

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DIVISI *CUSTOMER SERVICE E-COMMERCE* MAP FASHIONMuhammad Bintang Prakoso<sup>1</sup>, Henry Eryanto<sup>2</sup>, Suherdi<sup>3</sup>

Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

[mbintang47@gmail.com](mailto:mbintang47@gmail.com), [henryeryanto@unj.ac.id](mailto:henryeryanto@unj.ac.id), [suherdi@unj.ac.id](mailto:suherdi@unj.ac.id)**Abstract**

*This study aims to analyze employee performance in the Customer Service E-commerce Division of MAP Fashion. Employee performance is an essential element in achieving organizational goals, where qualified employees can provide optimal contributions in delivering excellent service to customers. This research uses a qualitative approach with a case study method, conducted through observation, in-depth interviews, and documentation. The research subjects consisted of four participants who were directly involved in the division's operational activities. The results of the study show that the employee work process in this division runs systematically, starting from receiving customer messages, handling complaints, to compiling performance data reports of brands on e-commerce platforms such as Shopee and Tokopedia. Factors influencing employee performance include competence, motivation, and work environment. The main challenges faced by employees in carrying out their duties involve limited access to information, which requires intensive coordination with other divisions, as well as technical obstacles such as unstable internet connections that can affect the effectiveness of customer service. To overcome these obstacles, the Customer Service E-commerce Division of MAP Fashion has undertaken several efforts, such as routine infrastructure maintenance, providing continuous training to improve product knowledge, and strengthening communication and teamwork across divisions. This research is expected to contribute positively to the development of strategies for improving employee performance and serve as a reference for future studies in the field of employee performance management.*

**Keywords:** *Employee Performance, Customer Service, E-commerce, MAP Fashion, Performance Factors, Solutions*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai di Divisi Customer Service E-commerce MAP Fashion. Kinerja pegawai menjadi elemen penting dalam pencapaian tujuan organisasi, di mana pegawai yang berkualitas mampu memberikan kontribusi optimal dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari empat partisipan yang berperan langsung dalam kegiatan operasional divisi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kerja pegawai di divisi ini berjalan secara sistematis, dimulai dari menerima pesan pelanggan, menangani keluhan, hingga melakukan rekapitulasi data performa brand di platform e-commerce Shopee dan Tokopedia. Faktor yang memengaruhi kinerja pegawai meliputi kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja. Tantangan utama yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas adalah keterbatasan akses informasi yang mengharuskan adanya koordinasi intensif dengan divisi lain serta kendala teknis seperti kestabilan jaringan internet yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, divisi Customer Service E-commerce MAP Fashion telah melakukan beberapa upaya seperti pemeliharaan rutin infrastruktur, pemberian pelatihan berkelanjutan guna meningkatkan pengetahuan produk, serta penguatan komunikasi dan kerja sama

**Article history**

Received : Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism checker no 80

Prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

antar divisi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan strategi peningkatan kinerja pegawai serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Customer Service, E-commerce, MAP Fashion, Faktor Kinerja, Solusi

## 1. Pendahuluan

Sebuah perusahaan selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk dapat meningkatkan suatu kualitas dan kuantitas. Kunci utama untuk keberhasilan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya yang menjadi pelaksana semua aktivitas di dalamnya. SDM yang memiliki pengetahuan, kualitas, kapasitas, dan daya saing yang tinggi merupakan aset berharga bagi organisasi, hal ini memungkinkan organisasi atau lembaga tersebut untuk tumbuh dan bertahan dalam lingkungan yang penuh kompetisi (Kholizah et al., 2024). Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan lebih baik dan cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja tinggi (Purwati, 2018).

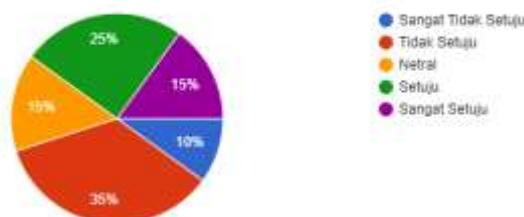
Meningkatkan kinerja pegawai adalah salah satu aspek yang penting dalam pengelolaan organisasi. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas (Lusiana, 2018). Pada umumnya perusahaan harus terus berusaha untuk dapat memenuhi harapan para pelanggan yang dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu seperti dari segi kualitas maupun dalam bidang pelayanannya serta mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif (Sihombing & Batoebara, 2019).

