

BAB III

PELAKSANAAN KERJA

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

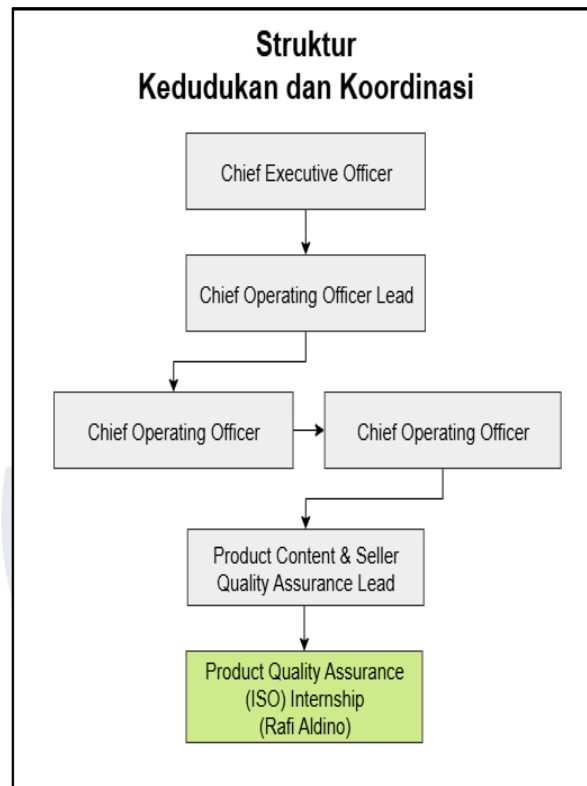
3.1 Kedudukan

Kedudukan dalam struktur organisasi perusahaan ditempatkan pada Divisi *Operation*, tepatnya di bawah Unit *Product Quality Assurance* (ISO) yang merupakan bagian integral dari rantai operasional PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli). Unit ini berperan strategis dalam menjaga dan memastikan mutu data produk yang ditampilkan pada *platform e-commerce* Blibli agar sesuai dengan standar kualitas perusahaan, regulasi nasional, dan kebijakan internal seperti yang ada pada Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli).

Secara hierarkis, posisi magang berada di bawah koordinasi langsung *Product Content & Seller Quality Assurance Lead*, yang bertanggung jawab kepada *Chief Operating Officer* (COO) dan selanjutnya kepada *Chief Executive Officer* (CEO) sebagai pemimpin tertinggi perusahaan. Struktur ini menggambarkan hubungan vertikal yang jelas antara pelaksana teknis dan manajemen strategis, sekaligus menegaskan bahwa posisi tersebut merupakan bagian dari lingkup operasional strategis yang mendukung stabilitas dan reputasi perusahaan dalam pengelolaan data produk digital.

Penempatan dalam unit ini memberikan kesempatan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana proses *Quality Assurance* (QA) diterapkan dalam skala besar, mulai dari tahap validasi konten produk, verifikasi legalitas, pemeriksaan kelengkapan atribut, hingga pengawasan kualitas gambar dan deskripsi produk. Aktivitas tersebut mendukung penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam konteks industri *e-commerce*, di mana konsistensi, akurasi, dan kepercayaan menjadi elemen kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan [22].

3.2 Koordinasi



Gambar 3.1 Bagan Alur Koordinasi

Gambar 3.1 Bagan Alur Koordinasi, menjelaskan mengenai Koordinasi dalam pelaksanaan *internship* dilakukan melalui *pola top-down*, di mana setiap instruksi, pembagian tugas, dan evaluasi hasil kerja dilakukan berjenjang dari atasan langsung (*Product Content & Seller Quality Assurance Lead*) hingga ke level eksekutif.

Alur koordinasi kegiatan dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan berikut:

1). Pemberian Tugas

Tugas harian maupun mingguan diberikan melalui sistem internal perusahaan, dengan akses langsung pada platform *Blibli Seller Center* (<https://seller.blibli.com/sign-in>) menggunakan akun resmi yang telah terdaftar. Komunikasi tugas juga dilakukan melalui email korporasi dan *platform* kolaborasi internal seperti Microsoft Teams untuk menjaga efisiensi dan dokumentasi digital seluruh aktivitas.

2). Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan data dilakukan menggunakan kombinasi alat digital yang terintegrasi:

- a). Data hasil pemeriksaan produk dicatat menggunakan Microsoft Excel, yang berfungsi sebagai alat utama pencatatan, rekapitulasi, dan monitoring.
- b). Python digunakan untuk melakukan perhitungan data tahunan, seperti tren pertumbuhan jumlah produk baru, tingkat pelanggaran seller, serta distribusi kategori bermasalah. Penggunaan Python memungkinkan analisis berskala besar dengan hasil yang lebih akurat dan efisien.
- c). Google Looker Studio dimanfaatkan untuk memvisualisasikan data ke dalam bentuk dashboard interaktif, sehingga memudahkan tim dalam membaca pola dan membuat evaluasi strategis.

