

## **ANALISIS CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN CHATBOT BERBASIS ARTIFICIAL INTELLIGENCE (Suatu Studi pada Daya Motor Honda Ciamis)**

Tasya Destiany<sup>1</sup> Yusup Iskandar<sup>2</sup> kasman<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis , Indonesia  
drskasman62@gmail.com

### **Abstrak**

*Penelitian ini difokuskan pada Analisis Customer Service Menggunakan Chatbot Berbasis Artificial Intelligence (Suatu Studi pada Daya Motor Honda Ciamis). Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana penerapan chatbot berbasis artificial intelligence pada customer service Daya Motor Honda Ciamis?; 2). Bagaimana cara menggunakan aplikasi chatbot yang diterapkan oleh Daya Motor Honda Ciamis? ; 3). Apakah penerapan chatbot berbasis artificial intelligence menguntungkan bagi customer service dan customer Daya Motor Honda Ciamis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Penerapan chatbot berbasis artificial intelligence pada customer service Daya Motor Honda Ciamis; 2). Cara menggunakan chatbot berbasis artificial intelligence yang diterapkan oleh Daya Motor Honda Ciamis; 3). Menguntungkan atau tidaknya penerapan chatbot berbasis artificial intelligence bagi customer service dan customer Daya Motor Honda Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara, penfamatan/observasi dan dokumentasi. teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan Reduksi Data, Display Data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Daya Motor Honda Ciamis menerapkan chatbot berbasis artificial intelligence menggunakan aplikasi whatsapp untuk memberikan informasi kepada pelanggan dengan sistem yang mudah dan dengan waktu yang efisien. Diharapkan Daya Motor Honda Ciamis dapat menerapkan chatbot ke dalam aplikasi lain, dengan demikian pelanggan akan semakin mudah untuk dapat mengakses chatbot.*

**Kata kunci:** *Customer Service, Chatbot, dan Artificial Intelligence*

### **Pendahuluan**

Customer service merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap pelanggan, memberikan informasi dan mengatasi keluhan tentang produk yang dihadapi oleh pelanggan. Setelah ditemukannya teknologi chatbot yang dibekali kecerdasan buatan, kini perusahaan-perusahaan mulai menggunakan chatbot sebagai customer service untuk melakukan interaksi dengan pelanggan. Chatbot dapat membantu pelanggan mendapatkan penjelasan produk dan layanan diantaranya info update akun,

mengecek saldo, permintaan produk/layanan, melakukan transfer dana, dan lain-lain.

Artificial Intelligence (AI) atau kecerdasan buatan merupakan sebuah teknologi komputer atau mesin yang memiliki kecerdasan layaknya manusia. Salah satu bentuk dari implementasi AI dalam industri adalah penggunaan Chatbot sebagai media customer relation. Chatbot merupakan layanan obrolan robot/tokoh virtual yang menirukan percakapan manusia melalui pesan suara, obrolan teks ataupun keduanya. Chatbot adalah customer service yang handal karena teknologi komputer dapat menyimpan banyak data dan kemampuan learning serta kepraktisan bertanya pada sumber informasi langsung. Ada dua jenis chatbot, fungsi pertama berdasarkan pada seperangkat aturan, dan versi yang lebih canggih lainnya menggunakan learning machine.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Daya Anugrah Mandiri atau Daya Motor Honda Ciamis yang merupakan anak perusahaan Daya Group yang bergerak di bidang dealership sepeda motor Honda. Sejalan dengan makin bertumbuhnya industri otomotif di Indonesia, saat ini Daya Motor telah memiliki 89 cabang dan 155 AHASS yang tersebar di 23 provinsi. Agar tetap unggul dalam persaingan industri otomotif, Daya Motor melakukan berbagai strategi, baik dalam pengelolaan dealer dan bengkel, pelatihan dan pengelolaan sumber daya manusia yang berkesinambungan, serta model layanan yang dapat melebihi harapan pelanggan. Dari waktu ke waktu, Daya Motor terus berupaya mencapai visinya menjadi jaringan penjualan dan pelayanan purna jual sepeda motor Honda terbaik di Indonesia, yang dekat di hati pelanggan.

Dalam melayani pelanggan, perusahaan Honda harus cepat tanggap dan selalu merespon pelanggan kapanpun dibutuhkan. Namun karena keterbatasan sumber daya manusia dan waktu, perusahaan tidak dapat melayani pelanggan 24 jam penuh dengan cepat, terlebih di tengah pandemi yang terjadi saat ini

perusahaan tidak dapat melayani pelanggan dengan cepat tanggap dan tidak dapat memberikan informasi mengenai produk sebanyak yang diinginkan pelanggan, sehingga pelayanan pelanggan menjadi kurang efisien dan pelanggan merasa kurang puas akan informasi yang didapatkan. Penerapan social distancing memunculkan perilaku konsumen baru, saat ini masyarakat melakukan kegiatan sebagian besar menggunakan teknologi atau secara online salah satunya saat berbelanja, termasuk untuk membeli produk-produk otomotif yang mengharuskan Honda meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan. Hal itu membuat Daya Group yang merupakan salah satu main dealer sepeda motor Honda terbesar, menerapkan virtual assistant lewat anak perusahaannya yakni Daya Motor yang diberi nama whatsapp boomber dan Dara. Whatsapp boomber adalah chatbot yang akan melayani kebutuhan konsumen Honda langsung dengan cara online, selama 24 jam. Layanan ini dapat diakses menggunakan aplikasi whatsapp yang dihadirkan untuk memudahkan komunikasi dengan konsumen Honda, dalam hal mendapatkan informasi seputar sepeda motor, seperti informasi produk baru, pembelian, pemeliharaan sampai layanan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dalam artikel ini adalah: 1) Bagaimana penerapan chatbot berbasis artificial intelligence pada customer service Daya Motor Honda Ciamis?; 2) Bagaimana cara menggunakan aplikasi chatbot yang diterapkan oleh Daya Motor Honda Ciamis?; 3) Apa kelebihan dan kekurangan penerapan chatbot berbasis artificial intelligence bagi customer service dan customer Daya Motor Honda Ciamis?. Dengan tujuan dalam artikel ini adalah: 1) Untuk mengetahui penerapan chatbot berbasis artificial intelligence pada customer service Daya Motor Honda Ciamis; 2) Untuk mengetahui cara menggunakan chatbot berbasis artificial intelligence yang diterapkan oleh Daya Motor Honda Ciamis; 3) Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan penerapan chatbot berbasis artificial intelligence bagi customer

service dan customer Daya Motor Honda Ciamis. Dan manfaat dalam artikel ini adalah: Manfaat Teoritis: Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna untuk membangun dan mengembangkan ilmu manajemen dalam bidang strategi dan pemasaran, serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu ekonomi dan teknologi khususnya mengenai customer service menggunakan chatbot berbasis artificial intelligence; Manfaat Praktis: 1) Bagi Daya Motor Honda Ciamis: Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pengetahuan tambahan mengenai strategi pelayanan konsumen dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan; 2) Bagi pihak lain: Penelitian ini dapat memberikan/menambah pengetahuan dan informasi mengenai customer service menggunakan chatbot berbasis artificial intelligence, khususnya yang diterapkan pada Daya Motor Honda Ciamis; 3) Bagi peneliti: Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat sebagai suatu pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan kemampuan berfikir menganalisa suatu masalah, serta menambah wawasan dalam bidang manajemen strategi dan pemasaran, serta dalam bidang teknologi.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya

dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **a. Penerapan *Chatbot* berbasis *Artificial Intelligence* pada *customer service* Daya Motor Honda Ciamis**

Penggunaan teknologi dalam pelayanan pelanggan yang diterapkan di Daya Motor Ciamis saat ini adalah *chatbot* yang diakses melalui *whatsapp* atau disebut *whatsapp boomer* untuk mendukung sistem *online* yang diterapkan Daya Motor dalam sistem pelayanannya. Sistem ini diterapkan sendiri oleh Daya Motor untuk membantu *customer service* dalam meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Ibu HERNI SANDI selaku *Marketing Counter* di Daya Motor Ciamis mengatakan bahwa “*Customer service* Daya Motor Ciamis masih sebagai *customer service* pada umumnya, hanya saja lebih terbantu setelah menggunakan *chatbot* karena lebih efisien.”

