



PEDAMPINGAN PELAYANAN PELANGGAN PADA CUSTOMER SERVICE PT DOA ANAK DIGITAL

Emma Oktavia Rahmawati^{1*}, Indah Respati Kusumasari²

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

*E-mail: 20042010030@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Jurnal ini membahas tentang pedampingan pelayanan pelanggan pada customer service PT Doa Anak Digital. Customer service Bangbeli merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan yang bertujuan untuk membantu pemberdayaan masyarakat dengan meningkatkan perekonomian pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) seperti toko kelontong, agen pulsa, dan kebutuhan pribadi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan mengumpulkan data melalui observasi secara langsung, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui keberhasilan dan tantangan yang dihadapi pada perusahaan Bangbeli dalam pelayanan pelanggan oleh customer service Bangbeli. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Bangbeli telah memberikan keuntungan bagi masyarakat atas produk layanan yang terdapat pada aplikasi. Pengguna layanan ini awalnya dioperasikan di Malang, Jawa Timur namun saat ini telah digunakan seluruh masyarakat Indonesia. Program yang masih harus dikembangkan pada produk yang beragam dan pelayanan yang semakin nyaman serta memudahkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Bangbeli ini. Sehingga perusahaan dapat bertahan dalam waktu jangka panjang.

Kata kunci: Pelanggan; Customer service; PT Doa Anak Digital

CUSTOMER SERVICE ASSISTANCE AT PT DOA ANAK DIGITAL CUSTOMER SERVICE

ABSTRACT

This journal discusses customer service assistance at PT Doa Anak Digital customer service. Bangbeli customer service is a service provided to customers that aims to help community empowerment by improving the economy of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) such as grocery stores, credit agents, and people's personal needs. This study uses field research methods by collecting data through direct observation, interviews and documentation. The collected data were analyzed descriptively to find out the successes and challenges faced by Bangbeli companies in customer service by Bangbeli customer service. The results of the research show that Bangbeli has provided benefits to the community for the service products contained in the application. Users of this service were originally operated in Malang, East Java, but now it has been used by all Indonesian people. Programs that still need to be developed for a variety of products and services that are increasingly comfortable and make it easier for the community in this Bangbeli application. So that the company can survive in the long term.

Keywords: Customer; Customer Service; PT Doa Anak Digital

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi Gadget membuat komunikasi dan pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien waktu. Ekonomi digital merupakan bentuk dari perubahan sosio politik dalam sistem ekonomi ruang intelijen. Perubahan dalam bentuk digitalisasi termasuk pada perekonomian tentunya juga merubah transaksi bisnis yang sebelumnya secara manual saat ini menggunakan internet (Tapscott, 1996). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi akan membawa kemajuan pada bidang perekonomian (ekonomi digital) yang ditandai dengan pesatnya perkembangan bisnis menggunakan layanan internet dan berkolaborasi antara penyedia jasa layanan dengan individu.

Hadirnya financial technology (FinTech) di Indonesia membantu para pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang bertujuan untuk meningkatkan akses dunia perbankan yang dapat membuat bisnis UMKM lebih mudah. Industri fintech pada negara Indonesia berkembang pada bidang jasa pembayaran (payment), pendanaan (funding), perbankan (digital banking), pasar modal (capital market) peransuransian (insurtech), dan jasa pendukung layanan keuangan lainnya. Oleh karena itu hadirnya Bangbeli sebagai fintech bagi masyarakat atau pelaku UMKM.



Perusahaan Doa Anak Digital atau yang sering disebut perusahaan Bangbeli merupakan aplikasi berbasis agensi yang memberdayakan agen lokal untuk mendistribusikan layanan Payment Point Online Banking (PPOB), dan layanan keuangan atau yang sering disebut dompet digital yang diberikan kepada pengguna seluruh Indonesia. Tujuan mendirikan Bangbeli adalah untuk mendapatkan manfaat paling ekonomis melalui layanan keuangan dan bisnis dalam tingkat keamanan yang tinggi dan user experience yang nyaman. Dengan memiliki misi untuk memberdayakan pertumbuhan, mendemokratisasi layanan keuangan dan mendorong masyarakat tanpa uang tunai pada negara Indonesia.

Customer service merupakan salah satu hal terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Melalui tangan customer service, perusahaan dapat memberikan kesan yang positif kepada pelanggan. Melalui petugas customer service pula perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan dengan pendekatan komunikasi.

Melalui pelayanan customer service perusahaan Bangbeli diberikan kepada semua penggunanya baik pengguna baru ataupun pengguna lama. Bidang customer service tetap memberikan layanan terbaik yang nantinya dapat menjawab atas pertanyaan kendala yang dialami oleh mitra atau pengguna. Dengan memberikan layanan ini diharapkan pengguna dapat membentuk image positif terhadap citra perusahaan.

Salah satu program customer service Bangbeli merespon komplain pengguna terhadap kendala produk yang telah dilakukan pada aplikasi dan memberikan informasi kepada pengguna mengenai promo produk, cara mengaplikasikan, dan menjadi penghubung antara perusahaan dengan pengguna melalui customer service.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengambil data di lapangan (Arikunto, 2006) dan metode pengelolaan report data pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung dengan mengikuti program magang bersertifikat di PT Doa Anak Digital (Bangbeli), melakukan pedampingan pada customer services-nya dan berperan aktif dalam kegiatan pemberdayaan UMKM pada masyarakat.

Sumber data penelitian ini adalah data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung melakukan pengamatan dan wawancara kepada pelanggan yang tergabung dalam perusahaan Bangbeli yang mayoritas dari UMKM di Malang, Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Doa Anak Digital (Bangbeli) didirikan pada tahun 2019 di Kota Malang. Lalu pada tahun 2020 startup Bangbeli mendapatkan penghargaan sebagai 25 Startup Mahasiswa Terbaik oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Satu tahun kemudian, 2021 menjadi sebuah PT dan disertifikasi oleh KEMKOMINFO Nomor : 001862.01/DJAI.PSE/12/2021 dan terdaftar KEMENKUNHAM. Selain itu perusahaan Doa Anak digital juga memiliki capaian prestasi sebagai salah satu dari 10 mitra startup yang dipilih oleh Kementerian Koperasi untuk tampil pada acara G20 di Bali.

Seiring dengan visi yang telah diterapkan, perusahaan ini mampu membuktikan bahwa sebagai perusahaan yang menjadi pelopor Bisnis UMKM yang menguntungkan dan pemberian pelayanan yang profesional. Salah satu bukti nyata dengan adanya program pemberian cashback saldo yang diadakan oleh bidang marketing dan di follow up oleh bidang customer service yang memberikan informasi kepada toko kelontong pada daerah pelosok Malang yang pada saat itu masih sulit dan mahal terhadap produk yang dijual seperti penjualan pulsa, pembayaran air, pembelian token listrik, pengisian e-wallet dan lain-lain.

Salah satu upaya yang diberikan customer service itu mencari user baru khususnya terjun pada masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi Bangbeli ini dengan cara menginformasikan melalui pesan dan door to door. Sehingga saat ini mengalami kemajuan pengguna bukan hanya dari kalangan UMKM toko kelontong saja akan tetapi juga dari kalangan masyarakat umum.



Gambar 1. Aplikasi Bangbeli (Sumber: Bangbeli)

Cara perusahaan kepada pengguna user baru yang ditugaskan kepada customer service untuk memantau lebih detail dan mengharapkan pelanggan bisa mendaftar dan mengaplikasikan. Cara untuk daftar akun yang diterapkan Bangbeli ini, sebagai berikut :

1. Melakukan penginstalan pada playstore, dengan mengunduh aplikasi “Bangbeli”
2. Memilih menu “Daftar”
3. Setelah itu melakukan pengisian form registrasi
4. Klik tombol berikutnya, selanjutnya pengisian nomor whatsapp
5. Memasukan kode OTP yang telah dikirimkan pada nomor whatsapp yang telah di daftar
6. Buat Pin Keamanan untuk login serta konfirmasi pin keamanan lagi
7. Selesai dan telah login ke laman aplikasi bangbeli

Berdasarkan hasil pengamatan melalui panel whatsapp yang digunakan sebagai pengabdian customer service kepada pelanggan atas kendala yang dialami, sering terjadi kendala seperti transaksi belum sukses, cashback saldo belum masuk, dan cara melakukan pengisian saldo pada akun bangbeli. Terdapat pengamatan pada panel transaksi yang merupakan pekerjaan customer service untuk memantau proses transaksi yang masuk setiap harinya. Dari panel transaksi ini kami dapat melihat saldo panel yang merupakan untuk keberlangsungan berjalannya transaksi pelanggan yang telah berhasil. Pada panel transaksi ini dapat melihat keseluruhan data mitra yang hanya dapat di akses oleh pihak finance dan customer service.