MAP Fashion merupakan bagian dari PT Mitra Adiperkasa Tbk yang bergerak di sektor ritel fesyen di Indonesia serta mengelola berbagai merek ternama dunia. Divisi layanan pelanggan E-Commerce memiliki keterkaitan kerja dengan berbagai divisi lain, seperti Supply Chain Management, gudang, pemasaran, tim merek, dan divisi lainnya. Divisi ini bertanggung jawab dalam menangani seluruh aktivitas yang berkaitan dengan produk, keluhan pelanggan, serta penyelesaian ulasan negatif pada platform marketplace seperti Shopee dan Tokopedia. Di Tokopedia, MAP Fashion mengelola sembilan merek, yaitu Marks and Spencer, Cotton On, Etude House, Mango, Anello, Kipling, Calvin Klein, Tommy Hilfiger, dan Ben Sherman. Sementara itu, di Shopee terdapat empat belas merek yang dikelola, yaitu Marks and Spencer, Cotton On, Etude House, Mango, Anello, Kipling, Typo, Calvin Klein, Tommy Hilfiger, Rubi, Travelogue, Triumph, Ben Sherman, dan Kaja Beauty.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 karyawan Map Fashion. Pra-riset tersebut digunakan peneliti untuk memperoleh bagaimana pendapat para karyawan tentang arsip dan dapat memperkuat validitas dan reliabilitas data. Hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Kinerja pegawai di map fashion sudah dilakukan secara optimal

20 jawaban



### Gambar 1. Hasil Pra Riset Kinerja Pegawai

Hasil Pra Riset menunjukkan bahwa dari total 20 Responden yang diambil sebagai sampel, 15% menjawab “Sangat Setuju” dan 25% menjawab “Setuju” dan 25% menjawab “Netral” dan 35% menjawab “Tidak Setuju” dan sisanya menjawab 10% “Sangat Tidak Setuju” Ketika ditanya apakah kinerja pegawai di divisi *Ecommerce* MAP Fashion sudah dilakukan dengan baik. Dari hasil pra riset ini bahwa opini responden dalam menanggapi kuesioner online ini masih banyak yang tidak setuju. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan Peneliti pada pengamatan Peneliti.



### Gambar 1. Hasil Pra Riset Pentingnya Kinerja

Hasil Pra Riset menunjukkan bahwa dari total 20 Responden yang diambil sebagai sampel, 15% menjawab “Sangat Setuju” dan 20% menjawab “Setuju” dan 20% menjawab “Netral” dan 30% menjawab “Tidak Setuju” dan sisanya menjawab 15% “Sangat Tidak Setuju” Ketika ditanya apakah karyawan sudah menyadari pentingnya memberikan kinerja yang maksimal di perusahaan. Dari hasil pra riset ini bahwa opini responden dalam menanggapi banyak yang belum paham pentingnya kinerja pegawai yang optimal pada organisasi ataupun perusahaan.

Penelitian lain yang membahas mengenai analisis kinerja pegawai adalah penelitian yang dilakukan oleh Estiana et al. (2022) dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan PT. Agrobisnis Panca Ekatama.” Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan antara penelitian Estiana et al. (2022) dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan terletak pada fokus variabel yang dikaji. Penelitian terdahulu membahas dan menggunakan dua faktor utama, yaitu kompensasi dan motivasi, dan menghasilkan temuan bahwa kompensasi dan motivasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian ini membahas faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan tiga faktor, yaitu kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja.

Penelitian terdahulu selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Hakim dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT. Reycom Dokumen Solusi.” Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Hakim dan penelitian yang sedang peneliti lakukan terletak pada fokus permasalahan yang dibahas. Penelitian Hakim membahas permasalahan yang ditemui di perusahaan berupa minimnya kompensasi dan sistem manajemen yang lemah.

