

BUSINESS PROCESS ANALYSIS FOR IMPROVING OPERATIONAL ACTIVITIES IN E-COMMERCE COMPANY, CASE STUDY AT PT XYZ

Wury Puji Hendri¹

ABSTRACT

This study aims to determine the root cause of the problem occurred in operational activities of the company. The study was conducted at PT XYZ which is one of e-commerce companies that operates in Indonesia. This study focuses on problems occurred in operational activities especially in finance department. These problems ultimately led to customer complaints towards company's performance.

Analysis was performed on business process of the company in the area of operational activity. This study is based on qualitative method. This study used employee interviews as data source. The analysis was conducted using Cause and Effect Diagram, Problem Tree Analysis, Borda method, and Pareto Diagram to determine the root cause of the problems. The result of this research shows that the main cause of the problems happened in finance department are data input done improperly, lack of communication between companies and clients, the data given by client are not being fully checked.

Key words : e-commerce, business process analysis, Cause and Effect Diagram, Problem Tree Analysis, borda method, pareto diagram

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie

**ANALISIS PROSES BISNIS UNTUK MENINGKATKAN KEGIATAN
OPERASIONAL PERUSAHAAN *E-COMMERCE*, STUDI KASUS PADA
PT XYZ**

Wury Puji Hendri²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi di kegiatan operasional pada perusahaan e-commerce. Studi dilakukan di PT XYZ yang merupakan salah satu perusahaan e-commerce yang beroperasi di Indonesia. Fokus masalah pada penelitian ini adalah kesalahan yang terjadi dalam kegiatan operasional perusahaan khususnya pada bagian keuangan yang menyebabkan terjadinya banyak laporan dari klien perusahaan.

Analisis dilakukan pada proses bisnis perusahaan yang mencakup kegiatan operasional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan dengan wawancara dan dianalisis dengan menggunakan *Cause and Effect Diagram*, *Problem Tree Analysis*, metode Borda dan, diagram Pareto yang digunakan untuk mencari akar permasalahan yang terjadi di bagian keuangan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penyebab dari kesalahan yang terjadi di bagian keuangan adalah kesalahan pengisian data yang dilakukan oleh klien, komunikasi yang kurang transparan antara pihak perusahaan dan klien, serta tidak dilakukannya pengecekan secara keseluruhan oleh perusahaan terhadap data yang diberikan oleh klien.

Kata kunci: *e-commerce*, Analisis proses bisnis, *Cause and Effect Diagram*, *Problem Tree Analysis*, Metode Borda, Diagram Pareto

² Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie