

PENYEMPURNAAN OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN E-COMMERCE BERBASIS TI MENGGUNAKAN MONDAY.COM

Ng Poi Wong¹⁾, Darwin²⁾, Riche³⁾

¹Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil, Medan
email: poiwong@mikroskil.ac.id

²Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil, Medan
email: darwin.ng@mikroskil.ac.id

³Fakultas Informatika, Universitas Mikroskil, Medan
email: riche@mikroskil.ac.id

Abstract

E-commerce innovations must continue to be created so that customers can experience the same feelings when shopping online as they do in real stores. Collaboration and communication between teams are required in order for Monday.com tools to be used in its operations as a means of improving the operational system. The methodology utilized in this study was to read the literature and then process the data received from the results of the literature. The findings of data processing suggest that Monday.com's tools are now popular, indicating that Monday.com's potential to improve operations in e-commerce enterprises may be demonstrated by the availability of numerous visual boards. This graphic also includes a complete filtering feature, as well as an API that greatly facilitates the integration process with e-commerce platforms.

Keywords: *business strategy, e-commerce, innovation, monday.com, operational excellence*

Abstrak

Inovasi *e-commerce* harus terus diciptakan agar pelanggan dapat merasakan perasaan yang sama saat berbelanja *online* seperti di toko nyata. Kolaborasi dan komunikasi antar tim diperlukan agar alat Monday.com dapat digunakan dalam operasionalnya sebagai sarana peningkatan sistem operasional. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membaca literatur dan kemudian mengolah data yang diperoleh dari hasil studi literatur. Temuan pemrosesan data menunjukkan bahwa alat Monday.com sekarang populer, menunjukkan bahwa potensi Monday.com untuk meningkatkan operasi di perusahaan *e-commerce* dapat ditunjukkan oleh ketersediaan berbagai papan visual. Monday.com ini juga menyertakan grafik dengan fitur seleksi yang lengkap, serta API yang sangat memudahkan proses integrasi dengan *platform e-commerce*.

Kata Kunci: strategi bisnis, *e-commerce*, inovasi, Monday.com, keunggulan operasional

PENDAHULUAN

Kehadiran *e-commerce* tidak semata-mata hanya untuk kepentingan bertransaksi, *e-commerce* juga perlu memperhatikan kenyamanan pelanggan. Kompetitor dapat menjual produk yang sama, bahkan dengan harga yang lebih kompetitif. Untuk memenangkan persaingan ini hanya dapat dilakukan melalui inovasi. Pelanggan yang merasakan kenyamanan secara tidak langsung dapat menjadi tenaga pemasar berantai di samping penggunaan media

pemasaran digital. Pemasaran online tidak terlepas sepenuhnya dari offline, begitu juga sebaliknya, karena pelanggan *e-commerce* pada dasarnya adalah sama dengan pelanggan offline.

Emosi yang sama antara toko fisik dan *e-commerce* yang dirasakan pelanggan adalah inovasi yang perlu dikembangkan secara terus-menerus dalam dunia *e-commerce*. Akan tetapi inovasi hanya dapat direalisasikan jika tim internal perusahaan memiliki kapabilitas tinggi,

visi jauh ke depan, dan agility yang tinggi[1]

Salah satu contoh inovasi sederhana pada e-commerce adalah fitur pencarian. Pelanggan tidak hanya melakukan pencarian menggunakan nama barang, melainkan juga menggunakan nama kategori barang. Inovasi ini sederhana yaitu mengacu kepada kealiamahan pelanggan dalam menggunakan website. Di sisi lain, inovasi harus mempertimbangkan faktor sustainability dari sisi ekonomi, lingkungan, dan sosial [2]. Faktor ekonomi tetap menjadi perhatian utama karena sebagai penopang kelangsungan bisnis e-commerce itu sendiri.

Akan tetapi, inovasi yang tidak boleh berhenti ditambah dengan kebutuhan bisnis yang terus berkembang, operasional dalam e-commerce menjadi tidak terarah dan kesulitan dalam menentukan prioritas. Dari penelitian yang dilakukan pada perusahaan E-commerce Enabler PT XYZ, didapatkan bahwasanya banyak terjadi pembatalan pesanan hanya karena masalah Service Level Agreement yang tidak sesuai dengan harapan[3]. Ini jelas merupakan masalah operasional sehingga perlu dilakukan penyempurnaan operasional terutama pada perusahaan e-commerce yang menggunakan media online sebagai fondasinya.

Agility membutuhkan dukungan dari TI sehingga dapat menumbuhkan lingkungan kompetitif yang berkelanjutan. Terdapat penelitian yang mengembangkan model konseptual dari IT BSC menjadi IS Agility BSC [4], tetapi belum membahas contoh konkrit seperti tools yang cocok untuk penyempurnaan operasional terutama dalam bisnis e-commerce. Tools yang diteliti dalam penelitian ini adalah monday.com karena berfokus kepada proses berskala besar (bukan tasks oriented) dan ketersediaan visual yang bervariasi. Visual yang juga dapat disajikan dalam bentuk Kanban ini

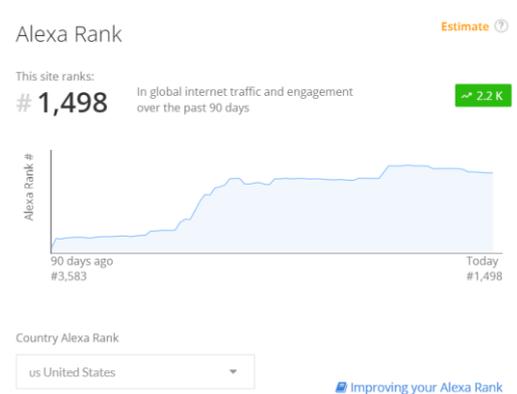
merupakan solusi subordinasi constraints yang efektif [5]

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan mencari literatur dan melakukan eksperimen penyempurnaan operasional pada perusahaan e-commerce secara langsung menggunakan monday.com. Setelah literatur terkumpul dan eksperimen selesai, penulis melakukan penulisan jurnal sesuai dengan data yang diperoleh. Data yang diperoleh kemudian diolah menjadi informasi, yang kemudian dibahas dan diperoleh kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilansir dari *website* Alexa, metrik monday.com berada di peringkat 1.498, artinya tools ini termasuk populer bagi pengguna internet. Popularitas ini membuktikan telah terbangun kepercayaan antara pengguna internet dan monday.com. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk meneliti kontribusi monday.com dalam hal penyempurnaan operasional pada perusahaan *e-commerce* yang berbasis TI.



Gambar 1. Alexa Rank

Sumber: alexa.com/siteinfo/monday.com
(September 2021)

Penyempurnaan Operasional

Operasional masing-masing departemen dalam perusahaan *e-commerce* tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkolaborasi untuk mencapai tujuan bisnis. Operasional perusahaan *e-*

commerce yang diteliti dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu operasional rutin, operasional kolaborasi lintas departemen, dan operasional yang bersifat sebagai proyek. Tujuan dilakukan pembagian ini adalah untuk memfokuskan diri terlebih dahulu kepada kompetensi inti (*core*) yang memiliki dampak terhadap inovasi dan pertumbuhan bisnis *e-commerce* sehingga aktivitas-aktivitas yang bersifat *context* dapat diatasi [6].

Pemasaran digital mampu meningkatkan pangsa pasar *e-commerce* sesuai dengan segmentasi pasar yang disasar. Baik calon pelanggan ataupun pelanggan yang berinteraksi dengan *e-commerce* dapat dibaca perilakunya sehingga dapat dilakukan optimalisasi yang sesuai dengan kebutuhan[7]. Yang dilakukan oleh tim pemasar digital adalah memproduksi konten dan desain produk yang sesuai dengan strategi customer journey *e-commerce*. Desain yang diunggah ke media sosial harus sinkron dengan konten yang ada dalam *e-commerce*, sehingga customer journey mulai dari tahapan masuk ke dalam landing page sampai kepada tahapan transaksi akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Bentuk kolaborasi tim pemasar digital dengan tim TI adalah implementasi strategi bisnis. Strategi terus berubah sesuai kebutuhan sehingga pekerjaan ini harus segera diselesaikan oleh tim TI, salah satu contohnya adalah promo flash sale [8]. Prioritas operasional TI berubah secara *agile* sehingga timeframe pengembangan proyek TI turut merasakan dampaknya. Dalam proses pengembangan ini harus turut dilibatkan tim pemasar digital kembali terutama dalam hal menyuplai gambar ke dalam *e-commerce*. Komunikasi verbal dan kolaborasi ini menjadi kendala ketika ada tim yang tidak benar-benar memiliki tujuan yang sama. Operasional menjadi susah diukur dan keluaran dari strategi ini tidak mampu merealisasikan kebutuhan pelanggan. Dan,

kemungkinan terjadi bounce pun menjadi semakin besar.

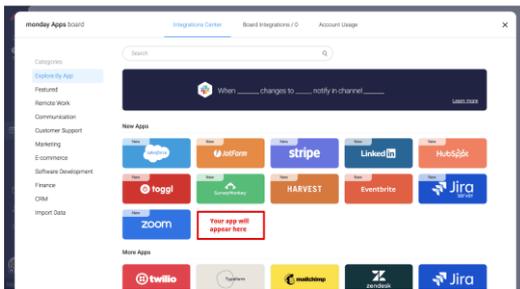
Tabel 1. Perbandingan Ketepatan Waktu Penyelesaian Operasional (Per Satu Bulan)

	Pemasar Digital	TI
Berkolaborasi	85%	80%
Tanpa kolaborasi (fokus ke operasional departemen sendiri)	90%	90%

Kendala komunikasi *verbal* dapat menyebabkan adanya bugs dari sisi TI. *Bugs* kemudian diperbaiki ketika adanya penemuan oleh tim internal, dan ini tentunya sudah terlambat jika pelanggan yang menemukan bugs tersebut. Operasional perbaikan bugs ini akan berulang kembali untuk strategi bisnis yang sama, cara perbaikannya pun bisa berbeda-beda walaupun *bugs* tersebut [9]. Akan tetapi jika bugs bisa dikategorikan secara rapi maka dapat menghasilkan pola tertentu dan metode operasional perbaikan bugs dapat dibuat menjadi standar tertentu.

