
Gambar 1. Tampilan 3 Toko di Aplikasi WA CS B21

Aplikasi ini memungkinkan tampilan Tiga *WhatsApp* Toko dalam satu layar, memudahkan pengelolaan antara pusat dan cabang B21 Digital Printing. Selain itu, aplikasi WA CS dapat mengkategorikan pelanggan yang sudah ditangani dan yang masih menunggu, sehingga *Customer Service* dapat dengan cepat mengidentifikasi dan melayani mereka. Aplikasi ini juga menampilkan nama-nama *Customer Service* yang sedang menangani pelanggan.



Gambar 2. Fitur chatbot WA CS B21

Selain itu, aplikasi WA CS juga dilengkapi dengan fitur *chatbots* dan kecerdasan buatan untuk memberikan respons cepat terhadap pertanyaan umum, seperti alamat pengambilan dan produk yang dibutuhkan pelanggan, sehingga mempercepat kinerja *Customer Service* B21 Digital Printing.



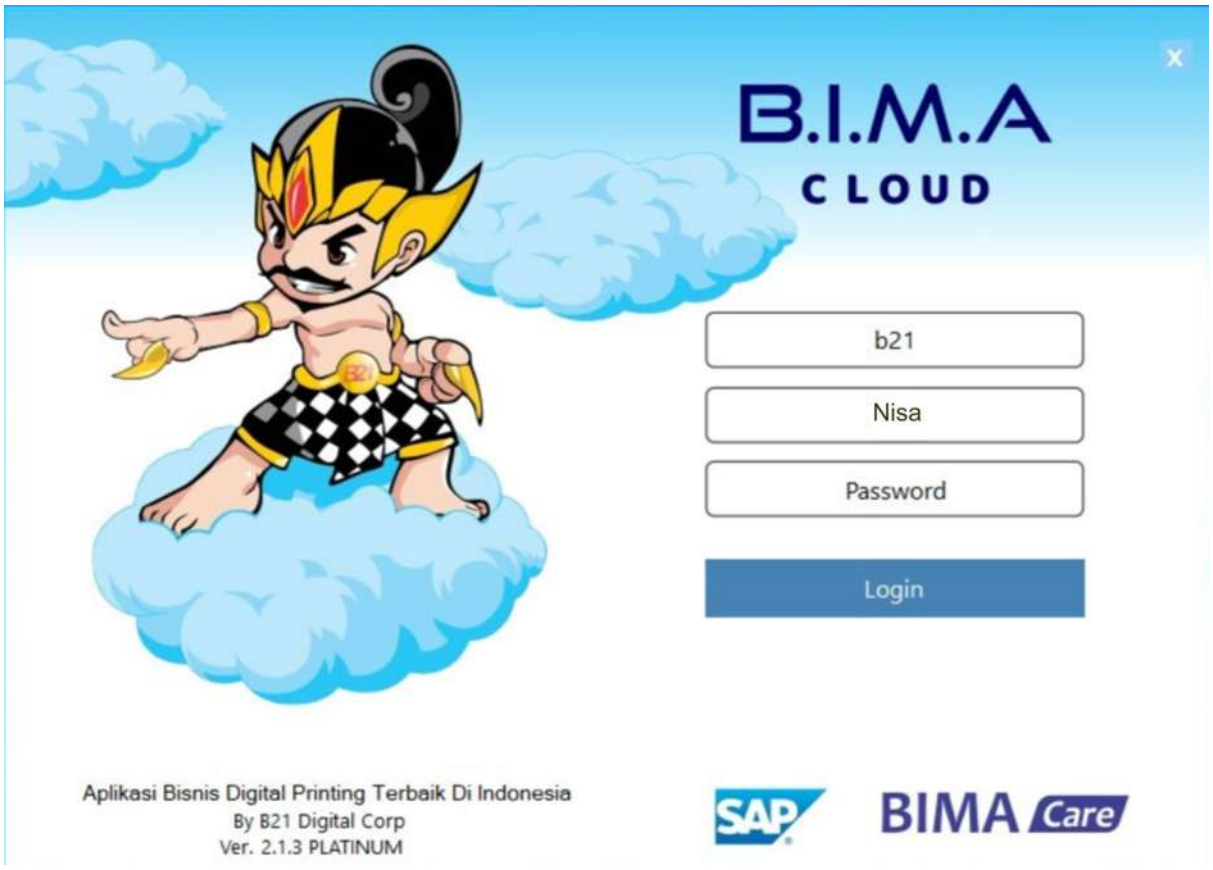
Gambar 3. Dashboard Pesanan dan Penjualan

Terdapat juga penjelasan mengenai alur pembayaran dan pembaruan status transaksi yang terintegrasi langsung dengan aplikasi BIMA (*Business Integrated Management Apps*). Dengan demikian, ketika pesanan diambil dan barcode dipindai, status transaksi akan otomatis diperbarui.