3). Pelaporan Data dan Evaluasi

Setiap hasil analisis disusun dalam bentuk laporan periodik yang berisi rekapitulasi data, grafik tren, serta temuan utama terkait kualitas konten produk. Laporan ini dipresentasikan dalam forum evaluasi internal bersama *Product Quality Assurance Lead* dan tim operasional lainnya. Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas dan pembaruan kebijakan QA di tingkat unit operasional.

4). Umpan Balik dan Perbaikan

Umpan balik (*feedback*) yang diperoleh dari tim manajerial digunakan untuk melakukan penyempurnaan prosedur kerja dan mekanisme validasi data produk. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *Continuous Improvement* dalam TQM, di mana proses evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan mutu produk digital tetap terjaga.

Melalui koordinasi yang terstruktur dan penggunaan teknologi analitik yang terintegrasi, kegiatan pada Unit *Product Quality Assurance* (ISO) tidak hanya berfokus pada pemeriksaan manual, tetapi juga pada transformasi digital proses QA. Pendekatan ini menggabungkan *data-driven decision making*,

visualisasi interaktif, serta pengawasan berlapis untuk memastikan seluruh produk yang tampil di *platform* memenuhi standar kualitas Blibli.

Dengan sistem koordinasi yang efisien ini, pelaksanaan magang mencerminkan penerapan nyata prinsip Total *Quality Management* (TQM) dan Digital *Transformation* dalam praktik *e-commerce* modern mengedepankan akurasi data, kolaborasi lintas fungsi, efisiensi digital, dan kepatuhan terhadap standar kualitas nasional maupun internasional.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Pelaksanaan kegiatan magang di PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli) dilaksanakan mulai tanggal 28 Juli hingga 31 Januari 2025, dengan total durasi enam bulan kerja aktif. Selama periode tersebut, kegiatan magang ditempatkan pada Divisi *Operation Unit Product Quality Assurance* (ISO) yang berfokus pada validasi dan verifikasi data produk di *platform e-commerce* Blibli.

Kegiatan magang dibagi ke dalam beberapa fase utama yang merepresentasikan alur kerja nyata di lingkungan profesional, yaitu:

- 1). Fase Awal (*Starting Phase*): Meliputi proses orientasi, pengenalan sistem kerja, pembelajaran pedoman mutu (ISO Guidelines), serta pemahaman alat operasional seperti *Blibli Seller Care (BSC)* dan *Looker Studio*.
- 2). Fase Pekerjaan Rutin (*Routine QA Activities Phase*): Berisi pelaksanaan kegiatan harian dan mingguan terkait pemeriksaan, validasi, serta pemeliharaan data produk dan *brand*.
- 3). Fase Pembuatan Laporan (*Regular Reporting Phase*): Meliputi penyusunan laporan performa, analisis data agent, serta pelaporan bulanan hasil evaluasi sistem mutu.
- 4). Fase Kolaborasi Lintas Tim dan Divisi (*On-Demand Assignments Phase*): Melibatkan kerja sama dengan divisi lain, termasuk

perhitungan biaya proyek, verifikasi data lintas kementerian, dan validasi *brand* secara nasional.