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk melengkapi dari penelitian sebelumnya. maka peneliti tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian terhadap kinerja pegawai pada instansi terkait. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul yaitu “**Analisis Kinerja Pegawai Di Divisi Customer Service E-commerce Map Fashion**”.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Pengertian Pegawai

Pegawai adalah sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak keberhasilan atau tidaknya sistem yang sedang digerakkan oleh perusahaan untuk menghasilkan sesuatu yang berguna bagi perusahaan dan masyarakat (Millah et al., 2023). Pegawai adalah individu yang bekerja untuk pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak tetap, berdasarkan kontrak kerja tertulis atau tidak tertulis untuk melakukan tugas atau tugas tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja (Widiaswari et al., 2021). Berdasarkan pemahaman di atas, pegawai adalah seseorang yang bekerja untuk suatu organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak tetap untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

### Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, ada penyelesaian tujuan organisasi (Kamijan, 2021). Kinerja Pegawai dapat diukur melalui berbagai aspek, seperti efektivitas, efisiensi, serta dampaknya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai merupakan keseluruhan kemampuan seseorang dalam bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan kerja dengan pengorbanan yang lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai (Kurnia & Sitorus, 2022).

### Manfaat Kinerja Pegawai

Perusahaan yang sehat tentu memiliki manajemen yang baik, dan manajemen yang baik dapat dinilai dari kinerja pegawai yang optimal. Kinerja pegawai yang baik memiliki beberapa manfaat. Menurut Zainal (2019) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi: sebagai dasar perbaikan kinerja pegawai, sebagai sarana pelatihan dan pengembangan pegawai, serta sebagai umpan balik bagi manajemen sumber daya manusia.

### Faktor - Faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut (Hutagalung, 2022) faktor- faktor mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

#### a. Kompetensi

Kompetensi membantu organisasi menentukan tugas dan fungsi utama seorang pekerja. Dalam dunia kerja, diharapkan bahwa seorang pegawai memiliki kompetensi khusus untuk posisi mereka.

#### b. Motivasi

Motivasi adalah menjadi daya pendorong dalam mengakibatkan seorang karyawan atau anggota di suatu organisasi untuk mau dan rela melakukan suatu hal sesuai dengan yang diperintahkan perusahaan dalam hal ini yaitu atasan atau organisasi (Yunita, 2021).

#### c. Lingkungan kerja

Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. Yang berarti bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya (Sutrisno et al., 2022).

### **Indikator kinerja**

Indikator kinerja adalah alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dan dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan (Sakti et al., 2023). Menurut Akob dalam Budiasa (2021), terdapat empat indikator kinerja karyawan, yaitu:

a. **Kuantitas Kerja**

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, yang dapat diukur dengan menghitung jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan.

b. **Kualitas Kerja**

Kualitas kerja berkaitan dengan kualitas hasil pekerjaan yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan..

c. **Ketepatan Waktu**

Kemampuan seseorang atau organisasi untuk menyelesaikan tugas, kewajiban, atau kegiatan dengan cepat dan tepat waktu. Ketepatan waktu menunjukkan keterampilan, tanggung jawab, dan efisiensi dalam mengelola waktu.

### **Evaluasi kinerja pegawai**

Menurut (Widiaswari et al., 2021), Unsur-unsur yang dinilai melaksanakan evaluasi/penilaian pelaksanaan pekerjaan adalah :

a. **Prestasi Kerja**

Prestasi kerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Erna, 2022). Selain itu, prestasi kerja juga dapat diartikan sebagai penilaian terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan oleh pekerja berdasarkan uraian tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

b. **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban (Yasir & Susilawati, 2021). Dengan demikian, tanggung jawab mencerminkan komitmen individu dalam melaksanakan tugas dan menghadapi konsekuensi dari setiap tindakan yang dilakukan.

## **3. Metodologi Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka (Ummah, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis metode studi kasus. Metode studi kasus adalah strategi penelitian yang tepat menggunakan pertanyaan penelitian utama dan berfokus pada fenomena kontemporer (Nur'aini, 2020). Tujuan studi kasus adalah untuk memahami individu secara mendalam tentang perkembangan individu dalam penyesuaian dengan lingkungan (Dimas, 2023).

Peneliti mengambil sampel sebanyak 4 (empat) sampel yang secara langsung berhubungan dengan topik yang peneliti ambil. Keempat sampel tersebut memberikan peneliti berbagai informasi atau aspek-aspek penting yang akan menekankan, meningkatkan, atau memperkaya pemahaman terhadap perspektif yang akan diteliti.

