

ZOPIM CHAT SEBAGAI BENTUK KONVERGENSI TEKNOLOGI DIGITAL PELAYANAN CUSTOMER SERVICE

Mubarok Ahmadi

Institut Agama Islam Tarbiyatut Tholabah Lamongan, Indonesia

E-mail: ahmadi.edy1@gmail.com

Abstract: *Digital convergence present in ministry along with the development of information and communication technology (ICT), with the use of technology tools of communication and information technology will be realized excellent service. One way is to utilize the chat facility capable memediasai between businesses and consumers, today's chat software has evolved from facebook messenger, whats up, yahoo Messeger and others. In order to realize excellent service to consumers should be selective in choosing a software company chat. Zopim chat either because the software is integrated with the company's website so that cases of fraud in the online world can be minimized.*

Keywords: *Digital Convergence, Zopim Chat, Customer Service*

Pendahuluan

Pada dasarnya hidup akan terus berkembang, menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada pada saat itu. Saat ini teknologi dipandang sebagai sesuatu yang dapat mendukung hidup manusia tersebut. Hampir semua aspek kehidupan manusia dibantu dan dipermudah dengan bantuan teknologi tersebut. Saat ini, sektor teknologi komunikasi mengalami pertumbuhan yang sangat pesat baik dari segi teknologi, struktur industri, nilai bisnis dan ekonomi. Teknologi informasi sekarang ini telah menggabungkan sifat-sifat teknologi telekomunikasi yang bersifat massif dengan teknologi komputer yang bersifat interaktif, Fenomena ini dikenal sebagai bentuk konvergensi.

Konvergensi pada dasarnya merupakan penyatuan media ke dalam satu basis media yang tunggal. Istilah lain juga menyebutkan bahwa konvergensi teknologi merupakan sebuah bentuk yang menggabungkan antara teknologi tradisional dan teknologi yang baru. Pada dasarnya, konvergensi itu sendiri menyatukan tiga aspek yang kemudian dikenal dengan sebutan tiga C, yaitu Content, Computing, dan Communication. Konvergensi Teknologi disebut sebagai mekanisme fasilitas karena digitalisasi teknologi merupakan pintu gerbang utama untuk membuka peluang bagi perkembangan bentuk konvergensi lainnya, seperti konvergensi perusahaan dan layanan.

Salah satu contoh nyata dari konvergensi teknologi di Indonesia yaitu "Teknologi Internet". Internet merupakan konvergensi antara komputer dengan teknologi jaringan serta infrastruktur telekomunikasi telepon (PSTN dan nirkabel / wireless). Internet dan telepon seluler memiliki peran penting sebagai medium untuk konvergensi multimedia saat ini. Ponsel telah berevolusi menjadi perangkat pintar yang

dapat melakukan berbagai fungsi tambahan. Telepon seluler tidak lagi hanya sebagai perangkat teknologi tetapi sudah menjadi media masa baru yang ke tujuh setelah media cetak, rekaman, film, radio, TV dan internet. Internet juga mempermudah setiap orang mencari dan mendapatkan informasi dalam beragam bentuk, dari gambar, teks, video dan juga suara. Penggunaan teknologi digital membuat penggunaan format multimedia tersebut dapat dilakukan.

Bentuk konvergensi perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya memiliki tujuan agar pelanggan mendapatkan pelayanan prima dari perusahaan. Konsep utama dalam konvergensi adalah dengan memanfaatkan perangkat teknologi, seperti website, media sosial, sms, telepon dan lain sebagainya, pelayanan merupakan kunci sukses utama perusahaan dalam bidang jasa.

Konvergensi saat ini telah banyak kita temui dalam bidang pelayanan perusahaan salah satunya adalah pada PT Cyberindo yang bergerak dibidang usaha IT memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan fasilitas chatting dengan operator selama 24 jam. Fasilitas ini diharapkan mampu memberikan support penuh kepada para pelanggan sehingga kepercayaan para pelanggan akan tumbuh.

Teknologi merupakan hal yang sangat vital karena menjadi kepanjangan atau ekstensi dari kekuatan pengetahuan (kognitif) dan persepsi pemikiran manusia buku merupakan kepanjangan mata, roda merupakan ekstensi dari kaki, pakaian merupakan kepanjangan dari kulit dan jaringan elektronik (komputer) sebagai ekstensi jaringan syaraf manusia (Morissan 2013; 486-488). Dengan bantuan teknologi komunikasi maka konvergensi pada bidang pelayanan masyarakat akan mudah untuk diwujudkan.

Ada banyak fasilitas teknologi yang bisa dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya adalah zopim chat, facebook, tweeter, whats up, skype dan lain sebagainya. Kesemuanya memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Pada penelitian ini akan membahas mengenai zopim chat sebagai bentuk konvergensi perusahaan terhadap masyarakat. zopim chat penulis pilih karena pada umumnya setiap unit usaha mempunyai website, salah satunya adalah pada PT Cyberindo yang bergerak dibidang jasa penyedia game online.

Kajian Teori

Konvergensi

Konvergensi merupakan menyatunya beberapa media dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Integrasi teknologi komunikasi, teknologi informasi dan jaringan utamanya dicetuskan oleh perkembangan teknologi. Teknologi komunikasi merupakan alat atau perangkat yang mengolah informasi sedangkan teknologi informasi merupakan sistem yang memproses data menjadi informasi.

Menurut pengertian harfiah konvergensi adalah dua benda atau lebih bersatu/bertemu di suatu titik atau bisa diartikan sebagai pemusatan pandangan mata ke suatu tempat yang amat dekat. Secara umum, konvergensi adalah penyatuan berbagai layanan dan teknologi komunikasi serta informasi (ICTS = Information and Communication Technology and Service). Dalam arti paling umum, konvergensi berarti runtuhnya penghalang lama yang sebelumnya memisahkan ICTS menurut sejumlah dimensi: antara industri dan industri, antara aplikasi dan aplikasi, antara produser dan konsumen, antara negara dan negara. Masing-masing mempengaruhi kepemilikan minoritas, penggunaan dan akses teknologi informasi (IT) dengan berbagai cara.

Konvergensi teknologi terjadi ketika beberapa produk secara bersamaan berada dalam satu produk dengan segala keuntungannya. Konvergensi adalah peningkatan digitalisasi, konten tipe yang berbeda (data, audio, suara, video) diletakkan dalam suatu format yang sama dan dikirim terus melalui variasi teknologi (komputer, handphone, televisi) atau diteruskan pada platform yang berbeda. Secara garis besar konvergensi terdiri dari teknologi dan media (konten). Pada definisi konvergensi teknologi sangat berhubungan dengan sektor teknologi informasi dan komunikasi (ICTs), tidak hanya isu teknologi tetapi juga perkembangan dan pengaruhnya di kehidupan sehari-hari. Dimana akan mengubah komunikasi alami kita, konsumsi, dan kerja kita.

Pelayanan

Menurut pandangan kita pelayanan adalah suatu tindakan sukarela yang bertujuan agar yang kita layani merasa terbantu. Pelayanan merupakan aspek yang tidak bisa dipandang remeh dalam persaingan bisnis, karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada perusahaan tersebut atau tidak. Tidak jarang para pembisnis di bidang jasa memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Sedangkan Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Dalam usaha jasa pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam meraih suksesnya bisnis. Sugiarto (1999) mengungkapkan dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

- a. Responsibility atau tanggung jawab, merupakan tanggung jawab yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan dalam memberikan informasi.
- b. Responsiveness atau kepekaan, yaitu kepekaan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi konsumen.
- c. Assurance atau kepastian pelayanan, yaitu bentuk layanan langsung dalam membantu konsumen, yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan.
- d. Empati, merupakan kemampuan untuk memahami dan memberikan apresiasi kepada konsumen atas penggunaan layanan

Dimensi ini bertujuan untuk mewujudkan impian konsumen atas layanan perusahaan agar tercipta pelayanan prima

Kerangka Pemikiran

Berkembangnya teknologi informasi (information technology/IT) semenjak akhir milenium kedua telah menyebabkan sejumlah perubahan mendasar dalam kehidupan manusia masa kini. Perubahan tersebut muncul seiring lahirnya mekanisme baru dalam berkomunikasi yang ditandai dengan penggunaan multimedia dimana teks, suara, gambar, atau grafis dapat diakses sekaligus ke dalam seperangkat media. Masyarakat masa kini dapat mengakses informasi secara cepat dan lengkap melalui penggunaan alat komunikasi seperti telepon rumah, telepon genggam, televisi, komputer, dan berbagai media elektronik lainnya yang telah dilengkapi dengan jaringan internet.

