

BAB I PENDAHULUAN

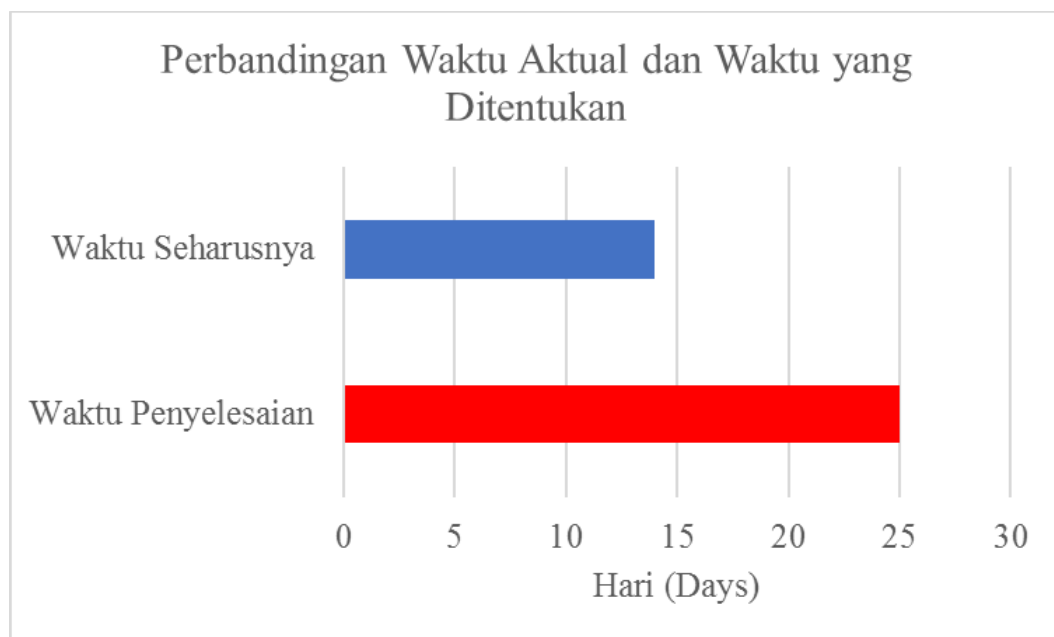
I.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan global semakin marak diberbagai bidang, salah satunya terjadi dalam dunia *e-commerce*. Berbagai perusahaan sibuk berbenah diri dalam menghadapi persaingan ini dengan terus berinovasi mengembangkan bisnisnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan mendapatkan perhatian konsumen. Ditambah lagi, laju pertumbuhan positif *e-commerce* membuat perubahan pola belanja masyarakat semakin bergeser ke arah elektronik atau belanja *online*. Hal tersebut menjadi alasan untuk perusahaan-perusahaan *e-commerce* untuk terus berinovasi guna mendukung pertumbuhan dan persaingan global yang cepat.

PT Metraplaza (Blanja.com), perusahaan *e-commerce* tempat dilakukannya penelitian ini merupakan salah satu perusahaan *e-commerce* asli Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 2012 yang memiliki visi menjadi penggerak ekonomi digital Indonesia dengan menciptakan peluang bersama bagi semua orang. Perusahaan ini merupakan hasil *joint venture* antara Telkom Indonesia dengan salah satu raksasa *e-commerce* dunia yaitu eBay.

Sejak bulan Mei 2019, PT Metraplaza (Blanja.com) mengembangkan satu fitur untuk para pekerja migran Indonesia yang sedang bekerja di luar negeri yaitu *Blanja for Migrant Worker*. Fitur ini bertujuan untuk memudahkan para pekerja migran yang sedang bekerja di luar negeri untuk memenuhi kebutuhan keluarganya yang berada di Indonesia. Fitur ini dikembangkan karena besarnya potensi pengiriman uang dari luar negeri ke Indonesia. Berdasarkan data yang dihimpun dari Bank Indonesia dan BNP2TKI, dari tahun ke tahun pengiriman uang ke Indonesia terus meningkat, untuk delapan negara yang ada perwakilan Telkom Indonesia melalui anak usahanya Telin saja mencapai 139 triliun Rupiah. Uang itu ditujukan untuk pembelian untuk pemenuhan kebutuhan barang yang ditransaksikan oleh keluarga atau kerabat di Indonesia. Menilai dari hal tersebut, perusahaan melihat peluang yang besar jika dapat mengkonversikan pengiriman uang tersebut menjadi transaksi *online* yang langsung dipesan oleh para pekerja migran untuk keluarga atau kerabat mereka di Indonesia.

