

Inovasi dalam Pelayanan Pelanggan: Membangun Helpdesk Interaktif untuk Koperasi PT. MITRA AULIA INDONESIA

Garindra Deksa Sasongko^{*1}, Mega Novita²

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang, Jl. Sidodadi Timur No.24, Semarang 50232, Jawa Tengah, Indonesia

*Email: garindradeksa.s@gmail.com

Abstract.

Effective and efficient customer service is a crucial factor in maintaining the sustainability and competitive advantage of a company, including in the context of cooperatives. PT. Mitra Aulia Indonesia Cooperative, as one of the cooperatives operating in the Software House business field, also faces challenges in providing optimal service to its customers. Unorganized and poorly integrated handling of customer requests, complaints, and inquiries is a significant obstacle. The aim of this study is to develop and implement an interactive website-based helpdesk that will assist PT. Mitra Aulia Indonesia in improving customer service. This system is designed to facilitate customers in submitting requests, tracking the status of their requests, and enhancing interaction with the customer support team. The development method used is prototyping, using the Hypertext Preprocessor (PHP) programming language and My Structured Query Language (MySQL). The prototyping approach allows for quick iterations in system development, while Hypertext Preprocessor (PHP) and My Structured Query Language (MySQL) are used to build the website infrastructure and manage the necessary database for the interactive helpdesk. In this research, an interactive website-based helpdesk was successfully developed and implemented for PT. Mitra Aulia Indonesia. This system enables customers to submit requests, track the status of their requests, and interact with the customer support team efficiently. With the interactive helpdesk, it is expected to improve customer satisfaction, expedite response to requests, and enhance efficiency in handling customer requests. The implications of this research are that the use of interactive website-based helpdesk can be an effective innovation in improving customer service in cooperatives. This system can be implemented in other industries to enhance customer relationships, improve operational efficiency, and achieve competitive advantage. In the context of PT. Mitra Aulia Indonesia, the implementation of the interactive helpdesk is expected to strengthen customer relationships, enhance customer satisfaction, and drive sustainable business growth.

Keywords: Customer service, Effective and efficient, interactive Helpdesk, Website, Cooperative PT. Mitra Aulia Indonesia, Increasing customer satisfaction.

Abstrak

Pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien menjadi faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan dan keunggulan kompetitif suatu perusahaan, termasuk dalam konteks koperasi. Koperasi PT. Mitra Aulia Indonesia sebagai salah satu koperasi yang bergerak dalam bidang usaha Software House juga menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya. Penanganan permintaan, keluhan, dan pertanyaan pelanggan yang tidak terorganisir dan kurang terintegrasi menjadi kendala yang signifikan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan dan mengimplementasikan helpdesk interaktif berbasis website yang akan membantu PT. Mitra Aulia Indonesia dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengajukan permintaan, mengikuti status permintaan mereka, dan meningkatkan interaksi dengan tim dukungan pelanggan. Metode pengembangan yang digunakan adalah prototyping dengan menggunakan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP), My Structured Query Language (MySQL) dan JavaScript (JS) digunakan untuk membangun infrastruktur website dan mengelola database yang diperlukan untuk helpdesk interaktif.

Dalam penelitian ini, berhasil dikembangkan dan diimplementasikan helpdesk interaktif berbasis website untuk PT. Mitra Aulia Indonesia. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permintaan, melacak status permintaan, dan berinteraksi dengan tim dukungan pelanggan secara efisien. Dengan adanya helpdesk interaktif, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat tanggapan terhadap permintaan, dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan permintaan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah penggunaan helpdesk interaktif berbasis website dapat menjadi inovasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di koperasi. Sistem ini dapat diterapkan pada industri lain untuk memperbaiki hubungan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai keunggulan kompetitif. Dalam konteks PT. Mitra Aulia Indonesia, implementasi helpdesk interaktif diharapkan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan pelanggan, Efektif dan efisien, Helpdesk interaktif, Website, Koperasi PT. Mitra Aulia Indonesia, Meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Pendahuluan

Pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien menjadi faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan dan keunggulan kompetitif suatu perusahaan, termasuk dalam konteks koperasi. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung menjadi pelanggan setia dan berpotensi memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.[1] Sebaliknya, jika pelayanan pelanggan tidak memadai, pelanggan dapat beralih ke pesaing yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Koperasi PT. Mitra Aulia Indonesia, sebagai salah satu koperasi yang bergerak dalam bidang usaha tertentu, juga menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya. Dalam konteks ini, koperasi tersebut perlu memperhatikan penanganan permintaan, keluhan, dan pertanyaan pelanggan secara efisien dan terintegrasi. Ketika proses penanganan pelanggan tidak terorganisir dan tidak terstruktur dengan baik, pelanggan mungkin mengalami kesulitan dalam mengajukan permintaan atau mendapatkan respon yang memadai, sehingga menurunkan kepuasan pelanggan.[2]

Koperasi PT. Mitra Aulia Indonesia merupakan sebuah koperasi yang bergerak dalam bidang usaha tertentu, misalnya sebagai Software House. Sebagai bagian dari industri yang berbasis layanan, koperasi ini memiliki interaksi yang intens dengan pelanggannya, baik dalam hal permintaan, keluhan, maupun pertanyaan. Namun, dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, koperasi PT. Mitra Aulia Indonesia menghadapi sejumlah tantangan. Pertama, penanganan permintaan pelanggan seringkali tidak terorganisir dengan baik.[3] Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sistem atau proses yang jelas dalam menerima, mengelola, dan melacak permintaan yang masuk. Akibatnya, pelanggan mungkin mengalami kesulitan dalam mengajukan permintaan atau mengetahui status permintaan mereka. Kedua, penanganan keluhan juga menjadi kendala yang signifikan bagi koperasi ini. Keluhan pelanggan harus ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif, namun jika tidak ada sistem yang memadai untuk memonitor dan merespons keluhan tersebut, proses penanganan dapat menjadi lambat atau bahkan terlewatkan, yang pada akhirnya dapat merugikan kepuasan pelanggan. [4]

Mengembangkan dan mengimplementasikan helpdesk interaktif berbasis website merupakan langkah penting yang diambil oleh PT. Mitra Aulia Indonesia untuk meningkatkan pelayanan pelanggan mereka. Sistem ini dirancang dengan tujuan utama mempermudah pelanggan dalam mengajukan permintaan, melacak status permintaan mereka, dan meningkatkan interaksi dengan tim dukungan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan prototyping. Tahap-tahap pengembangan meliputi analisis kebutuhan, desain antarmuka, pengembangan prototipe, pengujian, dan evaluasi. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembangunan aplikasi helpdesk ini adalah PHP, MySQL, dan JavaScript. [5]

- a. Admin : Aktor yang bertanggung jawab mengelola sistem Helpdesk Interaktif. Memiliki beberapa use case, termasuk mengelola Ticket, mengelola Department, dan mengelola User. Didalamnya dapat mengedit data tersebut.
- b. User : Aktor yang menggunakan Helpdesk Interaktif berbasis website untuk mengajukan tiket bantuan mengenai pertanyaan atau masalah yang dihadapi. [8]

