

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI DIVISI *CUSTOMER SERVICE E-COMMERCE* MAP FASHION

Muhammad Bintang Prakoso
1703521076



Intelligentia - Dignitas

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025

***EMPLOYEE PERFORMANCE ANALYSIS IN THE CUSTOMER
SERVICE DIVISION OF MAP FASHION E-COMMERCE***

**Muhammad Bintang Prakoso
1703521076**



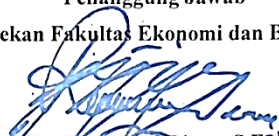
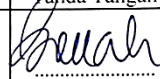
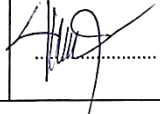
Intelligentia - Dignitas

***This thesis is compiled to fulfill one of the requirements to obtain an
Applied Bachelor's Degree (S.Tr) at the Faculty of Economics and
Business, Universitas Negeri Jakarta.***

**D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Moltamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Puji Wahono, S.E., M.Si NIP. 196002011987021001 (Ketua Penguji)		31 Juli 2025
2	Ervina Maulida, S.Pd., MBA NIP. 199109242023212051 (Penguji 1)		31 Juli 2025
3	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP. 198804202023212062 (Penguji 2)		04 Agustus 2025
4	Prof. Dr. Henry Eryanto, MM. NIP. 195801101983031002 (Pembimbing 1)		31 Juli 2025
5	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Pembimbing 2)		31 Juli 2025
Nama : Muhammad Bintang Prakoso No. Registrasi : 1703521076 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Muhammad Bintang Prakoso

NIM : 1703521076

Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Di Divisi *Customer Service E-Commerce* MAP Fashion” merupakan hasil karya saya sendiri. Selanjutnya untuk bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya seperti, kutipan hasil karya orang lain saya cantumkan sumbernya pada daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini pernyataan yang saya buat dengan keadaan sadar dan tidak sedang dalam keadaan tekanan dari pihak manapun, serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Bintang Prakoso

NIM. 1703521076

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Bintang Prakoso
NIM : 1703521076
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : mbintang47@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Analisis Kinerja Pegawai Di Divisi Customer Service E-Commerce MAP Fashion

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Penulis

(M. Bintang Prakoso)

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Bintang Prakoso
No. Registrasi : 1703521076
Jenjang : Diploma 4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya :

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang menyatakan



M. Bintang Prakoso

NIM. 1703521076

ABSTRAK

Muhammad Bintang Prakoso. 2025. 1703521076. Analisis Kinerja Pegawai Di Divisi Customer Service E-Commerce Map Fashion. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

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 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,

ABSTRACT

Muhammad Bintang Prakoso. 2025. 1703521076. Employee Performance Analysis in the Customer Service Division of MAP Fashion E-Commerce. D4 Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

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,*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam Menyusun Skripsi ini yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Di Divisi *Customer Service E-commerce* Map Fashion” yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tidak lupa Peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd, M.M.selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Bapak Suherdi, S.Pd., S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Ibu Farah Nuri Eka Putri S. SI Nuri Eka Putri selaku mentor di MAP Fashion.
6. Ibu Emila Nurnaida Martamin, Bapak Budi Santoso, Ibu Dshinta selaku Staff Divisi *Customer Service E-commerce* yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama peneliti melaksanakan penelitian.
7. Seluruh anggota keluarga peneliti terutama, Bapak, Titina dan Enya serta anggota keluarga lainnya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