## Lokasi Penelitian

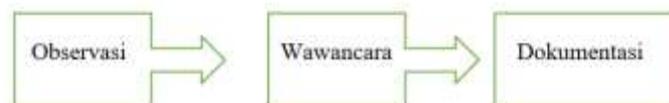
Tempat penelitian adalah lokasi yang peneliti gunakan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk mengkaji suatu masalah. Adapun lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada:

Nama Instansi : PT Mitra Adi Perkasa Fashion

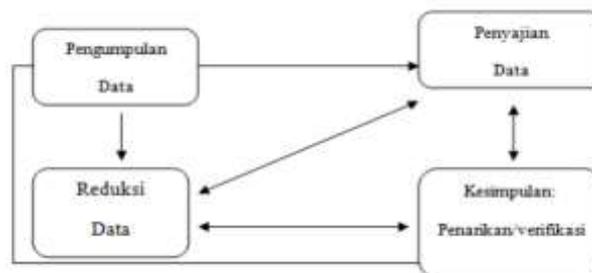
Jenis Lembaga : Perusahaan Retail Fashion

Alamat : Sahid Sudirman Center, Jl. Jend. Sudirman Kav.86, Jakarta

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data yang diberikan oleh beberapa karyawan yang bersangkutan untuk memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan akurat dan terdapat kesesuaian data untuk mendukung penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian ini teknik triangulasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terkait data yang diperlukan untuk penelitian. seperti sketsa berikut ini:



Gambar 3. Sketsa triangulasi teknik pengumpulan data



Gambar 4. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang dipergunakan ialah Teknik analisis data dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman yang terdiri atas empat tahapan. Tahapan analisis data yang dilakukan menurut Miles dan Huberman adalah tahapan pengumpulan data, tahapan reduksi data, tahapan display data dan yang terakhir tahapan kesimpulan atau verifikasi (Utomo, 2021). Berikut adalah gambar dari proses tersebut.

Terlihat pada gambar diatas, bahwa proses penelitian ini dilakukan secara berulang dan saling berhubungan, mulai dari tahap persiapan pelaksanaan di lapangan hingga penyelesaian penelitian. Berikut langkah-langkah yang diambil oleh peneliti dalam menganalisis data:

### 1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan informasi atau data penelitian.

### 2. Reduksi Data

Setelah mendapatkan data yang diperoleh dari lapangan, maka perlu untuk segera melakukan analisis data dengan reduksi data. Reduksi data adalah upaya menyimpulkan data, kemudian memilah-milah data dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu, dan tema tertentu (Millah et al., 2023).

### 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 4. Verifikasi atau Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif, yaitu kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal (Sofwatillah et al., 2024).

## 4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan Untuk memberikan gambaran mengenai kinerja pegawai pada Divisi *Customer Service E-commerce* MAP Fashion, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan. Peneliti mengajukan pertanyaan terkait faktor-faktor serta hambatan yang sering ditemui di divisi tersebut. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memahami proses kerja, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, serta hambatan yang dihadapi oleh divisi ini, sehingga ke depannya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

**Tabel 1. Data Partisipan**

No.	Partisipan	Divisi	Jabatan/Pekerjaan
1.	Karyawan A	<i>Customer Service</i> Map Fashion	Manager
2.	Karyawan B	<i>Customer Service</i> Map Fashion	Supervisor
3.	Karyawan C	<i>Customer Service</i> Map Fashion	Staff
4.	Karyawan D	<i>Customer Service</i> Map Fashion	Staff

Untuk memahami lebih mendalam mengenai kinerja pegawai di Divisi *Customer Service E-Commerce* MAP Fashion, dengan begitu peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada ke-4 partisipan yang berkaitan dengan kinerja pegawai di divisi tersebut. Berikut merupakan jawaban dari partisipan dalam sesi wawancara:

### 1. proses kerja pegawai pada divisi *customer Service E-commerce* MAP Fashion

Kinerja pegawai merupakan hasil dari tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai (Zaenal Arifin & Sasana, 2022). Proses kerja merupakan suatu tahapan dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu perusahaan, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan perbaikan (Arisanti et al., 2020).