Pihak customer service menerapkan beberapa cara untuk pelanggan komplain agar pelanggan nyaman dan tidak berpaling hati dengan aplikasi payment lainnya. Upaya yang dilakukan customer service merespon dengan cepat dalam realtime minimal 3 menit saat membalas pesan, menyelesaikan kendala yang dialami hingga selesai, dan mengakhiri pesan dengan ucapan terimakasih atas transaksi yang dilakukan dan pesan yang dikirimkan mudah dipahami serta sopan.

Selanjutnya mengimplementasikan pengelolaan report data pelanggan yang merupakan isian data serta informasi yang diperoleh dari pelanggan atas kendala program dan layanan Bangbeli. Report ini dibuat untuk mempermudah sebagai bahan evaluasi perusahaan serta pengabdian bidang customer service kepada pelanggan dan memudahkan penelusuran riwayat komplain sebagai upaya pelaksanaan memberikan layanan pemberdayaan kepada masyarakat khususnya UMKM.



No	Tanggal	No. Tlp	Chat Masuk	Chat Dibaca	Chat Dibaca Pertama	Response Time Result	Chat Dibaca Pertama	Chat Dibaca	Handling Time Result	No. Tiket	Kategori	Status	SPV	Catatan
1	02/03/2023	6.288738E+12	12:24:00	12:27:00		0:03:00	12:27:00	12:27:00	0:10:00	#5729	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Menanyakan informasi lowongan mahasiswa a magang
2	04/03/2023	6.288744E+13	17:58:00	17:58:00		0:02:00	17:58:00	17:27:00	0:19:00	#5740	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Refund transaksi paket internet
3	04/03/2023	6.288238E+12	17:58:00	17:58:00		0:00:00	17:58:00	18:52:00	0:54:00	#5741	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Zafra	
4	05/03/2023	6.288566E+10	20:05:00	8:01:00		8:01:00	8:01:00	8:13:00	0:12:00	#5742	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
5	05/03/2023	6.288744E+13	8:38:00	8:38:00		0:01:00	8:38:00	8:56:00	0:17:00	#5745	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
6	05/03/2023	6.28123E+12	8:38:00	8:38:00		0:01:00	8:38:00	8:57:00	0:18:00	#5746	Lainnya	SELESAI	Ka Salma	Transaksi refund
7	05/03/2023	6.282211E+12	7:02:00	8:04:00		8:04:00	8:14:00	1:10:00		#5744	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
8	07/03/2023	6.288566E+10	8:40:00	8:06:00		8:06:00	8:13:00	0:07:00		#5739	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
9	07/03/2023	6.288566E+12	8:09:00	8:09:00		8:01:00	8:39:00	0:29:00		#5781	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Tidak bisa masuk aplikasi
10	09/03/2023	6.28123E+12	14:24:00	14:25:00		0:01:00	14:25:00	14:53:00	0:28:00	#5782	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Transaksi Finance tidak bisa
11	10/03/2023	6.287878E+12	14:20:00	14:21:00		0:01:00	14:21:00	14:42:00	0:21:00	#5786	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Zafra	
12	14/03/2023	6.281448E+12	21:28:00	8:04:00		8:04:00	8:15:00	0:11:00		#5815	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Zafra	
13	14/03/2023	6.28786E+12	20:05:00	8:06:00		8:06:00	8:41:00	1:35:00		#5814	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Zafra	
14	16/03/2023	6.288566E+12	12:39:00	12:41:00		0:02:00	12:41:00	13:11:00	0:30:00	#5867	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Zafra	
15	16/03/2023	6.28128E+12	18:45:00	18:46:00		0:01:00	18:46:00	19:02:00	0:16:00	#5872	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Salma	
16	18/03/2023	6.288738E+12	16:30:00	16:32:00		0:02:00	16:32:00	16:39:00	0:07:00	#5886	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Menanyakan saldo apakah aman apabila tidak transaksi
17	18/03/2023	6.28822E+12	16:35:00	16:35:00		0:01:00	16:35:00	16:40:00	0:04:00	#5887	Lainnya	SELESAI	Ka Salma	Menanyakan aplikasi down
18	18/03/2023	6.288566E+12	7:23:00	8:02:00		8:02:00	8:09:00	0:07:00		#5889	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
19	18/03/2023	6.288738E+10	8:16:00	8:03:00		1:45:00	8:03:00	8:09:00	0:06:00	#5888	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
20	19/03/2023	6.288566E+13	8:41:00	8:42:00		0:01:00	8:42:00	8:53:00	0:11:00	#5890	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Zafra	
21	21/03/2023	6.288738E+12	11:39:00	11:40:00		0:01:00	11:40:00	11:49:00	0:09:00	#5926	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Tidak bisa melakukan transaksi
22	21/03/2023	6.288744E+13	19:18:00	19:17:00		0:01:00	19:17:00	19:21:00	0:14:00	#5927	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
23	21/03/2023	6.28123E+12	19:28:00	19:31:00		0:02:00	19:31:00	19:42:00	0:12:00	#5928	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
24	23/03/2023	6.28139E+12	12:03:00	12:04		0:01:00	12:04:00	12:19:00	0:15:00	#5941	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Salma	
25	23/03/2023	6.28822E+12	12:48:00	12:50:00		0:02:00	12:50:00	13:02:00	0:12:00	#5942	Lainnya	SELESAI	Ka Salma	Gangguan transaksi e-wallet
26	23/03/2023	6.28123E+12	13:19:00	13:20:00		0:01:00	13:20:00	13:28:00	0:08:00	#5944	Lainnya	SELESAI	Ka Salma	tidak jelas
27	23/03/2023	6.288738E+12	13:17:00	13:19:00		0:02:00	13:19:00	13:42:00	0:23:00	#5943	Transaksi Belum Sukses	SELESAI	Ka Zafra	
28	24/03/2023	6.288738E+12	15:22:00	15:23:00		0:01:00	15:23:00	16:10:00	0:47:00	#5987	Deposit Belum Masuk	SELESAI	Ka Salma	
29	24/03/2023	6.288738E+12	17:19:00	17:20:00		0:01:00	17:20:00	18:00:00	0:40:00	#5988	Transaksi Belum Sukses	PROSES	Ka Salma	
30	24/03/2023	6.288738E+12	17:21:00	17:22:00		0:01:00	17:22:00	18:00:00	0:38:00	#5989	Transaksi Belum Sukses	PROSES	Ka Zafra	Activate Windows
31	24/03/2023	6.288744E+13	17:58:00	18:00:00		0:01:00	18:00:00	18:18:00	0:18:00	#5990	Lainnya	SELESAI	Ka Zafra	Aplikasi minter