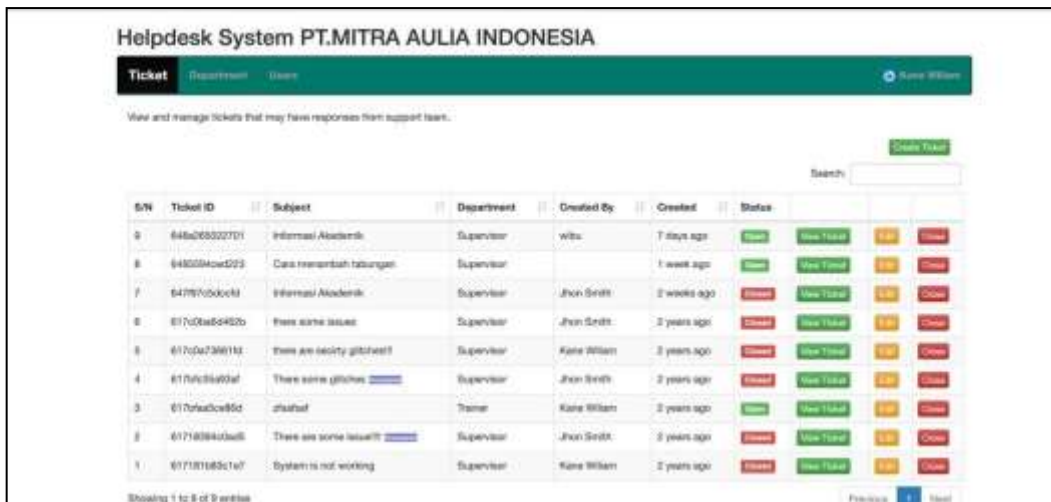
3.2. Pembahasan

Berikut adalah implementasi dari sistem informasi yang sudah dibuat.



Gambar Halaman Login

Pada halaman login aplikasi helpdesk interaktif berbasis website, pengguna akan disajikan dengan formulir login yang meminta pengguna untuk memasukkan email dan password mereka. Setelah pengguna memasukkan informasi login yang valid, sistem akan melakukan verifikasi dan otentikasi terhadap data yang ada dalam database. Jika login berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman utama aplikasi, sedangkan jika login gagal, pengguna akan diberikan pesan error yang sesuai.



Gambar Halaman Ticket Admin

Pada halaman ticket admin aplikasi helpdesk interaktif berbasis website, admin akan disajikan dengan daftar tiket yang telah diajukan oleh pengguna. Daftar tiket ini mencakup informasi

seperti judul tiket, status tiket, dan tanggal pembuatan tiket. Admin dapat melihat semua tiket yang ada dan melakukan tindakan seperti mengubah status tiket, mengedit tiket, atau memberikan tanggapan kepada pengguna. Fitur filter dan pencarian juga disediakan untuk memudahkan admin dalam mencari tiket yang spesifik atau melakukan pengelompokan berdasarkan kategori tertentu. [9]



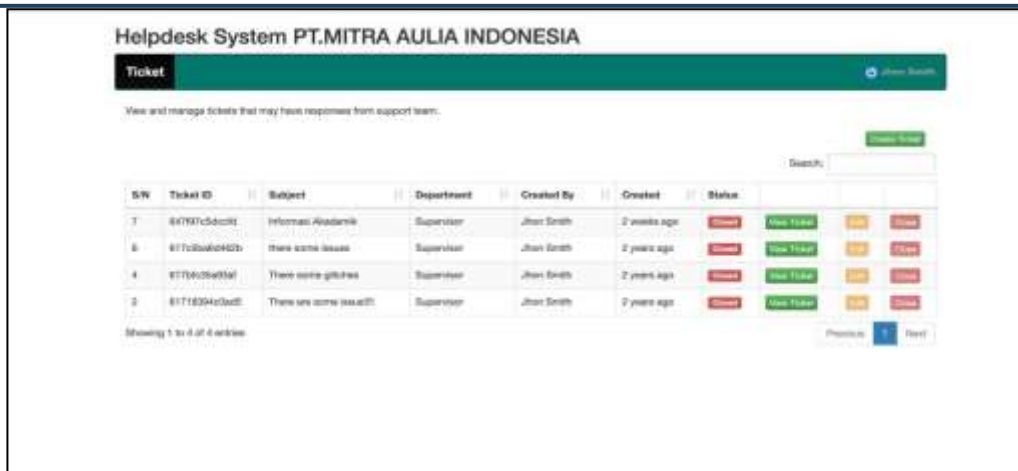
Gambar Halaman Department Admin

Bagian ini memungkinkan admin untuk mengelola departemen atau tim yang bertanggung jawab dalam memberikan dukungan atau penanganan tiket. Admin dapat membuat departemen baru, mengubah nama atau deskripsi departemen, dan mengatur anggota atau personel yang terkait dengan setiap departemen. Hal ini membantu dalam mengalokasikan tiket secara efisien dan memastikan bahwa setiap tiket diberikan penanganan yang tepat oleh departemen yang relevan.