Hal ini sejalan dengan pendapat partisipan, teknologi seperti chatbot, AI, aplikasi CRM

sangat dibutuhkan untuk membantu pekerjaan CS. Chatbot & AI dapat mempercepat SLA CS dalam menjawab pertanyaan yang sifatnya frequent. Terkait aplikasi CRM juga dapat menjadi evaluasi dalam pengukuran performa CS dalam melayani customer. Peran Teamwork di divisi CS sangat penting karena dalam penanganan customer ini melibatkan divisi lain selain CS seperti SCM, Marketplace, third party. Diperlukan Kerjasama dan keterbukaan informasi agar penanganan cepat selesai.

## **2. Hambatan dalam proses kerja pegawai pada divisi *Customer Service E-commerce MAP Fashion***

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi divisi menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di lingkungan kerja. Pembinaan hubungan kerja yang dilakukan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila tercipta adanya kerja sama antar anggota organisasi (Supardi, 2012). Menurut Luthans (2011), koordinasi antar divisi dibutuhkan ketika suatu divisi tidak memiliki akses atau sumber daya yang memadai untuk menyelesaikan tugas secara mandiri.

Hal ini sejalan dengan pendapat partisipan yang menyatakan bahwa diperlukan rapat daring (online meeting) agar permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Peran kerja sama tim (teamwork) di Divisi Customer Service sangat penting, karena dalam penanganan pelanggan melibatkan tidak hanya Divisi Customer Service, tetapi juga divisi lain seperti Supply Chain Management (SCM), Marketplace, dan pihak ketiga.

## **3. Faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada divisi *Customer Service E-commerce MAP Fashion***

Maju dan berkembangnya suatu organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal lingkungan kerja (Silaen et al., 2021). Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung (Ramadhan et al., 2022). Dalam praktiknya, berbagai faktor tersebut saling berkaitan dan memainkan peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas kinerja dalam sebuah organisasi dapat didorong dengan motivasi kerja yang baik. Motivasi kerja yang tinggi akan mendorong semangat kerja pegawai yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai bersangkutan.

Hal ini sejalan dengan pendapat partisipan yang menyatakan bahwa faktor kompetensi seperti *product knowledge* dibutuhkan agar mampu merespons pelanggan dengan tepat. Lingkungan kerja yang memadai, seperti kestabilan jaringan Wi-Fi, juga membantu menjaga fokus dalam melayani pelanggan. Partisipan juga menegaskan bahwa motivasi yang baik dari dalam diri turut memengaruhi kelancaran proses kerja pegawai.

## **4. proses kerja pegawai pada divisi *customer Service E-commerce MAP Fashion***

Menurut (Meria, 2022) Pelatihan diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan. Ini juga akan membuat lebih mudah bagi karyawan untuk memperoleh pengetahuan lebih lanjut berdasarkan pondasi yang diperoleh dari pelatihan. Komunikasi ialah proses dimana informasi dari ide-ide satu pihak baik perorangan ataupun kelompok diteruskan ke pihak lain untuk mendefinisikan makna dan memaksimalkan komitmen atau kewajiban (Fauzi et al., 2022). Kompetensi merupakan bentuk pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang digunakan dengan baik dalam sebuah organisasi tentu saja akan meningkatkan prestasi kerja seseorang (Ummah, 2019).

Hal ini sejalan dengan pendapat partisipan yang menyatakan bahwa solusi yang dapat diterapkan di Divisi Customer Service E-commerce mencakup pemberian pelatihan rutin guna

meningkatkan pemahaman terhadap produk (*product knowledge*), penguatan komunikasi antar divisi, serta perbaikan sistem dan *tools* yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan kepada pelanggan.

