

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Maula Hijab merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang fashion hijab yang letaknya berada Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2017, penjualan produk Maula Hijab dimulai dari perancangan, pembuatan, dan pemasaran hijab yang berkualitas. Produk Maula Hijab merupakan produk yang diproduksi sendiri terdiri dari baju, celana, rok, dan kerudung dengan penjualan yang berfokus di ranah online melalui *marketplace* salah satunya pada media penjualan online seperti Shopee.

Di tengah pesatnya penjualan, terdapat permasalahan seperti katalogisasi dan pesanan yang dikirimkan ke pelanggan. Data ini diambil dari penilaian pelanggan pada platform shopee, ada sebanyak enam ribu lima ratus sembilan puluh satu (6.591) penilaian dibawah bintang empat dari total penilaian seratus tiga puluh enam ribu lima ratus (136.500). Dari penilaian dibawah bintang empat, terdapat adanya keluhan pelanggan mengenai pesanan yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan yang diinginkan oleh pelanggan (sumber: shopee maula hijab, diakses pada tahun 2024). Karena adanya kendala tersebut diperlukan adanya analisis proses penanganan pesanan dengan metode Business Process Improvement dengan pemodelan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) untuk mengetahui letak dari permasalahan pada penelitian ini.

Proses operasional mendukung perusahaan atau lembaga dalam meraih tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Proses operasional dapat dikelola oleh manusia maupun sistem. Pemetaan proses operasional diperlukan agar perusahaan dapat menguraikan dengan jelas proses operasional yang sedang berjalan. Pemetaan proses ini digunakan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan terhadap proses bisnis yang saat ini sedang berjalan di perusahaan. (Maulana Jaya Saputra et al., 2020)

Analisis proses bisnis merupakan metode terstruktur dalam memahami, menilai, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional suatu entitas. Tahapan analisis mencakup pengenalan tahapan-tahapan dalam proses, evaluasi kinerja saat ini, identifikasi area perbaikan, dan penerapan solusi guna meningkatkan kinerja keseluruhan. Melalui analisis proses bisnis, organisasi dapat mengenali potensi untuk mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Analisis proses bisnis berperan penting pada berjalanya beberapa divisi/bidang yang memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti: Divisi Pengembangan, Divisi Produksi, Divisi Operation, Divisi Pelayanan, dan Divisi Pemasaran (Lolanda Hamim, 2023).

Business Process Improvement (BPI) adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk membantu organisasi dalam mengoptimalkan dan meningkatkan proses bisnis mereka. Metode ini berfokus pada identifikasi, analisis, dan perbaikan proses bisnis yang ada guna meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan. Tujuan utama penerapan Metode BPI adalah mencari penyelesaian dari permasalahan dalam proses bisnis, penyelesaian tersebut berupa proses bisnis rekomendasi atau usulan dengan menggunakan teknik perbaikan yang telah disediakan (Wayan et al., 2023).

Penggunaan Business Process Modelling Notation (BPMN) dalam pemodelan proses bisnis dianggap lebih efisien karena mampu secara menyeluruh mengilustrasikan keseluruhan proses dan mempermudah pemahaman tentang dinamika proses bisnis. BPMN bertujuan untuk mendukung manajemen proses bisnis dengan menyediakan notasi yang sederhana namun efektif dalam menggambarkan proses bisnis yang kompleks secara semantik. Melalui BPMN, setiap pengguna dan pengembang memiliki kemampuan untuk menganalisis fungsi dan kebutuhan sistem pada setiap aktivitas dalam proses bisnis secara lebih rincian mudah dimengerti. Hal ini membuat BPMN menjadi alat yang berguna dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi proses bisnis pada organisasi (Tampubolon & Situmorang, 2023).

Target kemajuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan efisiensi proses penanganan pesanan, dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan

pengalaman pembelian produk. Dengan demikian, Maula Hijab berharap dapat memperbaiki reputasi mereka sebagai penyedia layanan yang handal dan responsif di platform Shopee serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Analisis ini mengkaji proses bisnis dalam menangani pesanan dengan tujuan mengidentifikasi kendala dalam alur pesanan serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk proses yang bermasalah. Dalam kajian ini, Tim Analisis menerapkan pendekatan BPI (*Business Process Improvement*) untuk menemukan area yang memerlukan peningkatan dan menyusun saran yang jelas. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan BPMN (*Business Process Management Notation*) untuk mengelola dan mengoptimalkan keseluruhan proses penanganan pesanan, guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian ini mengacu pada penentuan ruang lingkup yang diperlukan untuk menjaga fokus dan arah penelitian. Sebagai studi tentang penanganan pesanan barang di platform Shopee oleh Maula Hijab, sejumlah batasan masalah dapat diidentifikasi:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada proses penanganan pesanan barang mulai dari menerima pesanan hingga pesanan siap dikirim ke pelanggan, dengan penekanan khusus pada kegiatan yang terjadi di *platform* Shopee dan di Maula Hijab.
2. Batasan masalah juga akan mempertimbangkan aspek-aspek teknis dan operasional dalam penanganan pesanan, termasuk validasi pesanan, pengemasan produk, dengan memperhatikan batasan dan kebijakan yang ada di platform Shopee.
3. Penelitian ini tidak akan membahas aspek lain dari operasi bisnis Maula Hijab di luar proses penanganan pesanan di platform Shopee, seperti manajemen inventaris, strategi pemasaran, atau interaksi dengan pelanggan secara umum.

Oleh karena itu, dengan membatasi ruang lingkup masalah ini, diharapkan penelitian dapat tetap berfokus pada analisis proses bisnis yang relevan dan memberikan sumbangan yang berarti dalam pemahaman dan pengembangan praktik operasional Maula Hijab dalam penanganan pesanan barang melalui platform Shopee.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana alur proses penanganan pesanan produk di Maula Hijab saat ini?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan terhadap pesannya?
3. Bagaimana menerapkan BPI menggunakan BPMN?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Proses Bisnis penanganan pesanan produk pada Maula Hijab: Melakukan pemetaan dan evaluasi mendalam terhadap proses bisnis penanganan pesanan produk pada Maula pada platform Shopee, dengan tujuan untuk memahami secara komprehensif alur kerja, prosedur yang terlibat, serta hambatan dan tantangan yang dihadapi.
2. Mengidentifikasi Kendala dan Tantangan: Mengidentifikasi kendala, hambatan, dan tantangan yang dihadapi dalam proses penanganan pesanan produk Maula Hijab di platform Shopee untuk menentukan area-area prioritas yang memerlukan perbaikan atau pengoptimalan.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat penelitian ini akan mencakup:

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Dengan mengidentifikasi dan memperbaiki proses penanganan pesanan produk, Maula Hijab dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien.

2. Penguatan Reputasi Merek: Dengan meningkatkan pengalaman pelanggan dalam penanganan pesanan produk, Maula Hijab dapat memperkuat reputasi mereknya sebagai penyedia layanan yang andal dan berkualitas di platform e-commerce, meningkatkan kepercayaan pelanggan.
3. Efisiensi Operasional: Dengan memperkenalkan solusi otomatisasi dan integrasi sistem, Maula Hijab dapat meningkatkan efisiensi operasional dalam mengelola proses penanganan produk, mengurangi waktu dan biaya yang terlibat dalam penanganan pengembalian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA