



Pelatihan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Manajemen Pelanggan untuk Optimalisasi Layanan pada Era Digital

Training on Service Management and Customer Management Information Systems for Service Optimization in the Digital Era

I Gede Iwan Sudipa^{1*}, Komang Kurniawan Widiartha², I Komang Arya Ganda Wiguna³, Bagus Kusuma Wijaya⁴, Gustiadi⁵, Achmad Selamat Fauzi⁶

^{1*,2,3,4,5,6}Fakultas Teknologi dan Informatika, Prodi Teknik Informatika, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), Denpasar, Bali

[*iwansudipa@instiki.ac.id](mailto:iwansudipa@instiki.ac.id)

Article History:

Received: 21 Juli 2023

Revised: 29 Juli 2023

Accepted: 6 Agustus 2023

Keywords: Information System Assistance, Customer Service and Management, Community Service, Digital Era

Abstract: *In the digital era, the role of information technology in facilitating services has presented both challenges and opportunities for businesses seeking to provide exceptional customer service. To remain competitive and maintain customer satisfaction, businesses need to implement technology in the form of service management and customer management information systems. Using technology, community service endeavors aim to establish a service management information system and consumer management. For employees and clients, assistance is provided through technology transfer, socialization, training, and technical support. The outcomes of this assistance indicate advancements in consumer data management and the implementation of more effective technology. The PKM implementation team at INSTIKI discovered that active participation from partners and customers contributed to the success of the program. Partner participation helps identify actual needs and issues in the use of information systems, enabling mentoring programs to be tailored to user requirements and optimize service quality in the digital era.*

Abstrak

Peran teknologi informasi dalam memudahkan pelayanan telah menghadirkan tantangan dan peluang bagi perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang unggul bagi pelanggan di era digital. Untuk tetap kompetitif dan menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan perlu melakukan adopsi teknologi dengan menerapkan sistem informasi pengelolaan layanan dan manajemen pelanggan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertujuan untuk membangun sistem informasi pengelolaan layanan dan manajemen pelanggan dalam pemanfaatan teknologi. Metode pendampingan dilakukan melalui tranfer teknologi dengan kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan dukungan teknis untuk karyawan dan pelanggan. Hasil dari pendampingan ini menunjukkan kemajuan dalam pengelolaan data pelanggan dan penerapan teknologi yang lebih efisien. Tim pelaksana PKM dari INSTIKI juga menemukan bahwa partisipasi aktif dari mitra dan pelanggan berdampak positif pada keberhasilan program. Partisipasi mitra membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan dan masalah nyata dalam penggunaan sistem informasi, sehingga program pendampingan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta dapat mengoptimalkan kualitas layanan pada era digital.

Kata Kunci: Pendampingan Sistem Informasi, Layanan dan Manajemen Pelanggan, Pengabdian kepada Masyarakat, Era Digital

* I Gede Iwan Sudipa, iwansudipa@instiki.ac.id

PENDAHULUAN

Perubahan cepat di dunia teknologi informasi telah mengubah cara-cara berbisnis dan berinteraksi dengan pelanggan. Dalam upaya untuk tetap kompetitif dan memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan, setiap perusahaan dapat memperkuat sistem informasi pengelolaan layanan dan manajemen pelanggan untuk menghadapi tantangan era digital yang semakin kompleks¹, seperti halnya PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia (STI) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Telekomunikasi. Perusahaan ini bergerak di industri telekomunikasi, STI menghadapi persaingan yang ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi akan kualitas layanan. Pelanggan mengharapkan kemudahan dalam mengakses informasi, ketersediaan layanan yang optimal, dan respon yang cepat terhadap permintaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi STI untuk memiliki sistem informasi yang dapat mendukung operasional yang efisien, analisis data yang akurat, dan interaksi yang personal dengan pelanggan².