Setiap tahapan kegiatan yang dilakukan selama masa magang dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
<i>Starting Phase</i>				
1	<i>Introduction</i>	Orientasi terhadap struktur organisasi dan alur kerja Unit <i>Product Quality Assurance</i> (ISO).	28 Juli 2025	30 Juli 2025
2		Pengenalan SOP, mekanisme pelaporan, serta kebijakan mutu perusahaan.	28 Juli 2025	21 Juli 2025
3		Akses akun BSC disediakan dan hak akses diverifikasi oleh atasan.	28 Juli 2025	1 Agustus 2025
4	<i>Learning ISO Guidelines</i>	Portal Blibli Seller Care (BSC) diperkenalkan sebagai media operasional utama.	28 Juli 2025	30 Juli 2025
5		Penjelasan peran setiap anggota tim dan jalur koordinasi internal.	28 juli 2025	29 juli 2025
6		Konfigurasi awal <i>Looker Studio bucket agent</i> dilakukan.	1 Agustus 2025	5 Agustus 2025
7		Pengujian parameter pengambilan data dan <i>query</i> awal dijalankan untuk memastikan akurasi sistem.	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
8		Pedoman <i>Quality Control</i> (QC), <i>Merchandising Data</i> (MD), dan <i>ISO Guideline</i>	28 Juli 2025	30 Juli 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
		dipelajari sebagai dasar prosedur kerja.		
9		Daftar periksa (<i>checklist</i>) dan kriteria verifikasi disosialisasikan.	28 Juli 2025	30 Juli 2025
10		Simulasi penerapan standar dilakukan sesuai contoh kasus aktual.	28 Juli 2025	30 Juli 2025
11		Pengujian <i>bucket MD (Mismatch)</i> dilakukan untuk memastikan kesesuaian kategori produk.	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
12		Uji MD (<i>Price Anomaly</i>) diterapkan untuk mendeteksi ketidakwajaran harga.	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
13		Uji QC (<i>Pre & Post-Live</i>) dilakukan untuk memvalidasi tampilan dan informasi produk.	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
14		Data diambil melalui <i>Looker Studio</i> , diolah menggunakan Excel (<i>VLOOKUP, filtering</i>), dan digabungkan dengan data <i>agent</i> .	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
15		Hasil akhir diunggah ke sistem BSC <i>Vendor</i> dan <i>Bucket agent</i> sesuai format yang ditentukan.	1 Agustus 2025	8 Agustus 2025
Routine QA Activities Phase				
16	Master Data Segmentation	Segmentasi <i>bucket MD (Mismatch & Price Anomaly)</i> dilakukan untuk pengelompokan data.	8 Agustus 2025	21 November 2025
17		<i>Form</i> master data diisi dan basis data diperbarui secara	8 Agustus 2025	21 November 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
		berkala untuk menjaga validitas informasi.		
18	Brand Creation and Approval	Permintaan pembuatan brand diterima melalui <i>agent</i> .	8 Agustus 2025	21 November 2025
19		Keabsahan <i>brand</i> diverifikasi melalui PDKI (Pangkalan Data Kekayaan Intelektual).	8 Agustus 2025	21 November 2025
20		Pembuatan dan persetujuan <i>brand</i> dilakukan melalui sistem BSC Internal setelah validasi selesai.	8 Agustus 2025	21 November 2025
21	SKU Compliance Screening	Daftar <i>Negative List SKU</i> dan <i>restricted keywords</i> diperbarui secara berkala.	Minggu awal dan akhir setiap bulannya	Minggu awal dan akhir setiap bulannya
22		Pemeliharaan data <i>brand</i> dan pengecekan seller dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan internal dan regulasi nasional.	Minggu awal dan akhir setiap bulannya	Minggu awal dan akhir setiap bulannya
23	Regulatory Data Validation (BPOM)	Hasil <i>screening</i> BPOM diimpor untuk proses validasi.	20 Agustus 2025	22 Agustus 2025
24		Penyaringan terhadap daftar negatif dan duplikasi dilakukan dengan <i>VLOOKUP</i> .	22 Agustus 2025	22 Agustus 2025
25		Suspensi diberlakukan berdasarkan <i>reason code</i> yang berlaku.	25 Agustus 2025	20 September 2025
26		Pembaruan data nasional mencakup ± 29.626 <i>brand</i> yang telah diverifikasi.	20 September 2025	20 September 2025
27		Pemeliharaan data <i>brand</i> dan pengecekan seller dilakukan untuk memastikan kepatuhan	20 September 2025	20 September 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
		terhadap kebijakan internal dan regulasi nasional.		
Regular Reporting Phase				
28	Agent Performance Data Recapitulation (2022–2024)	Rapat koordinasi dilaksanakan untuk membahas metode rekapitulasi.	31 Juli 2025	1 Agustus 2025
29		Melakukan telaah dan <i>analyst</i> data	4 Agustus 2025	6 Agustus 2025
30		Proses <i>data cleansing</i> dan <i>filtering</i> dijalankan.	7 Agustus 2025	8 Agustus 2025
31		Analisis produktivitas disusun, diikuti dengan finalisasi dan validasi laporan tahunan.	11 Agustus 2025	14 Agustus 2025
32	Quality Control Conversation Data Recapitulation (2025)	<i>Meeting</i> terkait pengolahan data	13 Agustus 2025	13 Agustus 2025
33		<i>Query</i> dan pra-pemrosesan data percakapan dilakukan menggunakan Python dan Excel <i>Query</i> Editor.	14 Agustus 2025	19 Agustus 2025
34		Penggabungan bulanan (<i>pivot, mixing, compilation</i>) dilakukan untuk periode Januari–Juli 2025.	18 Agustus 2025	21 Agustus 2025
35		Hasil akhir disusun menjadi laporan evaluasi dan dipresentasikan dalam rapat QA	21 Agustus 2025	22 Agustus 2025
36	Seller Administration Forecast Report	<i>Meeting</i> proses rekap dan <i>forecasting</i> data	25 Agustus 2025	27 Agustus 2025
37		Data administrasi seller dikumpulkan dan diproses.	26 Agustus 2025	3 September 2025
38		Analisis <i>forecasting</i> dan visualisasi disusun melalui	2 September 2025	8 September 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
		<i>Looker Studio Dashboard</i> sebagai dasar pengambilan keputusan.		
39		Present dan revisi	10 September 2025	10 September 2025
40		Perbaikan perhitungan dan kategori data	10 September 2025	12 September 2025
41	<i>Reporting Score Card Agent (Agustus, September, Oktober)</i>	Data produktivitas agent ditarik dan digabungkan berdasarkan posisi dan <i>bucket</i> .	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya
42		Perhitungan <i>scorecard</i> dilakukan menggunakan rumus capaian dan target kerja.	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya
43		Persentase hasil diekspor untuk evaluasi dan pembahasan dalam rapat bulanan.	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya
44		Memasukkan persenan nilai agent untuk di export ke dalam nilai	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya
45		Hasil dan Evaluasi hasil dan meet untuk perbaikan setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya	Minggu akhir dan pertama setiap bulannya
<i>On-demand Assignments Phase</i>				
46	<i>Studio Cost and Rate Card</i>	<i>Meeting flow</i> dan system pengerjaan	1 September 2025	2 September 2025
47		Pembuatan <i>logic studio basic</i> dan premium	2 September 2025	10 September 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
48		Estimasi biaya dan <i>initial investment</i> dihitung.	9 September 2025	16 September 2025
49		Memuat <i>calculation Studio</i>	15 September 2025	25 September 2025
50		<i>Meeting</i> + presentasi hasil <i>calculate</i> dan pengerjaan	25 September 2025	26 September 2025
51		Revisi dan perbaikan	26 September 2025	26 September 2025
52	IPR x ISO Active Brand Categorization	Filterisasi <i>brand</i> dilakukan berdasarkan IPR Level P1–P3.	8 September 2025	3 Oktober 2025
53		Verifikasi nama <i>brand</i> dilakukan melalui PDKI, dan pengecekan seller aktif dilakukan.	8 September 2025	3 Oktober 2025
54		<i>Brand</i> yang memenuhi kriteria diberi status aktif (<i>approved</i>).	8 September 2025	3 Oktober 2025
55	Brand and Seller Compliance Verification (Kemenag & Ministry of Trade)	Koordinasi dilaksanakan bersama Kemenag dan Kemendag.	19 Agustus 2025	25 September 2025
56		Survei lintas <i>platform</i> dan verifikasi data Blibli dilakukan.	19 Agustus 2025	25 September 2025
57		Penyaringan dilakukan melalui sistem BSC Internal, dan <i>suspension</i> diterapkan sesuai ketentuan.	19 Agustus 2025	25 September 2025
58		Melakuakn <i>Suspend</i> sesuai dengan <i>reason</i> dan ketentuan	19 Agustus 2025	25 September 2025
59	ISO Innovation	Pembuatan Data AHT Agent setiap divisinya	13 Oktober 2025	17 Oktober 2025
60		Pembuatan Flowchart pengerjaan task agnet	17 Oktober 2025	23 Oktober 2025