#### **b. Cara Menggunakan *Chatbot* yang diterapkan Daya Motor Honda Ciamis**

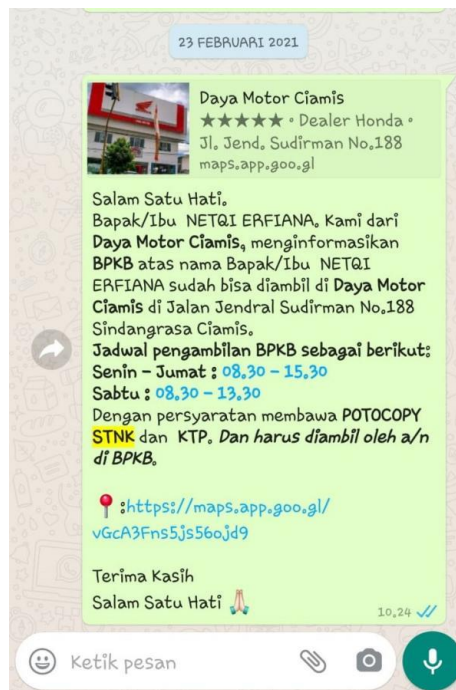
Untuk dapat mengakses *chatbot*, pelanggan harus menyimpan terlebih dahulu nomor *Whatsapp Boomer* Daya Motor dan Dara. Untuk mengakses pelayanan pelanggan secara *online* ini. Pelanggan dapat menyimpan nomor *whatsapp boomer* Daya Motor Ciamis untuk info dokumen pembelian motor (STNK dan BPKB) dan *Customer Care*. Pelanggan juga dapat mengakses nomor Dara untuk mendapatkan informasi mengenai katalog produk motor Honda, informasi servis motor, dan angsuran. Berikut nomor yang dapat diakses :

### **Tabel 4.3**

#### **Nomor *Chatbot* atau *Whatsapp Boomer* yang Dapat Diakses**

Nama <i>Whatsapp Boomer</i>	Nomor
Daya Motor	085295622696
Dara	082112291723

Setelah menyimpan nomor tersebut, pelanggan sudah dapat menggunakan *chatbot*. Ketika pelanggan selesai melakukan pembelian maka pelanggan akan mendapatkan pesan secara otomatis dari Daya Motor Ciamis.



**Gambar 4.2**  
***Chatbot* Daya Motor Ciamis**

Pesan tersebut merupakan pesan yang dijalankan oleh *bot* atau program komputer yang secara otomatis terkirim kepada nomor *whatsapp* pelanggan setelah *Customer Service* Daya Motor Ciamis memasukkan data diri pelanggan ke

dalam komputer. Pesan tersebut menginformasikan pengambilan BPKB dan persyaratan yang harus disediakan oleh pelanggan Daya Motor Ciamis.

**c. Kelebihan Menggunakan *Chatbot* Berbasis *Artificial Intelligence* di Daya Motor Honda Ciamis**

Menurut pemaparan Bapak Mochamad Romario bahwa :“*Chatbot* cukup mengganti peran *customer service*, namun itu sangat membantu meringankan pekerjaan *customer service*, karena *customer service* offline tidak dapat melayani pelanggan 24 jam.” Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Mochamad Romario dapat dijelaskan bahwa menerapkan sistem *chatbot* sangat membantu meringankan pekerjaan *customer service* dalam melayani pelanggan selama 24 jam. *Customer service* pada umumnya hanya dapat melayani pelanggan saat jam kerja saja dan dengan jumlah pelanggan yang terbatas artinya *customer service offline* tidak dapat melayani beberapa pelanggan sekaligus. Dengan menggunakan *chatbot*, *customer service online* akan melayani pelanggan tanpa batas waktu dan jumlah pelanggan.

