

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan percakapan antara perusahaan dengan pelanggan mampu mempengaruhi laju perkembangan sebuah perusahaan, dalam kasus tertentu pelanggan tidak hanya menanyakan sebuah permasalahan yang dihadapi, seringkali para pelanggan memberikan saran atau informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Baik atau tidaknya layanan komunikasi, dapat berpengaruh terhadap jumlah pelanggan yang telah bekerjasama dengan perusahaan, semakin baik komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, semakin besar pula pelanggan akan memberikan rekomendasi pada pihak lain untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Departemen dalam perusahaan yang sering melakukan interaksi dengan pelanggan adalah *customer support*. *Customer support* merupakan garda depan perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Sebagai garda depan, fungsi *customer support* harus maksimal karena setiap informasi atau keluhan dari pelanggan akan diproses oleh pihak *customer support* terlebih dahulu sebelum disampaikan pada departemen yang terkait (Sumianti, 2020).

PT. Enerren Technologies merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan teknologi GPS (Global Position System) untuk kendaraan. Saat ini PT. Enerren Technologies memiliki divisi *customer support* untuk menanggapi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Divisi ini terbentuk untuk menanggapi keluhan, permintaan maupun tanya dan jawab dari pelanggan. Akan tetapi kinerja dari *customer support* masih belum maksimal, beberapa pelanggan mengeluhkan tentang keterlambatan dalam respon kebutuhan pelanggan dan proses pengajuan melalui *email* juga kurang direspon.

Hal ini berkaitan dengan minimnya jumlah *customer support* yang tidak sebanding dengan jumlah pelanggan, sehingga *customer support* mengalami kesulitan dalam merespon setiap keluhan atau informasi yang diminta oleh pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, *customer support*

membutuhkan sistem bantuan untuk melayani para pelanggan agar respon terhadap pelanggan semakin cepat. Salah satu sistem yang dapat digunakan dengan menggunakan *automated response system*.

Automated response system adalah satu wujud dari *Customer Relationship Management*. *Automated response system* merupakan sistem yang dapat memberikan tanggapan otomatis kepada pelanggan melalui berbagai cara seperti *email*, teks, atau pesan suara. Ini dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan umum, memberikan informasi kontak, atau menyediakan solusi masalah pelanggan. Dengan menggunakan teknologi *natural language processing*, sistem ini dapat memahami secara intens pelanggan dan memberikan tanggapan yang sesuai. *Automated response system* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melayani pelanggan, sekaligus memungkinkan perusahaan untuk menangani lebih banyak permintaan dalam waktu yang sama.

Penggunaan *automated response system* sangat membantu *customer support* dalam melayani para pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Panjaitan et al. (2019) dari 30 responden, 86% menyatakan bahwa penggunaan website *automated response system* response sangat membantu pihak pelanggan. Menurut permasalahan yang pernah diulas, maka pada penelitian ini akan mengambil judul “Desain Aplikasi *Automated Response System* Untuk *Customer support* Pada PT. Enerren Technologies”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar dari latar belakang yang sudah dikaji, permasalahan pada *customer support* di PT Enerren Technologies adalah jumlah personil *customer support* yang sedikit, menyebabkan keterlambatan dalam merespon pertanyaan dan keluhan dari pelanggan. Hal ini tentunya berdampak pula bagi perusahaan terhadap menurunnya kepercayaan dari pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka topik yang akan diulas dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Enerren Technologies khususnya divisi *customer support*?
2. Bagaimana merancang *automated response system* yang berguna untuk merespon secara otomatis ke pelanggan yang mencari informasi atau menyampaikan keluhan pada PT. Enerren Technologies?

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Pada penelitian ini ruang lingkup dan batasan masalah akan berfokus untuk merancang modul *automated response system* yang akan memudahkan pelanggan mencari informasi dan keluhan serta meringankan pekerjaan *customer support*.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Perancangan modul *automated response system* ini dibuat dengan maksud untuk mendukung proses kegiatan pelayanan di PT. Enerren Technologies agar dapat berjalan secara lebih rapi dan teratur.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari modul *automated response system* ini antara lain :

- a. Menyediakan informasi yang akurat bagi pelanggan dan calon pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.
- b. Menyediakan media pelaporan keluhan pelanggan terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian *automated response system* dalam tugas akhir ini ialah:

- a. Mengurangi beban kerja: Dengan *automated response system*, sistem dapat menangani permintaan atau pertanyaan yang sering diajukan,

sehingga mengurangi beban kerja pada staf yang harus menangani permintaan tersebut secara manual.

- b. Meningkatkan efisiensi: *Automated response system* dapat memberikan jawaban atau solusi cepat dan tepat, sehingga meningkatkan efisiensi dalam menangani permintaan atau pertanyaan yang diajukan.
- c. Peningkatan kepuasan pelanggan: *Automated response system* dapat memberikan jawaban atau solusi cepat, sehingga membuat pelanggan merasa lebih puas dengan layanan yang diterima.
- d. Analisis data: *Automated response system* dapat mengumpulkan data dari permintaan atau pertanyaan yang diajukan, sehingga dapat digunakan untuk analisis dan pengembangan layanan yang lebih baik.
- e. 24/7 layanan: *Automated response system* dapat bekerja sepanjang waktu, sehingga dapat memberikan layanan kepada pelanggan kapan saja dibutuhkan.
- f. Mempernudah tim monitoring dalam menganalisa dan menangani *troubleshooting* yang terjadi terhadap peralatan pelanggan.

1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Setiap bab dijelaskan dan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu Penulis menjelaskan berupa hal yang melatarbelakangi dari desain aplikasi tersebut, rumusan masalah, tujuan terhadap penelitian ini, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan. Bab pendahuluan ini menjelaskan masalah dan kendala apa saja yang timbul, mengapa desain pengembangan aplikasi ini ingin dibuat, dan apa tujuan dari dibuatnya desain pengembangan dari aplikasi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi perihal teori dasar penelitian yang penulis lakukan, dan hasil studi yang pernah dilaksanakan oleh penulis sebelumnya. Pada bab ini Penulis juga akan menjelaskan perihal perancangan aplikasi dari kegiatan penelitian, yang sudah dilakukan oleh Penulis sebelumnya yang sesuai dengan kegiatan penelitian yang hendak dilaksanakan oleh Penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ke tiga ini berisi perihal kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. Pengambilan sampel berupa dokumen sebagai bahan penelitian. Penulis akan mengumpulkan kebutuhan pengguna. Bab ini juga berisi perihal siapa objek yang akan mencoba aplikasi ini, bagaimana proses sebelum dilakukannya penelitian, dan apa yang dibutuhkan objek tersebut terhadap penelitian yang dilakukan penulis tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ke empat ini berisi hasil dari desain aplikasi yang sudah dibuat oleh Penulis, Bab ini akan memaparkan proses dan hasil dari desain pengembangan aplikasi, antara lain tampilan aplikasi, proses dari aplikasi, serta penilaian dari pengguna terhadap aplikasi.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ke lima ini memuat mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Penulis, serta saran dari Penulis terhadap desain pengembangan aplikasi yang telah dibuat tersebut. Kesimpulan merupakan solusi pemecahan masalah dari rumusan masalah yang telah Penulis rumuskan pada bab sebelumnya. Saran adalah ajakan Penulis untuk mengembangkan ide yang telah dibuat oleh Penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini merupakan kumpulan dari sumber-sumber yang menjadi rujukan oleh Penulis dalam menyusun laporan tugas akhir ini. Adapun sumber tersebut berbentuk jurnal, buku, serta artikel.