No.	Proyek	Keterangan	Waktu Mulai	Waktu selesai
61		Improvement form dan juga database agent	23 Oktober 2025	21 November 2025
62		Sosialisasi Form dan database baru	1 Desember 2025	1 Desember 2025

Berdasarkan Tabel 3.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan, seluruh kegiatan magang yang dilaksanakan mencerminkan penerapan proses *Quality Assurance* berbasis data yang komprehensif. Aktivitas-aktivitas tersebut tidak hanya berfokus pada validasi dan verifikasi data produk, tetapi juga mencakup:

- 1). Peningkatan Efisiensi Operasional melalui penerapan metode segmentasi data, pengelompokan *bucket*, serta otomatisasi perhitungan dengan Python.
- 2). Konsistensi Mutu Informasi Produk melalui kegiatan pengujian sistem (*system testing*), penyaringan data anomali, dan validasi regulasi (BPOM, PDKI, dan kementerian terkait).
- 3). Kolaborasi Lintas Tim antara unit ISO, *Quality Control*, dan *Seller Management* dalam menjaga integritas data produk di seluruh kategori.
- 4). Pelaporan Berbasis *Dashboard* yang mendukung proses evaluasi manajemen dengan tampilan visual interaktif dari *Looker Studio* dan Excel.

Melalui pelaksanaan tugas-tugas tersebut, pemahaman terhadap siklus kerja *Quality Assurance* di lingkungan *e-commerce* dapat diperoleh secara menyeluruh mulai dari input data, verifikasi, validasi, hingga analisis performa. Kegiatan ini menjadi bentuk implementasi nyata dari teori Total *Quality Management* (TQM) dan *Data-Driven Decision Making* (DDDM) yang mendukung efisiensi, akurasi, serta konsistensi mutu di lingkungan operasional Blibli.