**d. Kekurangan Menggunakan *Chatbot* Berbasis *Artificial Intelligence* di Daya Motor Honda Ciamis**

Menurut pemaparan Bapak Agus Abdul bahwa :“Pelanggan jadi lebih mudah dan lebih cepat untuk mendapatkan informasi hanya dengan menggunakan *whatsapp*. Namun untuk keluhan pelanggan tidak dapat menggunakan *chatbot* karena tidak efektif.” Dari pemaparan Bapak Agus Abdul dapat dijelaskan bahwa *chatbot* memang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat. Namun *chatbot* tidak dapat digunakan untuk menerima keluhan pelanggan karena keterbatasan yang dimiliki. Berbicara tentang *customer service* di era digital ini, maka salah satu teknologi yang digunakan adalah *chatbot* berbasis *artificial intelligence*. *Chatbot* merupakan alat teknologi penting yang

digunakan dalam bisnis. Perusahaan menerapkan *chatbot* untuk pelayanan pelanggan agar terciptanya pelayanan yang mudah dan cepat.

Demikian dengan Daya Motor Honda Ciamis yang menerapkan teknologi chatbot untuk membantu mempercepat kemampuan perusahaan dalam memberikan informasi penting kepada pelanggan. Daya Motor Ciamis menerapkan *chatbot* yang diakses melalui aplikasi *whatsapp* yaitu *chatbot* Daya Motor untuk informasi dokumen pembelian motor dan *chatbot* Dara untuk melakukan interaksi dengan bot dalam mendapatkan informasi katalog produk, informasi service motor, dan angsuran pelanggan.

Namun, *chatbot* kurang tepat jika digunakan untuk melayani keluhan pelanggan karena kurang efektif. Setiap pelanggan pasti memiliki keluhan yang berbeda, tentu akan menjadi kendala jika *bot* tidak tahu apa yang ditanyakan. Hal ini disebabkan sebuah program *bot* masih mempunyai keterbatasan *database* pertanyaan dan jawaban. Dengan demikian, pelanggan akan merasa kurang puas dalam mengajukan keluhan apabila menggunakan *chatbot*.

### **Kesimpulan dan Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Daya Motor Honda Ciamis menerapkan teknologi chatbot pada customer service. Chatbot yang digunakan adalah Daya Motor dan Dara yang hanya dapat diakses melalui aplikasi *whatsapp*; 2) Pelanggan dapat menggunakan chatbot dengan menyimpan nomor *whatsapp* chatbot. Kemudian pelanggan dapat berkomunikasi dengan chatbot untuk mendapat informasi yang diinginkan; 3) Chatbot cukup menguntungkan bagi customer service dan pelanggan karena chatbot dapat memberikan informasi dengan cepat, mudah diakses, dan dapat mengefisienkan waktu. Namun chatbot tidak dapat digunakan untuk pelayanan keluhan pelanggan karena kurang efektif dalam memberikan jawaban.



Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diperoleh beberapa saran yang dapat diberikan yaitu: 1) Bagi Daya Motor Honda Ciamis diharapkan dapat menerapkan chatbot ke aplikasi lain seperti Line, Facebook, Twitter, atau melalui web agar lebih banyak yang dapat diakses pelanggan; 2) Bagi pelanggan Daya Motor Honda Ciamis dapat langsung menemui customer service Daya Motor apabila ingin mengajukan keluhan agar jawaban yang didapatkan lebih efektif; 3) Diharapkan karya tulis ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa mengenai chatbot berbasis artificial intelligence.

### **Daftar Pustaka**

- Abdul Majid, Suharto. 2010. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta : Rajawali Pers.
- Basori, et al. 2018. Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Jakarta : Erlangga.
- Irmawati, Dewi. 2011. Pemanfaatan E-Commerce dalam Dunia Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- S. Wallace, R. Alicebot. Tersedia:<http://alicebot.blogspot.com/>[Desember 2010]