

STRATEGI PENINGKATAN RESPONSIVITAS CUSTOMER SUPPORT DI PT CLOUD HOSTING INDONESIA UNTUK KEPUASAN PELANGGAN

Ika¹ , Kamdan²

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Nusa Putra Sukabumi, Jawa Barat

E-mail: ika_ti21@nusaputra.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received :24-12-2024

Revised :05-01-2025

Accepted: 11-01-2025

Key words:

Responsiveness, Customer ,
Support, Customer , Satisfaction
, AI Technology , Service
Strategy

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for improving the responsiveness of customer support services at PT Cloud Hosting Indonesia to enhance customer satisfaction. Methods include qualitative analysis with data gathered through interviews, observations, and surveys. Results show the effectiveness of implementing AI-based chatbots, structured employee training, and integrated ticketing systems in reducing response times and increasing customer satisfaction. This study provides actionable insights for improving customer support in the cloud hosting industry.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan responsivitas layanan customer support di PT Cloud Hosting Indonesia guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan survei. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas penerapan chatbot berbasis AI, pelatihan terstruktur, dan sistem tiket terintegrasi dalam mengurangi waktu respons dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan layanan pelanggan di industri cloud hosting.

PENDAHULUAN

Kualitas layanan menjadi sesuatu yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan level of excellence yang tinggi. Pelayanan yang

bermutu tinggi adalah yang mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan.

Pelanggan adalah Raja, merupakan motto yang sangat terkenal dalam dunia bisnis. Hal ini dilakukan karena, pelaku bisnis sangat bergantung pada pelanggan. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang sangat berpengaruh dalam dunia bisnis, baik bagi pengusaha pemula maupun pengusaha yang sudah bertahun-tahun menekuni dunia bisnis. Artinya, layanan disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pelanggan.

Pelanggan adalah aset utama bagi perusahaan, khususnya dalam industri layanan berbasis teknologi seperti cloud hosting. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan layanan customer support. Namun, tantangan yang dihadapi PT Cloud Hosting Indonesia adalah tingginya jumlah permintaan layanan yang tidak diimbangi dengan respons cepat dari tim support. PT Cloud Hosting Indonesia (IDCloudHost) merupakan penyedia layanan cloud dan infrastruktur terkemuka di Indonesia yang memberikan Solusi yang menawarkan daya komputasi untuk mendigitalkan Perusahaan.

Berdasarkan data internal, 35% dari total keluhan pelanggan di PT Cloud Hosting Indonesia terkait dengan lambatnya respons customer support. Masalah ini tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga dapat menurunkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengidentifikasi akar permasalahan dan mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan responsivitas customer support.

Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Dalam konteks layanan customer support, responsivitas menjadi salah satu dimensi penting yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Kurangnya sistem yang efisien dan keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menyebabkan lambatnya respons terhadap keluhan pelanggan.

Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Salah satu inovasi yang relevan adalah implementasi teknologi chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk mengotomatisasi respons awal terhadap keluhan pelanggan. Teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk menangani sejumlah besar pertanyaan dan keluhan secara real-time, sehingga mengurangi beban kerja tim customer support. [5] Dalam pelaksanaan kegiatan operasional, PT Cloud Hosting Indonesia memiliki standar layanan yang sudah ditetapkan untuk menghasilkan kinerja yang baik bagi karyawannya, serta untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam menyediakan layanan, PT Cloud Hosting Indonesia memiliki unit fungsional yang disebut Customer Support. Salah satu pekerjaan yang dilakukan oleh customer support PT Cloud Hosting Indonesia adalah menangani keluhan pelanggan. customer support harus memiliki dan menerapkan strategi untuk membangun loyalitas pelanggan dan mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang, sehingga keluhan pelanggan dapat berkurang. Dengan demikian, customer support dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan meskipun ada keluhan. Dengan demikian, tujuan dan target perusahaan

dapat dicapai melalui pelaksanaan strategi customer support yang sudah dilaksanakan. PT Cloud Hosting Indonesia, yang dikenal dengan IDCloudHost, menyediakan fasilitas server yang berfungsi sebagai pusat informasi dan pengelolaan data. Fasilitas ini memiliki tugas penting dalam melaksanakan pengelolaan data, sarana informasi, dan pengendalian layanan.