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kegiatan kerja dilakukan pada Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) di bawah Departemen *Operations*, dengan ruang lingkup utama berfokus pada validasi dan verifikasi data produk yang terdapat pada *platform e-commerce* Blibli. Seluruh aktivitas kerja dijalankan berdasarkan arahan pembimbing divisi serta menyesuaikan Standar Operasional Prosedur (SOP), pedoman ISO, dan ketentuan regulasi nasional yang berlaku.

Rangkaian kegiatan dilaksanakan secara bertahap dan sistematis, dimulai dari fase orientasi, pemahaman proses bisnis, hingga pelaksanaan tugas harian, mingguan, dan *on-demand assignment* yang bersifat lintas fungsi. Seluruh proses operasional menggunakan pendekatan yang berorientasi pada ketelitian data, kepatuhan regulasi, dan peningkatan efisiensi proses QA.

Pelaksanaan kerja mencakup beberapa kegiatan inti, yaitu pemahaman sistem *Seller Center*, pengujian kategori data produk, pengecekan kepatuhan *brand*, segmentasi data utama, serta pelaksanaan pelaporan berkala yang mendukung keputusan operasional. Selain itu, kegiatan kolaborasi dengan unit lain seperti tim ISO, *Content QA*, *Business Operations*, hingga *Compliance* dilakukan untuk memastikan kelengkapan data dan validitas produk yang tayang pada *platform*.

Dokumentasi visual berupa tangkapan layar hasil pekerjaan, alur proses, maupun *evidence-based activity* turut disajikan dalam bagian ini untuk mendukung keterlacakan aktivitas dan membuktikan keterlibatan dalam pelaksanaan proyek.

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Uraian proses pelaksanaan pada bagian ini memaparkan rangkaian aktivitas inti yang dijalankan selama masa praktik kerja. Penjabaran difokuskan pada kegiatan yang memiliki kontribusi langsung terhadap proses *quality assurance*, verifikasi data, pengelolaan master data, pengembangan laporan operasional, serta proyek kolaboratif lintas divisi.

Rangkaian proses disajikan secara rinci mulai dari identifikasi kebutuhan, pengumpulan data, validasi berdasarkan ISO *guideline*, pemrosesan data menggunakan perangkat analitik, hingga penyusunan *output* akhir seperti laporan performa, hasil segmentasi data, dan rekomendasi perbaikan.

3.3.1.1 Starting Phase

Starting Phase merupakan tahap awal dalam pelaksanaan kegiatan magang yang berfokus pada proses adaptasi terhadap lingkungan kerja, pemahaman sistem operasional perusahaan, serta pengenalan terhadap budaya kerja dan kebijakan mutu di PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli).

Tahap ini memiliki peran penting dalam membangun dasar pemahaman mengenai sistem kerja terintegrasi, alur koordinasi, serta fungsi strategis unit *Product Quality Assurance* (ISO) sebagai pengendali mutu konten produk di *platform e-commerce* Blibli.

Selama periode ini, kegiatan yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek administratif dan orientasi kerja, tetapi juga pengenalan langsung terhadap sistem digital yang digunakan dalam pelaksanaan tugas, seperti *Blibli Seller Care* (BSC), *Google Looker Studio*, serta dokumentasi data melalui Microsoft Excel.

Fase ini menjadi pondasi utama untuk memastikan setiap peserta magang memahami sistem kerja, tanggung jawab unit QA, serta metodologi yang diterapkan dalam menjaga kualitas dan kepatuhan data produk di *platform* Blibli.

3.3.1.1.1 OnBoarding

Tahap *Onboarding* merupakan fase awal yang berfungsi membangun pemahaman menyeluruh mengenai sistem kerja, struktur organisasi, serta budaya profesional di Divisi *Product Quality Assurance* (ISO). Tahap ini dirancang sebagai fondasi awal agar peserta magang mampu beradaptasi secara efektif terhadap lingkungan kerja

dan memahami alur operasional yang berlaku sebelum terlibat langsung dalam pekerjaan teknis dan analitis.

Pada tahap ini, diberikan penjelasan komprehensif mengenai struktur organisasi yang melibatkan beberapa unit inti, yaitu *Product Content Quality*, *Seller Quality*, dan *Operational Excellence*. Ketiga unit tersebut memiliki peran yang saling terintegrasi dalam menjaga mutu data produk di platform Blibli. Setiap unit diperkenalkan beserta fungsi strategisnya dalam rantai proses validasi dan verifikasi data, sehingga alur koordinasi, pembagian tanggung jawab, serta distribusi pekerjaan dapat dipahami secara sistematis dan menyeluruh.

