

ABSTRAK

Peningkatan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha di kalangan pelaku usaha di Indonesia belum sepenuhnya diimbangi dengan implementasi yang optimal, terutama di sektor UMKM. Hambatan seperti keterbatasan informasi, akses layanan yang terbatas, serta birokrasi yang kompleks menghambat pemenuhan persyaratan legalitas yang krusial bagi keberlanjutan usaha dan pertumbuhan ekonomi. Legalweb hadir sebagai solusi untuk mendukung perkembangan dan keberlanjutan usaha dengan menyediakan layanan legalitas yang mencakup edukasi dan bantuan dalam perizinan usaha. Meskipun slogan "Terima dulu baru bayar" berhasil menarik minat banyak pelaku usaha, pendekatan ini menghadirkan tantangan finansial akibat 7% transaksi pelanggan yang belum dilunasi.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang proses layanan, mengidentifikasi hambatan, dan memberikan rekomendasi perbaikan pada layanan legalitas usaha di Legalweb melalui pendekatan cetak biru layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, melalui observasi dan wawancara selama periode September hingga Oktober 2024 dengan pihak-pihak terkait, yaitu bagian Layanan Pelanggan, Administrasi, dan Penghubung Notaris. Data dianalisis menggunakan metode analisis konten yang mencakup reduksi data dari wawancara dan observasi, serta pengelompokan tema untuk mengidentifikasi isu utama, yang kemudian divisualisasikan melalui cetak biru layanan untuk memastikan akurasi serta validitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tertundanya pembayaran sebesar 7% disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya verifikasi klien, tidak adanya pemberitahuan status layanan yang menyebabkan ketidakpastian bagi klien, serta risiko dari pemberian uang muka (*DP*) kepada penghubung notaris. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini mengusulkan tiga solusi: (1) optimalisasi proses verifikasi dengan menggunakan opsi *Zoom Meeting* untuk memastikan dokumen diajukan langsung oleh klien; (2) penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk meningkatkan komunikasi internal dan memberikan informasi status layanan kepada klien secara berkala; dan (3) manajemen risiko pembayaran *DP* untuk mengurangi potensi hambatan pembayaran.

Kata Kunci: Terhambatnya Pembayaran, Desain Layanan, Cetak Biru Layanan

ABSTRACT

The increase in awareness of the importance of business legality among entrepreneurs in Indonesia has not been fully matched by optimal implementation, especially in the MSME sector. Barriers such as limited information, restricted access to services, and complex bureaucracy hinder the fulfillment of essential legal requirements crucial for business sustainability and economic growth. Legalweb emerges as a solution to support business development and sustainability by providing legality services, including education and assistance with business licensing. Although the slogan "Receive first, pay later" has successfully attracted interest from many entrepreneurs, this approach presents financial challenges due to 7% of customer transactions remaining unpaid.

This study aims to design service processes, identify obstacles, and provide improvement recommendations for Legalweb's business legality services through a service blueprint approach. The research uses qualitative methods, involving observations and interviews conducted from September to October 2024 with relevant parties, including Customer Service, Administration, and Notary Liaison departments. Data analysis is carried out using content analysis methods, involving data reduction from interviews and observations, as well as theme grouping to identify key issues, which are then visualized through a service blueprint to ensure accuracy and validity.

The research findings indicate that the 7% payment delay is caused by several factors, including inadequate client verification, lack of service status notifications, which leads to client uncertainty, and risks associated with the down payment (DP) provided to notary liaisons. To address these issues, this study proposes three solutions: (1) optimizing the verification process by using Zoom Meeting options to ensure documents are submitted directly by clients; (2) implementing Standard Operating Procedures (SOPs) to enhance internal communication and provide regular service status updates to clients; and (3) managing DP payment risks to reduce potential payment obstacle

Keywords: Payment Obstacles, Service Design, Service Blueprint