B21 Digital Printing memiliki aplikasi yang dikembangkan sendiri oleh pemiliknya, yang memanfaatkan konsep Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Di era teknologi yang semakin canggih, perusahaan perlu menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan sistem ERP, perusahaan dapat mempermudah semua proses operasi bisnis dan bersaing dengan *competitor* (Jeffry, dkk. 2023) serta mengintegrasikan, mengelola, dan menyusun informasi dan proses bisnis di berbagai departemen atau fungsi di dalam suatu

perusahaan, seperti *inventory*, stok yang berkurang, laporan keuangan, pembuatan pesanan, dan melihat status transaksi.

Menurut Toruan *Enterprise Resources Planning* adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerjanya di bidang penjualan dan pemasaran, pemeliharaan, produksi/manufakturing, gudang, logistik, keuangan dan sumber daya manusia (Alhazami,2021). Dengan kata lain, aplikasi ERP menjadi tulang punggung bagi perusahaan dengan operasi yang kompleks. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan akan penggunaan aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam proses bisnis semakin meningkat, terutama dalam mengintegrasikan berbagai departemen dan divisi, memungkinkan operasional perusahaan dapat dipantau dalam satu aplikasi.



Gambar 4. Tampilan Aplikasi Bima

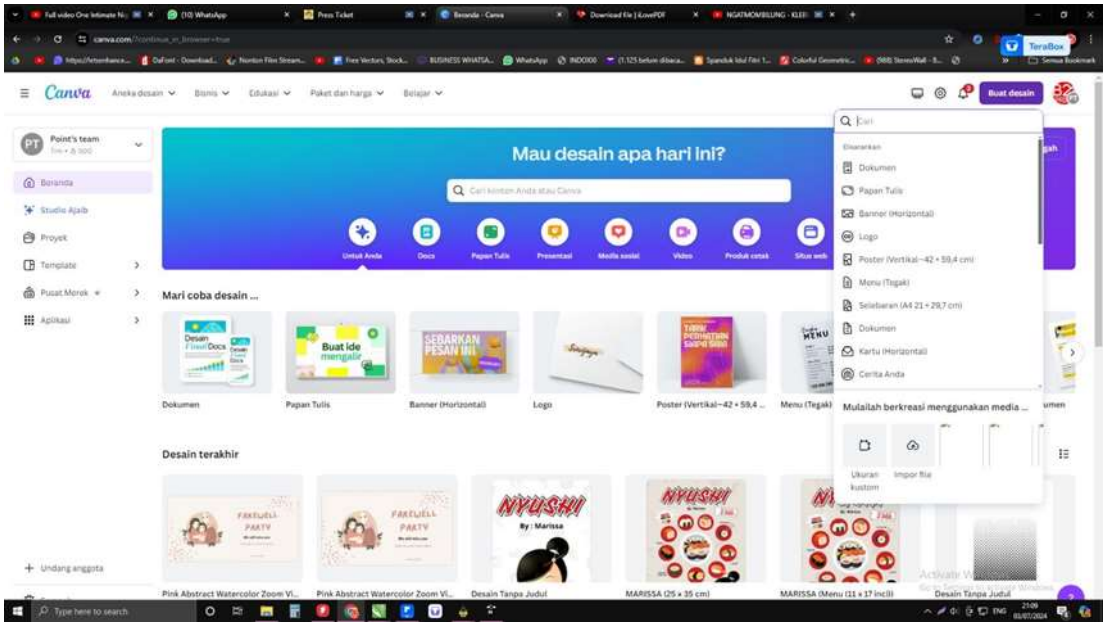
Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur, mulai dari alur pemesanan seperti pembuatan nota untuk pelanggan yang dapat langsung dikirim secara digital, pembuatan nota untuk SPK (Surat Perintah Kerja) yang ditujukan untuk tim produksi, hingga pelaporan arus kas

di B21 Digital Printing. Aplikasi ini mengatur perhitungan jumlah uang masuk dan keluar serta transaksi yang dilakukan pada hari itu, yang dihitung saat penutupan toko.

Selain itu, tujuan dari 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. Dari perspektif bisnis secara keseluruhan, ERP pada dasarnya menawarkan pengurangan biaya, pengurangan persediaan di gudang, dan peningkatan kinerja operasional. (Silalahi dkk. 2022). Saat ini, aplikasi BIMA sudah diperjualbelikan dan digunakan oleh pelaku usaha yang membutuhkan teknologi tersebut serta digunakan sebagai bahan pembelajaran akademik dengan konsep Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Selain menggunakan software yang dirancang sendiri berupa penggunaan aplikasi teknologi seperti WA CS (*WhatsApp Customer Service*), BIMA (*Business Integrated Management Apps*), B21 juga menggunakan aplikasi Canva Versi Pro sebagai aplikasi pendukung dalam kegiatan bisnisnya. B21 menggunakan canva pro untuk dapat mendesain dengan lebih cepat. Menurut (Handriyani dkk,2023) desain adalah salah satu cara berkomunikasi yang telah berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Metode desain tradisional kini menjadi kurang relevan karena permintaan untuk pembuatan desain semakin meningkat dan harus diselesaikan dengan cepat. Desainer grafis tidak dapat lagi menggunakan cara-cara tradisional untuk memenuhi tenggat waktu yang semakin ketat. Keunggulan utama Canva adalah kekuatannya dan kemudahan penggunaannya, memungkinkan siapa saja untuk menjadi mahir dalam mendesain hanya dalam beberapa menit (Haikal,Wali dan Idwan, 2022).