4. Selain pemahaman struktur organisasi, tahap *onboarding* juga mencakup penyampaian informasi terkait *Standard Operating Procedure* (SOP), *ISO Quality Policy*, serta prinsip-prinsip mutu internal yang diterapkan oleh perusahaan. Kebijakan dan pedoman ini menjadi landasan utama dalam seluruh aktivitas operasional, khususnya pada proses validasi kategori produk, verifikasi brand, pemeriksaan dokumen legalitas, serta pengawasan kualitas konten sebelum produk dipublikasikan ke platform. Pemahaman terhadap SOP dan kebijakan mutu ini penting untuk memastikan konsistensi, akurasi, serta kepatuhan terhadap standar kualitas yang ditetapkan perusahaan.

5. Dalam rangka mendukung efektivitas kerja, diberikan pula penjelasan mengenai mekanisme komunikasi internal dan jalur pelaporan yang diterapkan secara *top-down*. Arahan kerja, evaluasi, serta penyampaian informasi dilakukan secara berjenjang dari *Product Content & Seller Quality Assurance Lead* kepada anggota tim. Pola komunikasi ini memastikan aliran informasi berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, dan selaras dengan tujuan operasional divisi.



Gambar 3.2 Onboarding day 1 Blibli

Tahap *onboarding* juga mencakup orientasi teknis terhadap sistem dan perangkat kerja utama yang digunakan dalam kegiatan *Quality Assurance*, meliputi proses verifikasi akun dan hak akses sistem, khususnya pada portal *Blibli Seller Care* (BSC) yang berfungsi sebagai sistem operasional utama dalam pemrosesan data produk, pelaporan aktivitas, serta pengelolaan brand dan seller. Selain itu, diperkenalkan pula perangkat pendukung kerja, yaitu *Microsoft Excel* yang digunakan untuk rekapitulasi, filtering, lookup, dan pengolahan data kuantitatif *Looker Studio* yang dimanfaatkan untuk visualisasi performa agent, *monitoring bucket*, serta penyusunan *dashboard* berbasis data; serta *platform* komunikasi internal Microsoft Teams yang digunakan sebagai media koordinasi pekerjaan, pelaporan harian, dan dokumentasi perubahan data operasional.

Kegiatan *onboarding* tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga menjadi sarana pengenalan lingkungan kerja dan budaya kolaborasi lintas fungsi yang diterapkan di Divisi *Product Quality Assurance* (ISO). Dokumentasi pada Gambar 3.2 Onboarding Day 1 Blibli memperlihatkan pertemuan awal bersama tim QA, yang mencerminkan proses pengenalan antaranggota tim serta suasana kerja yang inklusif dan suportif. Momen ini menggambarkan komitmen tim

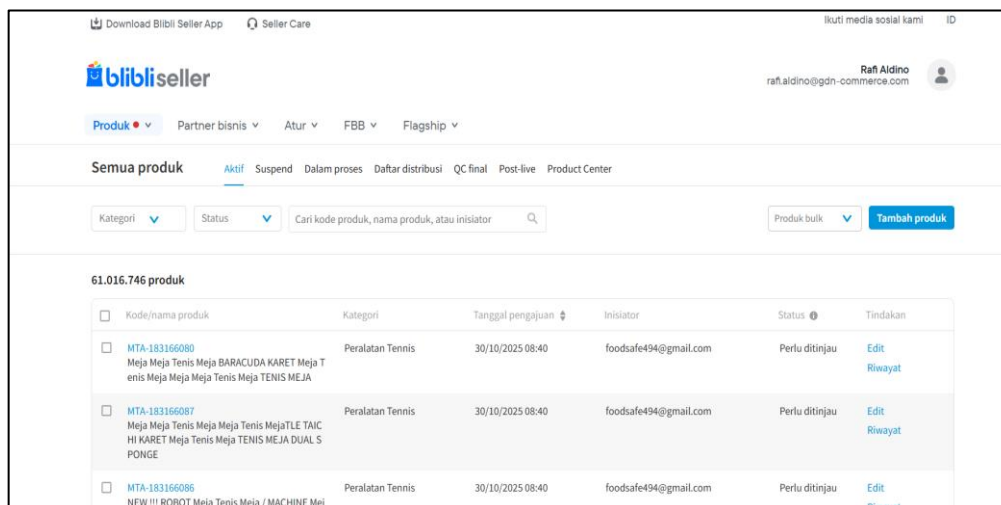
dalam mendukung proses adaptasi peserta magang terhadap budaya kerja profesional dan kolaboratif.