Lingkungan Monday.com

Perampingan proses secara efisien dapat menghemat waktu, tenaga, dan uang, tetapi untuk mencapai efisiensi ini diperlukan percobaan berulang-ulang serta perlu adanya penyesuaian proses dengan tools, bukan tools ke dalam proses. Akan tetapi operasional tetap membutuhkan platform *all-in-one* sehingga produktivitas dapat tercapai. Kehadiran monday.com sebagai solusi tools yang kaya akan inovasi ini dapat mendukung beberapa industri dan operasional yang bervariasi. Ketersediaan API membuka peluang integrasi bagi *e-commerce* [10]. Proses-proses lanjutan yang dilakukan antar tim dalam operasional *e-commerce* dapat diintegrasikan ke dalam boards, sehingga integritas dan tanggung jawab dapat terlaksana dengan baik.



Gambar 2. Fitur Integrasi Monday.com
Sumber: apps.developer.monday.com
(2021)

Boards yang disediakan monday.com juga dapat disajikan dalam bentuk visual yang bervariasi, termasuk di dalamnya adalah Kanban. Kanban merupakan proses *design thinking* yang mampu mengeksplorasi masalah secara meluas (*divergent thinking*), dan kemudian mengambil tindakan yang lebih terfokus (*convergent thinking*) [11]. Visibilitas dan kolaborasi ini menciptakan pengalaman baru yang berbeda, karena Kanban dapat dilihat bersama antar tim, serta dapat dihitung persentase *Work In Progress* dengan melihatnya dari sudut pandang yang berbeda [5]

Penggunaan monday.com berhasil meningkatkan produktivitas kolaborasi dan komunikasi tim menjadi lebih terarah. Integrasi API berhasil merealisasikan platform *all-in-one* dan mensukseskan penyempurnaan operasional pada perusahaan *e-commerce* yang diteliti oleh penulis.

SIMPULAN

Kemampuan monday.com terbukti mampu menyempurnakan operasional pada perusahaan *e-commerce* dengan adanya boards visual yang bervariasi. Visual ini bahkan dilengkapi dengan fitur filter yang lengkap, serta ketersediaan API sangat mendukung proses integrasi dengan sistem *e-commerce*. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melakukan integrasi monday.com dengan CRM yang merupakan bagian yang tidak terlepas dari inti *e-commerce*

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan bantuan banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasi bapak / ibu yang sudah meluangkan waktu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., R, S. H., & Syamil, A. (2021). Peningkatan Kinerja Operations Pada Perusahaan E-Commerce Enabler Indonesia PT XYZ. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(3). Retrieved from <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2171>
- Carvalho, A. M., Sampaio, P., Rebentisch, E., Carvalho, J. Á., & Saraiva, P. (2021). The influence of operational excellence on the culture and agility of organizations: evidence from industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(7), 1520–1549. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2020-0248>
- Gene Kim. (2019). *The Unicorn Project. IT Revolution*.
- Gene Kim, Kevin Behr, & George Spafford. (2014). *The Phoenix Project: A Novel About IT, DevOps, and Helping Your Business Win* (3rd ed.). USA: IT Revolution.
- Henríquez-Machado, R., Muñoz-Villamizar, A., & Santos, J. (2021). Sustainability through Operational Excellence: An Emerging Country Perspective. *Sustainability*, 13(6), 3165. Retrieved from <https://doi.org/10.3390/su13063165>
- Herlina Herlina, Julia Loisa, & Teady Matius S.M. (2018). Pengaruh Model Promosi Flash Sale Terhadap Minat Pembeli Dan Keputusan Pembeli Di Marketplace Online. *STIEMB*, 2(2), 1637–1652.

- Lili, B., Xuanrui, Z., Xiaobing, S., Zhen, N., & Bin, L. (2021). Are Similar Bugs Fixed with Similar Change Operations? An Empirical Study. *Chinese Journal of Electronics*, 30(1), 55–63. Retrieved from <https://doi.org/10.1049/cje.2020.10.010>
- Manko, B. A. (2021). The adaptability of Monday.com's app-based software: Discover the company building a flexible business model that adapts to individual company needs. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 204388692110288. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/20438869211028855>
- Rdiouat, Y., Bahsani, S., Lakhdissi, M., & Semma, A. (2021). Measuring and improving information systems agility through the balanced scorecard approach.
- Scheidthauer, N., Knoll, J., & Gross, R. (2021). Visualizing Customer Journeys: How to Illustrate the Entire Customer Interaction Universe of a Commercial Website in Real Time (pp. 167–182). Retrieved from https://doi.org/10.1007/978-3-030-75004-6_12
- Senapathi, M., & Drury-Grogan, M. L. (2021). Systems Thinking Approach to Implementing Kanban: A case study. *Journal of Software: Evolution and Process*, 33(4). Retrieved from <https://doi.org/10.1002/smr.2322>