Gambar Halaman Users Admin

Bagian ini memungkinkan admin untuk mengelola pengguna yang memiliki akses ke sistem Helpdesk Interaktif. Admin dapat membuat akun pengguna baru, mengatur peran atau level akses, dan menghapus atau menonaktifkan akun pengguna jika diperlukan. Admin juga dapat memperbarui informasi pengguna, seperti nama, alamat email, atau detail kontak lainnya. Mengelola pengguna memungkinkan admin untuk mengendalikan siapa yang dapat mengakses dan menggunakan sistem Helpdesk Interaktif.



Gambar Halaman Dashboard User

Bagian ini dapat mengakses fitur "Ajukan Tiket Bantuan" yang tersedia di halaman Helpdesk Interaktif. User akan diminta untuk mengisi formulir yang berisi informasi terkait masalah ataupun pertanyaan mereka. Formulir ini mungkin mencakup bidang seperti subject, department, dan deskripsi masalah. [10]

4. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, berhasil dikembangkan helpdesk interaktif berbasis website untuk PT. Mitra Aulia Indonesia. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permintaan, melacak status permintaan, dan berinteraksi dengan tim dukungan pelanggan secara efisien. Dengan adanya helpdesk interaktif, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat tanggapan terhadap permintaan, dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan permintaan pelanggan. Penggunaan helpdesk interaktif berbasis website dapat menjadi inovasi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di koperasi dan dapat diterapkan pada industri lain untuk memperbaiki hubungan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai keunggulan kompetitif. Dalam konteks PT. Mitra Aulia Indonesia, implementasi helpdesk interaktif diharapkan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

5. Referensi

- [1] Pertiwi, "Inovasi Layanan Pelanggan dalam Era Revolusi Industri," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, vol. 4, pp. 11-21, 2019.
- [2] Prasetya, "Penerapan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Pelanggan," *Sistem Informasi Bisnis*, vol. 10, pp. 67-76, 2019.
- [3] Wibowo, "Inovasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan pada Era Digital," *Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, vol. 2, pp. 40-47, 2017.
- [4] Nugraha, "Implementasi Helpdesk Berbasis Website untuk Pelayanan Pengaduan Pelanggan," *Sistem dan Teknologi Informasi*, vol. 9, pp. 107-112, 2020.
- [5] Harahap, "Pengembangan Helpdesk Berbasis Website sebagai Sistem Pendukung Pelayanan Pelanggan," *Sistem Informasi Bisnis*, vol. 8, pp. 1-10, 2017.
- [6] M. Alda, "Pengembangan Aplikasi Pengolahan Data Siswa Berbasis Android Menggunakan Metode Prototyping," *Manajemen Informatika*, vol. 13, pp. 11-23, 2023.
- [7] A. Y. Pangestu, "Penerapan Sistem Informasi Pemantauan Harga Pasar Sayuran Daerah Getasan Berbasis Web," *Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 5, 2022.
- [8] M. A. M. W. G. L. Vidiani Aulia, "Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Laporan Persediaan Barang," *Sistem Informasi Bisnis*, 2021.
- [9] N. L. G. P. Suwirmayanti, "Penerapan Helpdesk System dengan Pengujian Blackbox Testing," *Informatika*, 2020.
- [10] R. Inanna, "Desain Modul Elektronik Interaktif Untuk Meningkatkan Pemahaman Teoritik Konsep Dasar Koperasi," *Sistem Elektronika*, 2022.