## 5. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai Analisis kinerja pegawai pada divisi Customer Service Ecommerce MAP Fashion, peneliti dapat mengambil kesimpulan. Adapun kesimpulan-kesimpulan yang dapat peneliti susun adalah sebagai berikut :

1. Proses kerja di Divisi Customer Service E-commerce MAP Fashion secara umum telah berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan. Penerimaan pesan pelanggan dilakukan melalui sistem digital yang terintegrasi, di mana seluruh pesan dari berbagai brand masuk ke dalam satu platform pusat. Hal ini memungkinkan staf customer service menyelesaikan keluhan pelanggan secara lebih terstruktur dan efisien. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan Wi-Fi yang sesekali terjadi, komunikasi antardivisi yang perlu ditingkatkan ketika membutuhkan konfirmasi informasi, serta kebutuhan untuk terus memperkuat penguasaan *product knowledge* agar respons terhadap pelanggan dapat semakin optimal.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di divisi ini meliputi motivasi diri, kompetensi, lingkungan kerja, dan komunikasi internal. Motivasi yang berasal dari dalam diri mendorong pegawai untuk tetap semangat dan konsisten dalam melayani pelanggan. Kompetensi, khususnya penguasaan *product knowledge*, menjadi kunci utama dalam memberikan informasi yang akurat. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif, termasuk dukungan teknologi dan kestabilan jaringan, sangat berperan dalam menunjang efektivitas pelayanan. Komunikasi antar anggota tim maupun antardivisi juga menjadi faktor penting dalam penyelesaian masalah yang bersifat lintas fungsi.
3. Adapun solusi yang telah diterapkan oleh perusahaan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut di antaranya adalah pelaksanaan maintenance rutin terhadap perangkat kerja, pemberian katalog atau modul produk secara berkala untuk memperkuat pemahaman staf terhadap produk baru, serta penggunaan teknologi sistem terpusat yang memudahkan pengelolaan pesan pelanggan dari berbagai kanal. Langkah-langkah ini dinilai cukup efektif dalam membantu meningkatkan responsivitas, koordinasi, dan ketepatan layanan yang diberikan oleh divisi customer service kepada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro Hutagalung, B. (2022). Analisa Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201-210. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.866>
- Arisanti, A., Imanda, A., & Saputra, H. E. (2020). Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 57-63. <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1093>
- Damayanti, D., Yudiantara, R., & Anâ€™ars, M. G. (2022). Sistem Penilaian Rapor Peserta Didik Berbasis Web Secara Multiuser. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(4), 447-453. <https://doi.org/10.33365/jatika.v2i4.1512>

- Desiana, D. N., Putri, K. T., Metravia, M., & Marini, A. (2024). Studi Pustaka dalam Efektivitas Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(3), 15. <https://doi.org/10.47134/pgsd.v1i3.601>
- Dulloh, M., Limgiani, L., & Suwardi, L. A. (2024). Analyze the work environment to improve employee performance. *Revenue Journal: Management and Entrepreneurship*, 1(2), 127-134. <https://doi.org/10.61650/rjme.v2i1.3>
- Erna Angreani Manuain. (2022). Pengaruh Perilaku Pemimpin, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 10-20. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.346>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Farhati, M. Z., Saraswati, A., Septiana, M. P., Ramadhan, M., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). Strategi Pengembangan Organisasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1391-1403. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11764>
- Hakim, M. (2019). Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus Pt. Reycom Dokumen Solusi. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.34001/jdeb.v16i1.953>
- Hindardjo, A., Fikri Pratama, M., & Ali, J. (2022). Analysis of the Influence of Competence and Work Culture on Employee Performance with Moderation of Exit Intentions: A Case Study at Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Management Science and Application*, 1(1), 1-17. <https://doi.org/10.58291/ijmsa.v1i1.21>
- Kamijan, Y. (2021). Faktor Internal Dan Faktor Eksternalterhadap Kinerja Guru Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 630-638. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.589>
- Lusiana, H. (2018). Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Produktifitas Kerja. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 59-67. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1192>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 240-248. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2154>
- Sakir, A. R. (2024). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(1), 116-124. <https://doi.org/10.36917/japabis.v6i1.117>
- Sakti, M., Isnaini, I., & Warjio, W. (2023). Analisis Kinerja Pegawai pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2745-2754. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1694>
- Sari, P. S. N., & Rizqi, M. A. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Arin Toyota Gresik. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 3(1), 50-56.
- Seniman, S., Lubis, R., & Effendy, S. (2022). Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan, Manajemen

Sumber Daya Manusia Dengan Kualitas Kinerja Pegawai UPT Samsat Kota Pinang.  
Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi, 4(1), 7-14.  
<https://doi.org/10.31289/tabularasa.v4i1.671>