Dalam mengembangkan fitur tersebut, perusahaan harus melalui salah satu proses yaitu proses *customer validation* yang melibatkan pihak eksternal dan calon pelanggan untuk memastikan bahwa fitur yang ditawarkan dapat menjawab kebutuhan dan juga menjadi solusi untuk para pekerja migran Indonesia. Proses *customer validation* ini didanai langsung oleh PT Telkom Indonesia melalui program AMOEBA. Proses *customer validation* dilalui tim untuk memvalidasi rencana pengembangan fitur ini kepada calon *customer* yaitu pekerja migran Indonesia yang berada di Taiwan. Pada pelaksanaannya, tim Blanja tidak mempertimbangkan risiko pada pelaksanaan prosesnya. Tim Blanja mengalami beberapa masalah operasional hingga akhirnya proses *customer validation* mengalami keterlambatan karena terjadi beberapa kejadian risiko yang tidak diduga sebelumnya oleh tim.



Gambar I. 1 Perbandingan Waktu Aktual dan Waktu Seharusnya

Gambar diatas menunjukkan perbandingan antara waktu aktual dengan waktu seharusnya. KPI yang ditetapkan untuk menyelesaikan proses *customer validation* yaitu selama 14 hari, namun tim menyelesaikan proses dalam waktu 25 hari. Saat melakukan proses *customer validation*, perusahaan belum mengidentifikasi risiko-risiko yang mungkin terjadi dan dapat menghambat jalannya proses. Proses *customer validation* ini baru dilakukan untuk para pekerja migran Indonesia yang berada di Taiwan. Sesuai rencana perusahaan, masih akan dilakukan proses serupa

yang akan di lakukan di negara-negara lain seperti di negara Malaysia, Macau, Saudi Arabia, dan negara yang terdapat Telkom Internasional lainnya.

Oleh karena itu, untuk menghindari hal serupa di negara selanjutnya dan membuat proses *customer validation* selanjutnya dapat lebih baik, diperlukan langkah untuk melakukan manajemen risiko agar tim dapat mengidentifikasi risiko serta dapat mempertimbangkannya saat melakukan proses *customer validation*. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini untuk melakukan proses manajemen risiko untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang terjadi dan merancang usulan *treatment* dan penerapannya, sehingga harapannya proses *customer validation* berikutnya dapat mempertimbangkan risiko, mengintegrasikan risiko dalam pelaksanaan proses dan dapat memenuhi KPI yang sudah ditetapkan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja risiko yang menyebabkan proses *customer validation* proyek *Blanja for Migrant Worker* tidak memenuhi kriteria perusahaan?
2. Bagaimana rancangan usulan *risk treatment* dan penerapannya untuk proses *customer validation* berdasarkan hasil *risk assessment*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi risiko dan sumber risiko yang menyebabkan proses *customer validation* tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan.
2. Merancang usulan *risk treatment* dan usulan proses sebagai upaya untuk memperbaiki proses *customer validation* agar sesuai dan mencapai target perusahaan.

I.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan menjadi terarah dan dapat memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan batasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada proses *customer validation* untuk pengembangan fitur *Blanja for Migrant Workers* di PT. Metraplaza
2. Proses manajemen risiko dilakukan sampai merancang usulan *risk treatment* dan usulan prosesnya
3. Rancangan yang diberikan hanya usulan, untuk implementasinya masih diperlukan penyesuaian waktu dengan perusahaan

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi perusahaan dari penelitian ini adalah perusahaan mengetahui risiko dan sumber risiko pada proses *customer validation*, serta perusahaan dapat menerapkan usulan *treatment* guna meningkatkan kinerja perusahaan dalam proses *customer validation*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang masalah yang terjadi, yang berisi tentang latar belakang mengenai kurang maksimalnya kinerja tim pada saat proses *customer validation*, perumusan masalah berupa pertanyaan bagaimana mengidentifikasi risiko dan menentukan *treatment*, tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan menentukan *risk treatment*, batasan masalah yang hanya mencakup proses *customer validation*, dan manfaat penelitian yang diharapkan pada penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tentang literatur yang akan digunakan dan yang mendukung penulis untuk dapat melakukan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian yang dilakukan yaitu perancangan model konseptuan dan juga perancangan sistematika pemecahan masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai data-data yang sudah diperoleh, diantaranya yaitu data kondisi aktual, data risiko, serta data proses bisnis yang didapat, yang nantinya digunakan sebagai pertimbangan untuk perancangan usulan.

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai perancangan usulan untuk perusahaan berdasarkan hasil dari pengolahan data. Kemudian peneliti melakukan analisis terkait dengan hasil rancangan yang telah dibuat.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dibuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk perusahaan dan juga untuk peneliti selanjutnya.