

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

Rasa ingin tahu menjadi salah satu bahan bakar paling efektif dalam mendorong manusia untuk berkembang dan menciptakan terobosan dalam berbagai bidang. Dalam perkembangannya, teknologi menjadi salah satu yang tercepat dan internet menjadi salah satu produk dari perkembangan tersebut. Marketplace menjadi salah satu fenomena yang lahir dari perkembangan internet dengan menawarkan kemudahan dalam prosesnya.

Marketplace menawarkan kemudahan dibandingkan transaksi jual beli konvensional pada cara bertransaksinya. Berbagai barang mulai dari kebutuhan primer seperti pakaian dan makanan, sampai kebutuhan sekunder seperti perabotan rumah, alat elektronik, atau kendaraan bermotor pun tersedia dengan model dan harga yang beragam. Semua barang tersebut tersedia pada satu tempat dan dengan mudah diakses oleh masyarakat lewat gawai masing-masing yang terhubung ke internet.

Dengan kemudahan yang ditawarkan tersebut tentu akan ada tantangan tersendiri di dalam prosesnya. Salah satu tantangan tersebut dialami oleh pemilik toko online dalam memproses pesanan yang datang. Segala proses dari awal pesanan datang sampai penyerahan kepada jasa ekspedisi membutuhkan manajemen yang baik, karena ketepatan waktu dalam memproses pesanan akan dinilai oleh sistem dari marketplace. Selain dari sistem, penilaian yang datang dari pembeli juga menjadi faktor yang berpengaruh dalam membangun reputasi toko yang sedang dijalankan.

Maka dari itu dibutuhkan manajemen yang baik dalam mengatur pesanan yang datang, terlebih jika banyak pesanan yang masuk. Dengan beragamnya jumlah dan jenis pesanan yang masuk menuntut admin toko online berpikir kreatif dan inovatif demi menjaga reputasi toko. Mulai dari mengatur skala prioritas pesanan yang harus di-packing, bahan yang akan digunakan untuk membungkus bagian

dalam dan luar, sampai membatasi waktu pada setiap pesanan yang di-packing. Hal-hal tersebut dibutuhkan untuk memastikan barang sampai dengan aman sampai tujuan serta mengurangi risiko kerusakan pada pesanan selama paket diantarkan oleh jasa ekspedisi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah bagaimana cara membuat proses alur kerja admin toko online yang efektif untuk meningkatkan reputasi dan performa toko.

1.3 Batasan Masalah

1. Menggunakan bahasa Indonesia
2. Menggunakan browser Opera pada laptop
3. Menggunakan aplikasi seller Tokopedia dan Shopee pada handphone
4. Dimulai dari pemberitahuan pesanan baru
5. Berakhir setelah penyerahan kepada jasa ekspedisi

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk menemukan cara kerja yang efektif dari proses alur kerja admin toko online sejak pesanan diterima sampai penyerahan kepada jasa ekspedisi.