Secara keseluruhan, tahap *onboarding* berperan sebagai fondasi penting dalam mempersiapkan kesiapan teknis dan non-teknis sebelum memasuki fase pekerjaan rutin. Melalui tahap ini, pemahaman terhadap prosedur mutu, sistem kerja, perangkat pendukung, serta struktur koordinasi dapat terbentuk dengan baik, sehingga pelaksanaan tugas pada tahap selanjutnya dapat berjalan secara efektif, akuntabel, dan selaras dengan standar kualitas yang diterapkan oleh PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli).

3.3.1.1.1 Website & Team Introduction

Setelah tahap *onboarding* selesai, kegiatan dilanjutkan dengan *Website & Team Introduction*, yaitu fase pengenalan terhadap sistem kerja berbasis digital serta struktur tim operasional yang mendukung proses pengawasan mutu di Blibli. Tahap ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana sistem internal dan sumber daya manusia saling terintegrasi dalam menjaga kualitas data produk pada *platform e-commerce*.

Pada fase ini, dilakukan orientasi mendalam terhadap sistem Blibli Seller Care (BSC) yang berfungsi sebagai *platform* utama dalam pelaksanaan aktivitas *Product Quality Assurance*. Sistem BSC digunakan sebagai pusat operasional untuk menjalankan proses validasi, verifikasi, serta pemantauan kualitas data produk yang dikelola oleh tim internal maupun vendor eksternal. Melalui sistem ini, seluruh alur kerja QA dapat dipantau secara terstruktur, mulai dari proses input data, pengecekan kesesuaian kategori dan metadata, hingga penyelesaian isu yang memerlukan eskalasi lanjutan.



Gambar 3.3 Website Bilibli Seller Care (BSC)

Pengenalan sistem BSC mencakup pemahaman terhadap fitur-fitur utama yang terdapat dalam dashboard operasional, seperti modul *Product Data Validation* untuk pengecekan kelengkapan dan akurasi data produk, *Seller Management* untuk pengelolaan informasi penjual dan brand, serta *Performance Tracking* yang digunakan dalam pemantauan status bucket dan produktivitas agent. Selain itu, dilakukan simulasi alur kerja *Quality Assurance* yang meliputi proses ticket *handling*, validasi data, serta mekanisme *issue escalation* guna memastikan bahwa setiap tahapan operasional dijalankan sesuai dengan standar dan pedoman QA perusahaan. Mekanisme pelaporan juga diperkenalkan, termasuk proses unggah laporan ke sistem BSC Vendor serta integrasi hasil analisis data dari *Looker Studio* ke dalam *database* internal perusahaan.

Dokumentasi tampilan sistem tersebut ditunjukkan pada Gambar 3.3 *Website Bilibli Seller Care* (BSC), yang memperlihatkan antarmuka *dashboard* BSC sebagai pusat pengelolaan aktivitas QA. Gambar ini memberikan gambaran visual mengenai bagaimana sistem BSC digunakan dalam memonitor status pekerjaan, mengelola data produk, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data dalam kegiatan pengawasan mutu.

Selain pengenalan sistem, tahap ini juga mencakup pengenalan struktur dan peran setiap anggota tim *Quality Assurance*. Pembagian tanggung jawab dijelaskan secara jelas antara *Product QA Analyst*, *Seller QA Specialist*, dan *Data QA Support*, di mana masing-masing peran memiliki fungsi spesifik dalam memastikan kualitas informasi produk yang ditampilkan kepada konsumen tetap konsisten, akurat, dan sesuai dengan kebijakan mutu Blibli. Pemahaman terhadap peran ini penting untuk mendukung koordinasi kerja yang efektif serta menghindari tumpang tindih tugas dalam proses operasional sehari-hari.

Kegiatan *Website & Team Introduction* juga menekankan pentingnya *collaborative workflow*, di mana keberhasilan pengawasan mutu sangat bergantung pada koordinasi lintas peran dan lintas tim. Integrasi antara sistem BSC, peran tim QA, serta dukungan alat analisis data mencerminkan penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* dan standar ISO dalam ekosistem kerja digital Blibli. Melalui tahapan ini, diperoleh pemahaman yang utuh mengenai bagaimana data produk diproses, diverifikasi, dan dipublikasikan secara sistematis dan terkontrol.

Secara keseluruhan, fase *Starting Phase* yang mencakup tahap onboarding serta *Website & Team Introduction* memberikan landasan fundamental terhadap pemahaman sistem mutu dan koordinasi kerja di lingkungan Blibli. Kombinasi antara orientasi organisasi, pengenalan sistem internal, serta pemahaman prosedur QA memungkinkan adaptasi profesional terhadap ritme kerja dan tanggung jawab operasional perusahaan. Fase ini menjadi pijakan utama sebelum memasuki tahap selanjutnya yang melibatkan aktivitas analisis data, validasi produk, serta kolaborasi lintas divisi dan instansi eksternal.

