



## **Sistem Layanan Pelanggan Menggunakan BOT WHATSAPP Pada Usaha Kaos Sablon**

*Soma Setiawan Ponco Nugroho<sup>1</sup>, Muhammad Najamuddin Dwi Miharja<sup>2</sup>, Achmad Ridwan<sup>3</sup>, Suprpto<sup>4</sup>*

<sup>1,3</sup>Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Kudus  
Jl. Ganesha Raya No.I, Purwosari, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59316

<sup>2,4</sup>Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa  
Jl. Inspeksi Kalimalang No.9, Cibatu, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530,  
Indonesia

Korespondensi email: [somasetiawan@umkudus.ac.id](mailto:somasetiawan@umkudus.ac.id)

<b>Abstrak</b>	<b>Informasi Artikel</b>
<p><i>Screen printing t-shirt business on a large scale level can be included as a manufacturing business. In the screen printing t-shirt business, business actors often focus more on t-shirt production and printing designs, so that the container for customer information is often overlooked. With more and more customers in the screen printing t-shirt business, businesses often take up their time in serving and providing information to customers. The media that customers usually use in asking for information is usually via WhatsApp. The implementation of customer service using whatsapp bots in screen printing t-shirt businesses is expected to be a solution so that good relations are maintained between customers and businesses.</i></p>	<p>Diterima: 21 Januari 2023 Direvisi: 02 Februari 2023 Dipublikasikan: 06 Maret 2023</p> <hr/> <p><b>Keywords</b> Whatsapp Gateway, Customers Services, Screen Printing Industry</p>

### **I. Pendahuluan**

Sablon kaos merupakan teknik mencetak tinta di atas media kaos dengan alat bantu berupa screen atau sering juga disebut film sablon [1]. Pada usaha kaos sablon dengan tingkat skala besar sebagian besar terjadi beberapa tahapan proses diantaranya order, material prepare, setup, print, sewing, quality control, packing dan finishing.

Seringkali pelanggan tidak mengetahui tahapan proses tersebut termasuk harga dengan jenis bahan dan design yang berbeda. Pelanggan terkadang datang ke

tempat usaha hanya untuk menanyakan harga, design atau proses pesannya. Sehingga hal tersebut banyak menyita waktu dan tempat customer service pada usaha kaos sablon.

Dari uraian permasalahan diatas maka dikembangkanlah Sistem Layanan Pelanggan Menggunakan BOT Whatsapp agar meringankan pekerjaan customer service pada usaha kaos sablon dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

## II. Metodologi

Sebuah penelitian dilakukan oleh Rifa Nurafifah Syabaniah pada tahun 2018 terkait kaos sablon dengan judul “Perancangan Sistem Transaksi Pemesanan Perusahaan Jasa Sablon” [2]. Kemudian tahun 2019 oleh Muhammad Rayyan Abhad melakukan penelitian terkait usaha sablon dengan judul “Pengembangan Sistem Manajemen Perusahaan Sablon Kaos Berbasis Website Menggunakan Metode Prototyping” dimana menggunakan sistem berbasis web untuk pendataan sales pada usaha sablon [1]. Oleh Mukhamad Syafii pada tahun 2021 melakukan penelitian dengan judul “Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Untuk Percetakan Sablon Kaos Secara Digital” menerapkan aplikasi pemesanan secara digital pada usaha sablon [3].

Pada tahun 2022 oleh Muhammad Fathoni mengembangkan penelitian terkait kaos sablon dengan judul “Sistem Pemesanan Kaos Desain Bebas pada Treangle Cloting Vendor Semarang Bebas Web” yang menerapkan pemesanan berbasis web [4]. Kemudian Tia Siti Maulidda Lestari pada tahun 2021 melakukan penelitian perancangan sistem layanan informasi atau pengumuman kepada siswa di sekolah menggunakan whatsapp gateway [5].

Whatsapp Gateway merupakan sistem yang mengirim pesan melalui media whatsapp [6]. Salah satu penyedia whatsapp gateway adalah WA-GW dan dapat digunakan secara gratis dan open source.

Penelitian ini menggunakan metode, yaitu:

### A. Metode Observasi

Pengamatan langsung pada Sevenspeed Screen Printing dengan object yang diteliti guna mengumpulkan data secara kongkret.

### B. Metode Wawancara

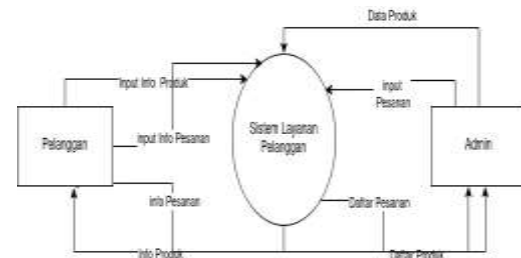
Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan pemilik usaha terkait dengan proses bisnis usaha sablon.

### C. Metode Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan mencari literatur yang berkaitan pada penelitian.

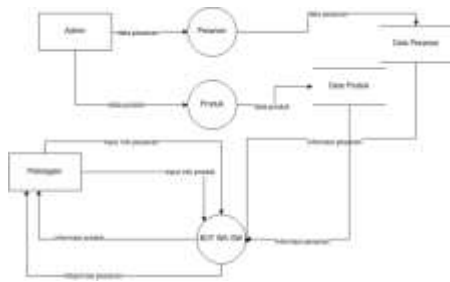
## III. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan model sistem terstruktur, yaitu menggunakan diagram konteks, data flow diagram dan lainnya. Di dalam tahap desain sistem dilakukan perancangan diagram konteks sistem dimana pada gambar 1 terdapat dua entitas yaitu konsumen dan admin, dimana konsumen dapat menggunakan layanan pelanggan dan admin menyediakan informasi terkait layanan pelanggan.



Gambar 1. Diagram Konteks

Setelah pembuatan diagram konteks selanjutnya yaitu pembuatan data flow diagram dimana pada gambar 2 menjelaskan proses informasi produk dan pesanan kaos sablon kepada konsumen yang terdiri dari dua entitas, yaitu entitas konsumen dan admin. Memiliki tiga proses yaitu proses pesanan konsumen, proses produk kaos sablon dan proses BOT whatsapp menggunakan WA-GW.



Gambar 2. Diagram Alir Data

Didalam hubungan antar entitas digambarkan dengan ERD menjelaskan dimana admin mengelola informasi sehingga pelanggan mendapat informasi sehingga pelanggan mendapat informasi melalui bot *whatsapp*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Entity Relationship Diagram

Relasi tabel dari proses informasi pelanggan menggunakan bot *whatsapp* pada kaos sablon dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Relasi Tabel

### 1. Tampilan login



Gambar 5. Tampilan Login

### 2. Tampilan produk



Gambar 6. Tampilan Produk

### 3. Tampilan pesanan



Gambar 7. Tampilan Pesanan

#### 4. Tampilan bot whatsapp



Gambar 8. Tampilan *Bot Whatsapp*

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi layanan pelanggan menggunakan *bot whatsapp*, dapat diambil kesimpulan bahwa layanan ini membantu pelaku usaha manufaktur sablon dalam menginformasikan produk dan pesanan secara langsung kepada konsumen. Pada penelitian berikutnya diharapkan dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur open tiket dalam merespon keluhan atau kendala kepada pelanggan, sehingga membuat layanan semakin lengkap.

#### Daftar pustaka

- [1] M. R. Abhad, A. Arwan, and D. Pramono, "Pengembangan Sistem Manajemen Perusahaan Sablon Kaos Berbasis Website Menggunakan Metode Prototyping (Studi Kasus: Perusahaan Sablon di Kota Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8514–8522, 2019.
- [2] R. N. Syabaniah, Y. Farlina, and N. Nurlaelasari, "Perancangan Sistem Transaksi Pemesanan Perusahaan Jasa Sablon," *Swabumi*, vol. 6, no. 2, pp. 159–164, 2018.
- [3] M. Syafii, "Aplikasi Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Untuk Percetakan Sablon Kaos Secara Digital," 2021.
- [4] S. P. Kaos and A. Treangle, "Sistem Pemesanan Kaos ... (Fathoni & Riyantomo)," vol. 12, no. 1, pp. 314–319, 2022.
- [5] T. S. Maulidda dan S. M. Jaya, "Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Melalui Whatsapp Gateway Studi Kasus Sekolah Luar Biasa-Bc Nurani," *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 11, no. 1, hal. 38–44, 2021, doi: 10.56244/fiki.v11i1.421.