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Setiap tahunnya para pelanggan STI akan terus bertambah yang artinya dari segi pelayanan dan teknis juga harus ditambah dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan. Untuk pelayanan bagian *Customer Care* yang sangat diperlukan dalam pengelolaan data pelanggan adalah pengelolaan secara terkomputerisasi dan terpusat dengan adanya sebuah sistem Informasi³, dikarenakan proses pengelolaan data pelanggan dan jasa di PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia masih kurang optimal dalam pendataan sehingga menyulitkan dalam manajemen data mulai dari proses registrasi calon pelanggan baru⁴, pengecekan kesediaan jaringan internet, pemasangan jaringan internet, pengelolaan keluhan serta dalam manajemen data pelanggan lama yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa layanan PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia, khususnya pada Cabang Denpasar Bali.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan team leader pada PT. Sampoerna Telekomunikasi, Cabang Bali dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan utama dalam hal manajemen pengelolaan data pelanggan dan jenis jasa yang dipilih oleh calon pelanggan baru. Manajemen pelanggan yang efisien sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dan

¹ Aditya Ahmad Fauzi et al., *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BERBAGAI SEKTOR PADA MASA SOCIETY 5.0* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

² Jedsada Wongsansukcharoen, "Effect of Community Relationship Management, Relationship Marketing Orientation, Customer Engagement, and Brand Trust on Brand Loyalty: The Case of a Commercial Bank in Thailand," *Journal of Retailing and Consumer Services* 64 (2022): 102826.

³ Hj Ida Aju Brahmastari, Drg Dipl, and Hotman Panjaitan, "The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals," *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online)* 5, no. 5 (2016): 2319–8028.

⁴ I Putu Yoga Indrawan et al., "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Dan Piutang Berbasis Website Pada Toko Inti Alam," *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal* 3, no. 2 (2022): 94–104.

Pelatihan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Manajemen Pelanggan untuk Optimalisasi Layanan pada Era Digital

kelancaran operasional perusahaan⁵. Sehingga berdasarkan permasalahan mitra maka dapat dijelaskan bahwa pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Cabang Bali memiliki kekurangan dalam dukungan sistem untuk manajemen pelanggan dan jasa, mekanisme dan prosedur yang tidak mampu menyediakan dukungan pelanggan yang baik dapat mengakibatkan pelanggan kesulitan mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.

Pada pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan untuk dapat membantu pihak mitra dalam memiliki sistem informasi yang handal dan terintegrasi yang dapat mengelola seluruh siklus mulai dari registrasi pelanggan baru hingga pengelolaan data pelanggan lama, sehingga memudahkan dalam pelayanan secara digital⁷. Sistem tersebut harus mampu mengotomatisasi proses pendaftaran, pembaruan paket berlangganan, penagihan, dan dukungan pelanggan. Selain itu, pelatihan yang tepat bagi staf dan dukungan teknis yang andal juga perlu dipastikan agar sistem dapat berfungsi dengan baik dan memberikan layanan dengan dukungan teknologi yang optimal kepada pelanggan.

METODE

Kegiatan PKM dalam rangka memberikan solusi atas permasalahan pelayanan dan manajemen pelanggan yang dihadapi kelompok mitra dalam upaya optimalisasi pelayanan digital, menggunakan beberapa pendekatan yaitu:

*Transfer Knowledge*⁸, *Technology Transfer* (TT)⁹, dan Difusi IPTEKS¹⁰ dalam (1) Aspek Teknologi: pembangunan Sistem informasi pengelolaan layanan dan pelanggan dalam mengoptimalkan layanan pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia. (2) Aspek Sumber Daya Manusia : sosialisasi dan pelatihan Sistem informasi pengelolaan layanan dan pelanggan bagi Manager Areal Head dan karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia.

⁵ Anton Siebert et al., "Customer Experience Journeys: Loyalty Loops versus Involvement Spirals," *Journal of Marketing* 84, no. 4 (2020): 45–66.

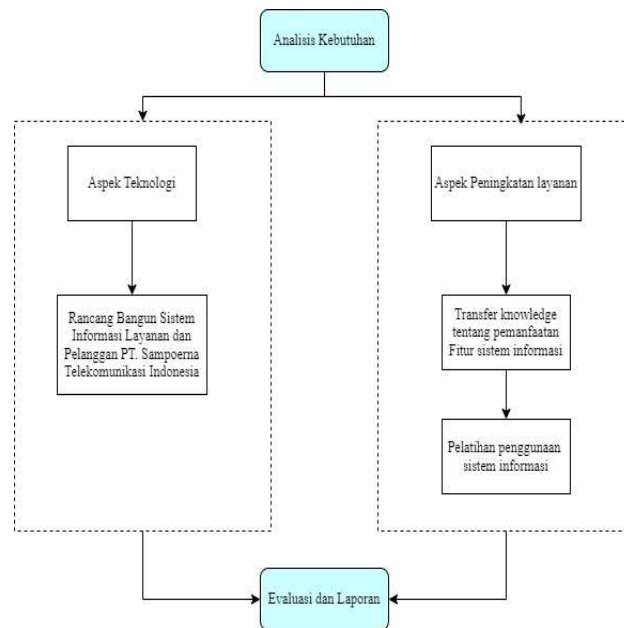
⁶ Sarah Rahmawaty et al., "The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Gopay Users in Bandung)," in *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, vol. 7, 2021, 5495–5506.

⁷ I Gede Iwan Sudipa et al., *PENERAPAN SISTEM INFORMASI DI BERBAGAI BIDANG* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

⁸ Komang Widiartha, I Kadek Budi Sandika, and Desak Putu Diah Kumala Dewi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Pelanggan Unit Jasa Pengelolaan Sampah Pada BUMDesa Catu Krewo Sedana," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)* 2, no. 4 (2020): 11–20.

⁹ Wayan Gede Suka Parwita et al., "Pelatihan Pemanfaatan Aplikasi Microsoft Office Bagi Siswa SMP N 5 Sukawati," *Journal of Social Work and Empowerment* 2, no. 3 (2023): 131–136.

¹⁰ Widiartha, Sandika, and Dewi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Pelanggan Unit Jasa Pengelolaan Sampah Pada BUMDesa Catu Krewo Sedana."



Gambar 1. Diagram alur Kegiatan PKM

Terdapat 2 indikator yang terukur dalam pelaksanaan Diseminasi Produk Teknologi ke Masyarakat untuk terwujudnya kegiatan PKM, yaitu :

- a. Aspek Teknologi : melalui pembangunan Sistem informasi pengelolaan layanan dan pelanggan dalam mengoptimalkan layanan pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia.
- b. Aspek Peningkatan Layanan: Indikator peningkatan pengetahuan penggunaan bagi Manager Areal Head dan karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia dalam memanfaatkan sistem informasi dalam mendukung optimalisasi pelayanan.

Partisipasi mitra sangat penting dalam mendukung keberhasilan kegiatan pengabdian sehingga dalam hal ini bentuk partisipasi mitra yaitu mengakomodasi tempat bagi kegiatan pelatihan sehingga memudahkan pengusul dalam melaksanakan kegiatan pengabdian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

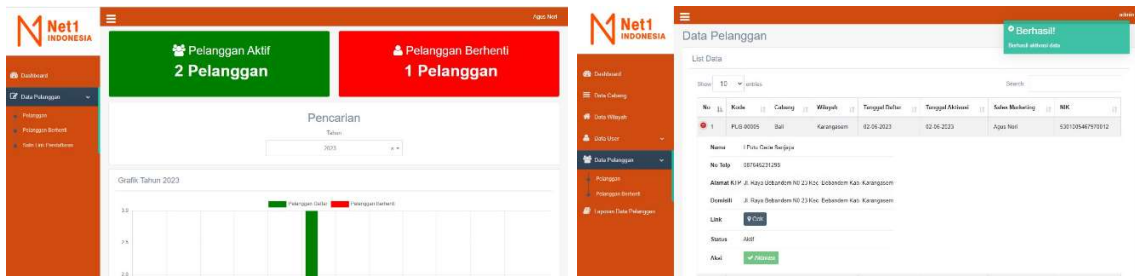
Proses pelaksanaan kegiatan PKM dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu a) Tahap perancangan dan pembuatan sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan berdasarkan analisis proses bisnis dan kebutuhan pengguna. b) tahap pelaksanaan kegiatan pendampingan kepada karyawan dan pelanggan terkait penggunaan sistem informasi, yang dilaksanakan selama 1 bulan, Adapun uraian dari tahapan pelaksanaan meliputi:

Pembangunan Sistem Informasi Layanan dan Manajemen Pelanggan

Pada tahapan pertama, yaitu pembangunan sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan dapat menampilkan informasi mengenai data pelanggan yang masih aktif atau berhenti, serta , dimana dapat memudahkan pengguna/sales dapat menambah dan mengubah data pelanggan.

Pelatihan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Manajemen Pelanggan untuk Optimalisasi Layanan pada Era Digital

Informasi lainnya yaitu berguna untuk mempermudah sales marketing dalam melakukan survey (kunjungan) visit ke alamat wilayah pelanggan. Tampilan layanan dan manajemen pelanggan berfungsi untuk menampilkan informasi mengenai data wilayah pelanggan, data sales marketing, data pelanggan, yang dimana pada halaman data pelanggan ini hanya mencakup list data pelanggan yang ingin di setuju/tolak dan list data pelanggan yang sudah berhenti serta dapat menentukan layanan paket internet yang bisa dipilih oleh pelanggan.



Gambar 2. Tampilan Sistem Informasi Layanan dan Manajemen Pelanggan

Pendampingan Penggunaan Sistem Informasi Layanan dan Manajemen Pelanggan

Tahapan selanjutnya, akan dilakukan sosialisasi dan kegiatan pelatihan kepada karyawan terkait cara penggunaan aplikasi. Pada proses ini peserta pendampingan mendapatkan materi yang dibagi berdasarkan hak akses yang berbeda pada sistem. Terdapat materi untuk pengguna administrator sistem, manager areal head dan karyawan sales area serta teknisi.



Gambar 3. Kegiatan Pendampingan Penggunaan Sistem

Dengan melakukan pendampingan yang efektif, pengguna sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan akan merasa lebih percaya diri dan terampil dalam menggunakan teknologi tersebut. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan dan manajemen pelanggan di PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia

Partisipasi Mitra Dalam Pelaksanaan Program

Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program pendampingan penggunaan sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan sangat penting untuk kesuksesan dan keberlanjutan kegiatan PKM. Sinergi dengan melibatkan mitra dalam kegiatan pendampingan dilihat dengan antusiasnya dalam mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi. Selanjutnya mitra membantu dalam memfasilitasi sosialisasi penggunaan sistem informasi layanan untuk para pelanggan tetap dan calon pelanggan, hal ini dapat menciptakan kemitraan yang kuat antara PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia (STI) dan para pelanggan, serta memastikan bahwa kebutuhan dan masalah mereka dapat diatasi dengan lebih baik.



Gambar 4. Pendampingan Sistem Informasi kepada Pelanggan

Dengan melibatkan mitra dalam pelaksanaan program pendampingan, PT Sampoerna Telekomunikasi Indonesia (STI) dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan kolaboratif. Hal ini akan memperkuat hubungan antara tim pelaksana PKM yang terdiri dari dosen dan mahasiswa INSTIKI dengan mitra dan pelanggan, meningkatkan dukungan mereka terhadap implementasi sistem informasi, dan memastikan kesinambungan dari perbaikan layanan dan manajemen pelanggan dalam era digital.