Sebagai perusahaan percetakan, B21 aktif dalam kegiatan desain, dimana b21 juga menggunakan software desain seperti coreldraw, photoshop dan canva. Namun Dibandingkan dengan aplikasi desain lainnya seperti Corel Draw dan Photoshop yang perlu kemampuan khusus dan waktu lebih lama dalam mendesain, canva dianggap lebih efektif dan efisien dalam mempercepat waktu mendesain dikarenakan customer service b21 tak perlu mendesain dari awal dan mencari elemen-elemen yang dibutuhkan dalam mendesain secara manual karena canva sendiri telah menyediakan banyak template dan elemen desain siap pakai, sehingga B21 dapat melayani pelanggan dengan lebih cepat.



Gambar 5. Tampilan Aplikasi Canva Pro B21

B21 menggunakan Canva versi Pro yang menyediakan beragam template siap pakai, elemen desain premium, dan *interface* yang *user-friendly*, serta memungkinkan desainer untuk berkolaborasi secara real-time,desainer B21 dapat berbagi proyek dengan tim dan mengedit secara bersama-sama. Canva dianggap sangat membantu dalam pengerjaan desain di B21 karena Desainer hanya perlu masuk ke akun canva pro dan mengklik tombol buat desain di pojok kanan atas, kemudian akan muncul tampilan rekomendasi desain yang telah disediakan canva seperti id card,undangan,logo dll. Atau user juga dapat meng custom ukuran desain sendiri.

Dengan menggunakan aplikasi canva pro B21 dapat menghemat waktu mendesain dan dapat melayani pelanggan dengan lebih cepat sesuai dengan visi perusahaan yaitu "*we work faster*". Namun aplikasi canva hanya bisa digunakan untuk desain yang dianggap umum saja, jika customer ingin desain yang khusus seperti brand identity smartfren maka perlu menggunakan aplikasi desain yang lebih profesional seperti coreldraw,photoshop,adobe illustrator dll.

KESIMPULAN

B21 Digital Printing telah mencapai keunggulan dalam layanan pelanggan dengan mengimplementasikan strategi *Customer Service Excellence*. Dengan memanfaatkan teknologi

inovatif seperti WA CS (*WhatsApp Customer Service*) dan BIMA (*Business Integrated Management Apps*) yang dikembangkan oleh pemilik B21, perusahaan berhasil meningkatkan daya saing, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan. WA CS meningkatkan efisiensi layanan pelanggan melalui fitur *Chatbots* dan Kecerdasan Buatan, sedangkan BIMA mempermudah operasi bisnis dari pemesanan hingga manajemen keuangan. Selain itu, Canva versi pro juga digunakan sebagai Aplikasi pendukung yang dapat menghemat waktu dalam mendesain dan mendukung layanan pelanggan yang unggul dan efisien. Dengan adanya inovasi teknologi tersebut, B21 Digital Printing berhasil menyelesaikan berbagai masalah umum yang dihadapi dalam industri digital printing.

DAFTAR PUSTAKA

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

Khoiriyah, S., & Rini, H. P. (2024). Strategi Customer Service Excellence Pada Customer Service B21 Digital Printing Gresik. MESTAKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 76-80.

Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: theoretical review. Jurnal Sains Manajemen, 4(1), 8-17.

Sihotang, M. A., Rulistiani, A., & Nurfatimah, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada E-Commerce Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi tasikmalaya). TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan, 2(5), 47-56.

Jeffry, J., Junaidi, J., Sebastian, S., & Liora, L. (2023). Analisa Penerapan Sistem ERP Dalam Mendukung SCM Pada PT. Indofood. *Jurnal Mirai Management*, *8*(1), 191-195.

Alhazami, L. (2021). Evaluasi Keberhasilan Manajemen dalam Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 6(3), 1273-1285.

Silalahi, I. P. (2022). Pengaruh Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kinerja Perusahaan Usaha Kecil Menengah. Jurnal Syntax Admiration, 3(6), 768-775.

Wijaya, S. H. T., & Anggrianto, S. C. (2023). Aplikasi Desain Canva: Ancaman atau Alat yang membantu kerja Desainer Grafis?. IMATYPE: Journal of Graphic Design

Studies, 2(1), 1-8.

Idwan, H., Haikal, M. H., & Wali, M. (2024). Pemanfaatan Tools Canva Dan Template. Net Dalam Pembuatan Sertifikat Online Pada Dinas Pangan Provinsi Aceh. Jurnal Sistem Komputer (SISKOM), 4(2), 72-86.