

ABSTRACT

E-commerce is the online platform for selling and buying services and products. This business grows rapidly in Indonesia as the number of users both seller and buyer increase each year. The competition between e-commerce is very tight and competitive, pushing all e-commerce to provide the best services to their customers. Among all other e-commerce, one of the biggest e-commerce is Shopee Indonesia.

Shopee is an impressive market platform for anyone from newcomers to greater marketers looking to expand their business. Both consumers and sellers benefit from Shopee's unique customer experience. Shopee has the business development department to bridge the user interest and the company service line that provides a prompt and reliable solution for all seller's inquiries. In this paper, observation and interview will be used to identify the previous workflow of issue tracking that needs further improvement.

Business development department is very adaptive to the customer needs, they analyze the day-to-day operations using daily evaluation on seller's issue tracking to track whether the workflow is efficient enough to handle the raising of the issues. Creating a Landing Page is the innovation that business development developed to handle all seller's inquiries in just one click by cutting some process. Therefore, the new workflow is more effective and compact, it leads to a greater customer satisfaction as Shopee could now provide a prompt and fast solution to every seller's inquiry.

ABSTRAK

E-commerce adalah platform online untuk menjual dan membeli layanan dan produk. Bisnis ini berkembang pesat di Indonesia karena jumlah pengguna, baik penjual maupun pembeli meningkat setiap tahunnya. Persaingan antara e-commerce sangat ketat dan kompetitif, mendorong semua e-commerce untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Di antara semua e-commerce lainnya, salah satu e-commerce terbesar adalah Shopee Indonesia.

Shopee adalah platform pasar yang mengesankan bagi siapa saja dari pendatang baru hingga pemasar yang lebih besar yang ingin memperluas bisnis mereka. Baik konsumen maupun penjual mendapat manfaat dari pengalaman pelanggan Shopee yang unik. Shopee memiliki departemen pengembangan bisnis atau *business development department* untuk menjembatani minat pengguna dan lini layanan perusahaan yang menyediakan layanan solusi yang cepat dan dapat diandalkan untuk semua pertanyaan penjual. Dalam makalah ini, observasi dan wawancara akan digunakan untuk mengidentifikasi alur kerja pelacakan masalah sebelumnya yang membutuhkan perbaikan lebih lanjut.

Departemen pengembangan bisnis sangat adaptif terhadap kebutuhan pelanggan, mereka menganalisis operasi sehari-hari menggunakan evaluasi harian pada pelacakan masalah penjual untuk melacak apakah alur kerja cukup efisien untuk menangani peningkatan masalah. Membuat Landing Page adalah inovasi yang dikembangkan oleh pengembangan bisnis menangani semua pertanyaan penjual hanya dalam satu klik dengan memotong beberapa proses. Oleh karena itu, alur kerja baru ini lebih efektif dan ringkas, ini mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih besar karena Shopee sekarang dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat untuk setiap pertanyaan penjual.