Gambar 5. Mitra dan Mahasiswa INSTIKI melakukan sosialisasi aplikasi dan paket layanan kepada pelanggan

KESIMPULAN

Pelatihan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan dan Manajemen Pelanggan untuk Optimalisasi Layanan pada Era Digital

Berdasarkan seluruh kegiatan yang telah direalisasikan pada PKM ini, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu a) Kegiatan PKM pendampingan sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan telah berhasil dilaksanakan secara tuntas. b) Tersedianya sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan. c) Hasil dari pendampingan ini menunjukkan kemajuan dalam pengelolaan data pelanggan dan penerapan teknologi yang lebih efisien. Tim pelaksana PKM dari INSTIKI juga menemukan bahwa partisipasi aktif dari mitra dan pelanggan berdampak positif pada keberhasilan program. Partisipasi mitra membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan dan masalah nyata dalam penggunaan sistem informasi, sehingga program pendampingan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pendampingan penggunaan sistem informasi layanan dan manajemen pelanggan dilakukan melalui serangkaian pelatihan dan sesi kolaboratif dengan melibatkan karyawan dan pelanggan. Tujuannya adalah untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan panduan praktis dalam penggunaan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kepada DRPM Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI) atas hibah internal PKM skema INSTIKI Community Service, Mitra pengabdian, Mahasiswa INSTIKI yang terlibat serta pihak lain yang mendukung kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat berjalan dengan sukses dan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Fauzi, Aditya Ahmad, S Kom, M Kom, S E Budi Harto, P I A MM, M E Mulyanto, Irma Maria Dulame, Panji Pramuditha, I Gede Iwan Sudipa, and S Kom. *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BERBAGAI SEKTOR PADA MASA SOCIETY 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Ida Aju Brahmasari, Hj, Drg Dipl, and Hotman Panjaitan. "The Influence of Service Quality, and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals." *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online 5, no. 5 (2016): 2319–8028*.
- Indrawan, I Putu Yoga, Komang Kurniawan Widiartha, Putu Gede Surya Nugraha, Gede Surya Mahendra, and I Dewa Kadek Laksana Digita. "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Dan Piutang Berbasis Website Pada Toko Inti Alam." *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal 3, no. 2 (2022): 94–104*.
- Parwita, Wayan Gede Suka, I Kadek Budi Sandika, I Komang Arya Ganda Wiguna, Made Suci Ariantini, and Desak Made Dwi Utami Putra. "Pelatihan Pemanfaatan Aplikasi Microsoft Office Bagi Siswa SMP N 5 Sukawati." *Journal of Social Work and Empowerment 2, no. 3 (2023): 131–136*.

- Rahmawaty, Sarah, Budi Rustandi Kartawinata, Aldi Akbar, and Tri Indra Wijaksana. "The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Gopay Users in Bandung)." In *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7:5495–5506, 2021.
- Siebert, Anton, Ahir Gopaldas, Andrew Lindridge, and Cláudia Simões. "Customer Experience Journeys: Loyalty Loops versus Involvement Spirals." *Journal of Marketing* 84, no. 4 (2020): 45–66.
- Sudipa, I Gede Iwan, Rakhmadi Rahman, Moch Fauzi, Fien Pongpalilu, Zunan Setiawan, Miftakhul Huda, Aniek Suryanti Kusuma, Desak Made Dwi Utami Putra, Muhammad Ikhwan Burhan, and Yunita Magrima Anzani. *PENERAPAN SISTEM INFORMASI DI BERBAGAI BIDANG*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Widiartha, Komang, I Kadek Budi Sandika, and Desak Putu Diah Kumala Dewi. "Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Pelanggan Unit Jasa Pengelolaan Sampah Pada BUMDesa Catu Krewo Sedana." *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)* 2, no. 4 (2020): 11–20.
- Wongsansukcharoen, Jedsada. "Effect of Community Relationship Management, Relationship Marketing Orientation, Customer Engagement, and Brand Trust on Brand Loyalty: The Case of a Commercial Bank in Thailand." *Journal of Retailing and Consumer Services* 64 (2022): 102826.