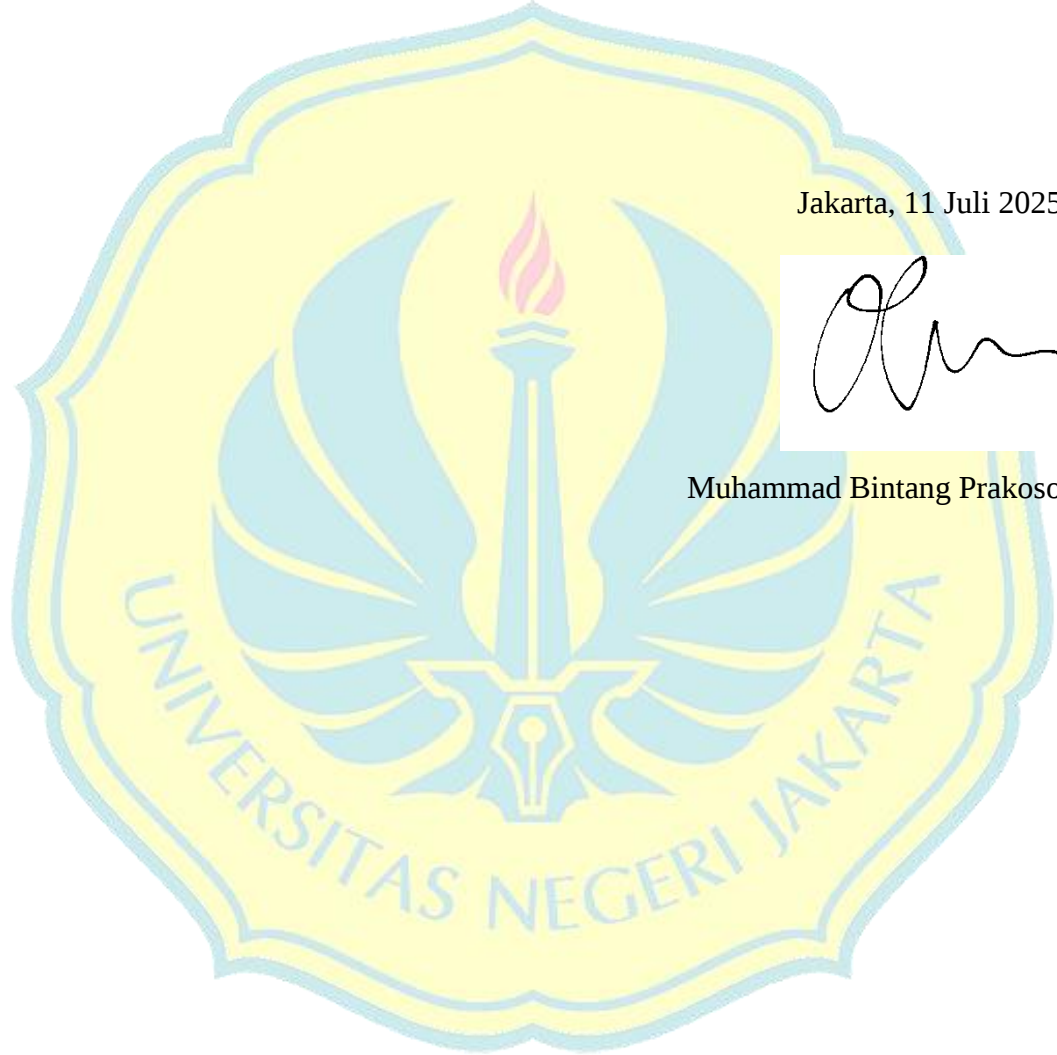
8. Teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital 2021 yang sudah memberikan dukungan, semangat satu sama lain, memberikan bantuan jika peneliti mengalami kesulitan dan saling memberikan informasi.

Peneliti berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan pada penelitian.

Jakarta, 11 Juli 2025



Muhammad Bintang Prakoso



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Konsep yang diteliti	12
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	21
BAB III	32

METODE PENELITIAN	32
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Desain Penelitian	33
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Keabsahan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	43
B. Hasil Data Pendekatan Kualitatif	44
C. Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif	57
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Implikasi	68
C. Keterbatasan Penelitian	70
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	71
E. Rekomendasi Bagi Perusahaan	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Hasil Pra Riset Kinerja Pegawai	5
Gambar 1.2 : Hasil Pra Riset Pentingnya Kinerja Pegawai	6
Gambar 3.1 : Sketsa triangulasi teknik pengumpulan data	40
Gambar 3.2 : Teknik analisis data.....	41
Gambar 4.2 : Contoh Proses Kerja (Homepage Ecommerce).....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 : Tabel Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 : Waktu Penelitian.....	33
Tabel 4.1 : Data Partisipan	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Pertanyaan Wawancara.....	76
Lampiran 2 Transkrip Rekaman Wawancara.....	77
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	85
Lampiran 4 Catatan Observasi	87
Lampiran 5 Kuesioner Pra Riset	89
Lampiran 6 Surat Izin Observasi	90
Lampiran 7 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	91
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	92
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	93
Lampiran 10 Form Saran dan Perbaikan Skripsi	94
Lampiran 11 Letter of Acceptance (LOA) Publish Jurnal	95
Lampiran 12 Hasil Turnitin dan Plagiarisme	96