Teknologi informasi mutakhir telah berhasil menggabungkan sifat-sifat teknologi telekomunikasi konvensional yang bersifat massif dengan teknologi komputer yang bersifat interaktif. Fenomena ini lazim disebut sebagai konvergensi, yakni bergabungnya media komunikasi tradisional dengan internet sekaligus. Konvergensi menyebabkan perubahan radikal dalam penanganan, penyediaan, distribusi dan pemrosesan seluruh bentuk informasi baik visual, audio, data dan sebagainya. Kunci dari konvergensi adalah digitalisasi, karena seluruh bentuk informasi maupun data diubah dari format analog ke format digital sehingga dikirim kedalam satuan bit (binary digit). Karena informasi yang dikirim merupakan format digital, konvergensi mengarah pada penciptaan produk-produk yang aplikatif yang mampu melakukan fungsi audio visual sekaligus komputasi. Maka jangan heran jika sekarang ini komputer dapat difungsikan sebagai pesawat televisi, atau telepon genggam dapat menerima suara, tulisan, data, maupun gambar tiga dimensi (3G).

Secara khusus, konvergensi teknologi informasi menyebabkan bergesernya pola perilaku manusia dalam bekerja, belajar, mengelola lembaga bisnis atau perusahaan, menjalankan pemerintahan, maupun dalam melakukan perdagangan. Sejalan dengan itu, kini kita akrab dengan aktivitas bisnis baik perdagangan maupun perbankan yang akrab kita kenal dengan sebutan e-commercedan e-banking.

Zopim Chat

Zopim menciptakan alat untuk meningkatkan keterlibatan konsumen dengan cara yang simpel dan terjangkau yang membantu para pebisnis dan perusahaan online untuk lebih dekat dengan brand dan bisnis. Zopim chat merupakan aplikasi yang menyatu dengan website, penggunaan aplikasi ini adalah untuk menjembatani komunikasi antara perusahaan dan konsumen. Kendala-kendala yang dihadapi oleh konsumen dapat disampaikan kepada customer service.



Gambar1. Zopim chat pada website cyberindo.co.id

Pada umumnya zopim chat berada di kanan-bawah, fasilitas ini bisa diakses dengan cara masuk ke website, pengguna diharuskan untuk memperkenalkan diri dengan cara memasukan data dirinya, setelah itu baru bisa dimulai obrolan dengan customer service perusahaan.

Pembahasan

Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memberikan pelayanan Prima terhadap para konsumennya, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ada banyak bentuk pelayanan yang bisa dilakukan. Zopim Chat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang kepada konsumen. Aplikasi ini menyatu dengan website perusahaan.

PT. Cyberindo merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa teknologi informasi lebih spesifik pada bidang pelayanan warnet dan game online. Dengan prinsip memberikan pelayanan kepada konsumennya selama 24 jam, dimaksudkan agar kepercayaan konsumen tumbuh sehingga memudahkan perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya.



Gambar2. Website cyberindo.co.id

Zopim chat pada PT. Cyberindo indo merupakan bentuk konvergensi digital dibidang pelayanan terhadap para konsumennya, konsumen bisa langsung menghubungi Customer Service dengan cara memperkenalkan diri terlebih dahulu, hal ini dilakukan agar untuk meminimalisir pengunjung *abal-abal*(istilah Netter), dengan mengunjungi website ini konsumen seakan berada dikantor.

Kesimpulan

Berkembangnya teknologi maka berkembang pula bentuk pelayanan perusahaan terhadap konsumennya, konsumen diberikan kemudahan dalam menggunakan layanan konvergensi digital. Pemanfaatan zopim chat sebagai bentuk konvergensi digital dibidang pelayanan konsumen.

Zopim chat banyak merupakan aplikasi yang banyak digunakan oleh perusahaan dalam rangka menjembatani konsumen di seluruh penjuru. Akan tetapi syarat utama dalam memanfaatkan fasilitas ini yaitu perusahaan harus terlebih dahulu mempunyai website.

Daftar Pustaka

- Kotler, P. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 8 th edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Morissan; 2013; *Teori Komunikasi Individu Hingga Akhir Massa*; Kencana PRENADA MEDIA GROUP; Jakarta
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- <https://www.zopim.com/>
- <http://www.cyberindo.co.id/>