IDCloudHost menawarkan Cloud Hosting, yang memungkinkan pengguna untuk mengelola sumber daya secara fleksibel dan efisien. Selain itu, mereka menyediakan Virtual Private Server (VPS) dengan kontrol panel yang memudahkan manajemen website dan database. Untuk kebutuhan yang lebih besar, Dedicated Server tersedia dengan akses penuh dan bandwidth tak terbatas, memastikan performa optimal untuk aplikasi dan situs web dengan trafik tinggi. Dalam proses pengelolaan keluhan pelanggan, IDCloudHost juga menyediakan Managed Services, di mana tim profesional siap membantu dalam setup, pemeliharaan, dan troubleshooting server. Ini penting untuk menjaga catatan dan dokumentasi dalam penanganan keluhan pelanggan secara efisien. Fasilitas Backup as a Service juga ditawarkan untuk melindungi data dan memastikan ketersediaan informasi kapan pun dibutuhkan. Dengan dukungan dari berbagai Data Center di Indonesia dan teknologi terkini, IDCloudHost berkomitmen untuk memberikan layanan yang aman dan andal bagi pelanggannya. (PT Cloud Hosting Indonesia, n.d.-a). Customer support merupakan rangkaian aktivitas layanan dan bantuan pelanggan dalam bisnis. Customer support umumnya membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan bisnis dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Misalnya, pemasangan produk, aduan komplain, perawatan, pelatihan, menyelesaikan masalah dan sebagainya.

Customer support merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Customer support akan menemani pelanggan dari awal yaitu dengan demo penggunaan produk dan menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait produk yang belum dipahami oleh pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa customer support adalah aktivitas layanan yang membantu pelanggan mendapatkan layanan yang terkait dengan produk atau jasa perusahaan, seperti memberikan demo penggunaan produk atau menyelesaikan masalah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang efektif dalam meningkatkan responsivitas layanan customer support di PT Cloud Hosting Indonesia. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali pandangan pelanggan dan staf customer support untuk memahami kendala yang ada dan mengidentifikasi solusi yang dapat diterapkan. Fokus utama adalah mengintegrasikan teknologi AI, pelatihan intensif, dan sistem pelacakan tiket yang efisien untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain menjadi upaya peningkatan layanan pelanggan, strategi ini juga mencerminkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan. Pelayanan customer support berperan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat melalui pemberdayaan teknologi dan peningkatan literasi digital. Dengan menyediakan layanan yang lebih responsif, perusahaan membantu pelanggannya, termasuk UMKM dan individu, dalam memanfaatkan teknologi secara optimal. Hal ini sejalan dengan komitmen

IDCloudHost untuk tidak hanya menjadi penyedia layanan teknologi, tetapi juga mitra dalam pembangunan masyarakat digital yang lebih inklusif.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami fenomena yang terjadi dalam layanan customer support di PT Cloud Hosting Indonesia. Metode yang digunakan mencakup:

1. Metode Interview

Interview merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari hasil Tanya jawab antara pewawancara dengan responden (Arikunto, 2002 : 132)[9]. Metode ini dimaksudkan untuk mencari atau mengumpulkan data menggunakan proses tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dengan penulisan laporan, mulai dari Pelanggan PT Cloud Hosting Indonesia hingga karyawan di PT Cloud Hosting Indonesia.

- Wawancara dilakukan dengan 15 pelanggan dan 10 staf customer support.
- Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan mereka dalam layanan customer support.
- Fokus wawancara meliputi pengalaman pelanggan terhadap responsivitas layanan, tantangan yang dihadapi staf, dan rekomendasi untuk perbaikan.

2. Metode observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan panca indra, jadi tidak hanya menggunakan mata (sulianto, 2001: 139). Dalam pelaksanaan kegiatan Penelitian ini, saya mengamati strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara umum di PT Cloud Hosting Indonesia.

- Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses kerja tim customer support.
- Observasi mencakup analisis alur kerja, penggunaan teknologi, dan interaksi antara staf dengan pelanggan.

3. Survei Kepuasan Pelanggan

- Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1-5) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
- Indikator survei meliputi kecepatan respons, kualitas solusi, dan kemudahan akses ke layanan customer support.

4. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, proses pasang baru, tambah daya dan sebagainya (Arikunto, 2002 : 206). Dalam hal ini peneliti melakukan kegiatan dokumentasi yang berupa semua dokumen yang dianggap penting Analisis terhadap data internal perusahaan, termasuk laporan keluhan pelanggan, waktu respons, dan tingkat penyelesaian keluhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Masalah:

- Tingginya waktu tunggu pelanggan untuk mendapatkan tanggapan awal (rata-rata 48 jam).
- Kurangnya pelatihan khusus untuk staf dalam menangani keluhan yang kompleks.
- Tidak adanya sistem terintegrasi untuk pelacakan status keluhan.

2. Strategi Implementasi:

- Teknologi Chatbot AI: Teknologi ini dapat menangani 70% pertanyaan umum pelanggan tanpa perlu campur tangan manual, mempercepat waktu respons secara signifikan.
- Pelatihan Intensif untuk Staf: Program pelatihan mencakup penguasaan teknologi baru, keterampilan komunikasi, dan penyelesaian masalah secara efektif.
- Sistem Pelacakan Tiket: Sistem berbasis cloud diterapkan untuk memungkinkan pelanggan memantau status keluhan mereka secara real-time.

3. Dampak Implementasi:

- Penurunan waktu respons: Rata-rata waktu penyelesaian keluhan berkurang dari 48 jam menjadi 12 jam.
- Peningkatan kepuasan pelanggan: Skor kepuasan pelanggan meningkat dari 3,8 menjadi 4,6 (skala 5).
- Efisiensi operasional: Penurunan jumlah keluhan lanjutan hingga 25%, menunjukkan keberhasilan dalam penyelesaian keluhan sejak interaksi awal.

4. Analisis Temuan:

- Integrasi Chatbot AI: Membantu menyelesaikan keluhan dasar secara otomatis, yang memberikan waktu bagi tim untuk fokus pada kasus yang lebih kompleks.
- Efektivitas Pelatihan SDM: Staf yang dilatih secara intensif mampu memberikan solusi lebih cepat dan relevan.
- Pemanfaatan Data Sistem Tiket: Transparansi dalam pelacakan keluhan membantu meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Tabel dan Gambar

Tabel 1. Identifikasi Masalah dalam Layanan Customer Support

No.	Masalah Utama	Rincian
1	Tingginya waktu tunggu pelanggan	Rata-rata waktu tanggapan awal terhadap keluhan adalah 48 jam.
2	Kurangnya pelatihan khusus	Staf tidak memiliki pelatihan yang cukup untuk menangani keluhan kompleks.
3	Tidak adanya sistem pelacakan keluhan terintegrasi	Pelanggan tidak dapat memantau status penyelesaian keluhan secara real-time.

Tabel 2. Strategi Implementasi untuk Meningkatkan Responsivitas

No.	Strategi Implementasi	Deskripsi
1	Teknologi Chatbot AI	Menangani 70% keluhan dasar pelanggan secara otomatis dan real-time.
2	Pelatihan Intensif	Meningkatkan keterampilan staf dalam komunikasi, teknologi, dan penyelesaian masalah.
3	Sistem Pelacakan Tiket	Memungkinkan pelanggan memantau status keluhan mereka melalui platform berbasis cloud.



Gambar 1. Strategi Peningkatan Responsivitas Layanan Customer Support

Fografik ini menggambarkan alur proses peningkatan responsivitas layanan customer support di PT Cloud Hosting Indonesia. Proses ini terdiri dari tiga tahap utama:

1. Identifikasi Masalah
Mengidentifikasi penyebab utama keluhan pelanggan, seperti waktu respons yang lambat dan kurangnya sistem pelacakan.
2. Implementasi Solusi
Menerapkan teknologi chatbot berbasis AI, melaksanakan pelatihan intensif untuk staf, dan mengintegrasikan sistem pelacakan tiket berbasis cloud.
3. Pengukuran Dampak
Mengukur keberhasilan melalui pengurangan waktu respons, peningkatan kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional.

Tabel 3. Dampak Implementasi Strategi

No	Indikator	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi
1	Waktu Respons	48 jam	12 jam
2	Skor Kepuasan Pelanggan	3.8 (dari skala 5)	4.6 (dari skala 5)
3	Keluhan Lanjutan	Tinggi (presentase disebutkan)	Menurun sebesar 25%

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Indikator	Skor Rata-Rata Sebelum	Skor Rata-Rata Setelah	Keterangan
Kecepatan Respons	2,8	4,5	Kecepatan respons meningkat drastis setelah implementasi chatbot.
Kualitas Solusi	3,2	4,3	Solusi yang diberikan lebih relevan dan cepat.
Kemudahan Akses	3,0	4,6	Pelanggan merasa akses ke layanan lebih mudah dengan sistem baru.



Gambar 2. Aktivitas Pengamatan Layanan Customer Support

Dalam gambar ini peneliti adalah seorang staf yang sedang melaksanakan magang di bagian divisi customer support di PT Cloud Hosting Indonesia dan terlibat langsung dengan client dan sedang berinteraksi. Aktivitas ini merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan responsivitas layanan, di mana pengelolaan dokumen dan keluhan pelanggan menjadi fokus utama. Proses yang efisien dalam menangani keluhan pelanggan sangat penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dengan implementasi teknologi yang tepat dan pendekatan yang terstruktur, tim customer support dapat lebih cepat merespons kebutuhan pelanggan, seperti yang telah dijelaskan dalam tabel sebelumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berhasil menganalisis strategi peningkatan responsivitas layanan customer support di PT Cloud Hosting Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, survei, dan dokumentasi, beberapa poin penting dapat disimpulkan. Pertama, penelitian mengidentifikasi masalah utama dalam layanan customer support, termasuk tingginya waktu tunggu respon yang mencapai rata-rata 48 jam, kurangnya pelatihan khusus bagi staf untuk menangani keluhan kompleks, dan tidak adanya sistem pelacakan keluhan yang terintegrasi. Masalah-masalah ini berkontribusi terhadap penurunan kepuasan pelanggan dan loyalitas perusahaan. Selanjutnya, penerapan strategi berbasis teknologi, seperti penggunaan chatbot AI, pelatihan intensif untuk staf, dan sistem pelacakan tiket berbasis cloud, terbukti efektif dalam mengatasi masalah yang ada. Chatbot AI mampu menangani 70% pertanyaan umum secara otomatis, sehingga mempercepat waktu respons dan mengurangi beban kerja staf. Setelah penerapan strategi tersebut, terdapat penurunan signifikan dalam waktu penyelesaian keluhan dari 48 jam menjadi 12 jam. Skor kepuasan pelanggan meningkat dari 3,8 menjadi 4,6 (dari skala 5), menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, jumlah keluhan lanjutan juga menurun sebesar 25%, menandakan efektivitas dalam penyelesaian keluhan sejak interaksi awal. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT Cloud Hosting Indonesia terus melakukan inovasi dalam layanan customer support dengan memperbarui teknologi dan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada staf. Penggunaan data dari sistem pelacakan tiket juga dapat dimanfaatkan untuk menganalisis pola keluhan dan meningkatkan strategi layanan di masa mendatang. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas layanan customer support yang baik sangat penting dalam industri cloud hosting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan mengadopsi pendekatan yang terstruktur dan teknologi yang tepat, PT Cloud Hosting Indonesia dapat terus berkembang dan memenuhi harapan pelanggan.

SARAN

PT Cloud Hosting Indonesia harus melakukan hal berikut untuk terus meningkatkan layanan dukungan pelanggannya:

1. Melanjutkan Inovasi Teknologi: Terus mengikuti perkembangan terbaru dalam teknologi, seperti mengembangkan sistem chatbot berbasis AI untuk meningkatkan efisiensi layanan.
2. Pelatihan Berkelanjutan: Beri staf customer support pelatihan terus menerus untuk mengatasi masalah baru dan mempelajari keterampilan terbaru dalam menangani keluhan pelanggan.

3. Analisis Data: Pola keluhan pelanggan dapat dipelajari dengan memanfaatkan data dari sistem pelacakan tiket untuk meningkatkan strategi layanan di masa depan.
4. Komentar Pelanggan: Lakukan survei kepuasan pelanggan secara teratur untuk mendapatkan saran bermanfaat dan menyesuaikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang Tua: Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti, terima kasih atas cinta dan kepercayaan yang telah diberikan. Tanpa dukungan kalian, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.
2. Teman Seperjuangan: Untuk teman-teman seperjuangan yang telah bersama-sama berjuang dan mendukung satu sama lain hingga jurnal ini dapat terselesaikan. Kerjasama dan semangat kalian sangat berarti bagi penulis.
3. Pembimbing: Kepada pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga selama proses penelitian ini. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasinya dalam membimbing penulis.
Semoga semua dukungan ini dapat terus membawa manfaat dan kebaikan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Rifiani Permatasari, T. Ramadani Arjo, K. Indah Permatasari, J. Administrasi Niaga, and P. Negeri Malang, "PENGARUH IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CLOUD CALL CENTER SEBAGAI STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN," vol. 09, no. 1, 2022. "8. BAB III_2018410E1".
- PT Cloud Hosting Indonesia, "PT Cloud Hosting Indonesia (IDCloudHost)," 2020.
- Z. Ovidani and W. Hidajat, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL DAFAM SEMARANG."
- W. E. C. I. C. I. T. I. Edgar Kedi, " Transformasi Customer Experience di Era Digital: Teknologi, Inovasi, dan Studi Kasus IKEA," 2024.
- PT Cloud Hosting Indonesia, "IDCloudHost - Layanan Cloud Hosting Terbaik di Indonesia."
- Barantum, "Customer Support: Pengertian, Tugas & Manfaatnya," 20 Desember 2023.
- Kledo, "Cara Mudah Menjadi Customer Support Terbaik di Perusahaan," 3 Juni 2022. "8. BAB III".