Gambar 2. Format Report Pelanggan

Pelanggan tidak hanya mendapatkan pelayanan terbaik saja, namun perusahaan Bangbeli ini telah berupaya dari segi produk memberikan harga yang relatif jauh lebih murah, biaya administrasi lebih terjangkau murah sehingga keuntungan yang diperoleh dari penjualan lebih banyak dan cukup membantu UMKM toko kelontong ataupun agen pulsa di setiap daerah. Dan tidak lupa Bangbeli ini memberikan promosi cashback kepada setiap pelanggan yang telah mencapai target penjualan.

SIMPULAN

Pendampingan pelayanan yang diberikan customer service kepada pelanggan perusahaan Bangbeli cukup memberikan kemudahan serta membantu pendapatan masyarakat untuk bergabung pada bisnis layanan PPOB ini. Pihak customer service dituntut sebagai jembatan penyalur informasi antara perusahaan dengan pelanggan, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan terhadap produk dan layanan yang tersedia. Dari hasil pemberdayaan ini yang sudah dilakukan, bidang customer service dapat meningkatkan kinerja juga diharapkan untuk kedepannya perusahaan mampu mengembangkan layanan, meminimalisir komplain perusahaan agar menjadi lebih baik dan membuat pelanggan tidak berpindah pada aplikasi payment lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadlun Maros, Julian Elitair, Ardi Tambunan, & Ernawatikoto. (2016). *Penelitian lapangan (field research)*. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Muh Nur Rasyid, Hasniati, & Hijrah Hasim Yusuf. (2016). Analisis pelayanan customer service terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada kios grapari. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 2.
- Nurma Lita Jurianti. (2022). *Strategi Potongan Harga Dengan Model Cashback Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Aplikasi Payment Bangbeli*. Jember: Universitas Islam Negeri KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ Jember.
- Yunni Rusmawati DJ, & Bhiartzika Ristyanadi. (2018). Analisis pelayanan cs (customer service) terhadap kepuasan nasabah pada bank danamon di sukodadi lamongan. *Jurnal EK B I S / V o l . X I X / N o . 1*, 1093-1094.