3.3.1.2 Routine QA Activities

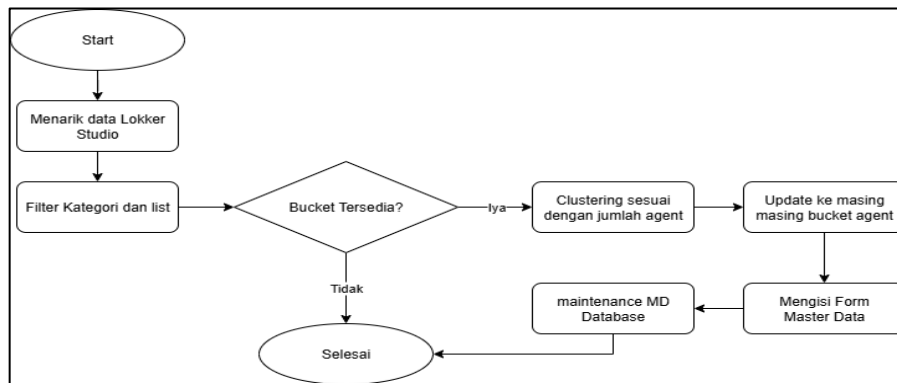
Fase *Routine QA Activities* merupakan tahap utama dalam pelaksanaan program magang di Divisi *Product Quality Assurance (ISO)*, Blibli. Pada fase ini, aktivitas berfokus pada pemeliharaan kualitas data

produk dan *brand* melalui segmentasi data, validasi regulasi, serta pengawasan terhadap kepatuhan seller dan *brand* sesuai standar perusahaan. Seluruh kegiatan dijalankan secara sistematis dengan pendekatan *data-driven quality control*, mencakup empat subbagian utama: *Master Data Segmentation*, *Brand Creation and Approval*, *SKU Compliance Screening*, serta *Regulatory Data Validation* (BPOM).

3.3.1.2.1 Master Data Segmentation

Kegiatan *Master Data Segmentation* merupakan salah satu aktivitas inti dalam pengelolaan kualitas data produk yang berfokus pada proses pengelompokan, penataan ulang, serta penugasan data produk yang terindikasi mengalami anomali pada sistem Master Data (MD). Anomali yang dimaksud meliputi ketidaksesuaian kategori (*category mismatch*) maupun penyimpangan harga (*price anomaly*). Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk bermasalah dapat ditindaklanjuti secara sistematis oleh agent yang sesuai, sehingga kualitas data yang ditampilkan pada platform Blibli tetap akurat, konsisten, dan memenuhi standar operasional perusahaan.

Alur kerja *Master Data Segmentation* dijalankan berdasarkan prosedur terstruktur sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.4 *Flowchart Proses Master Data Segmentation*. *Flowchart* tersebut menggambarkan tahapan kegiatan secara berurutan, dimulai dari proses penarikan data hingga pemeliharaan *database Master Data*. Tahap awal dilakukan dengan menarik dataset melalui Looker Studio, yang berisi kumpulan SKU pada kategori tertentu yang terdeteksi memiliki indikasi anomali. Dataset ini menjadi dasar awal untuk proses segmentasi dan penugasan lebih lanjut.



Gambar 3.4 Flowchart Proses Master Data Segmentation


Setelah data berhasil diekstraksi, dilakukan proses penyaringan berdasarkan atribut relevan, seperti kategori yang sedang digunakan (*existing category*), kategori hasil prediksi sistem, brand, serta tipe *merchant*. Proses *filtering* ini bertujuan untuk memastikan bahwa dataset yang diproses benar-benar sesuai dengan fokus segmentasi dan tidak mengandung data yang berada di luar ruang lingkup penanganan. Tahap selanjutnya adalah pengecekan ketersediaan bucket agent, yaitu kapasitas kerja agent yang tersedia untuk menerima penugasan. Apabila bucket tersedia, maka data dapat langsung diproses ke tahap pengelompokan (*clustering*). Sebaliknya, jika bucket tidak tersedia, maka proses dihentikan sementara dan diarahkan pada kegiatan *Master Data database maintenance*.

Tahap *clustering* dilakukan dengan membagi *dataset* secara proporsional berdasarkan jumlah agent aktif yang tersedia. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga pemerataan beban kerja serta meningkatkan efisiensi penyelesaian kasus. Data hasil pengelompokan kemudian diperbarui ke dalam masing-masing bucket agent, diikuti dengan pengisian Form Master Data (MD) sebagai sarana dokumentasi internal. Form ini berfungsi untuk mendukung pelaporan, pelacakan tindak lanjut, serta evaluasi hasil penanganan data. Tahapan terakhir dalam alur ini adalah *maintenance MD database*, yang mencakup perbaikan atribut produk dan pembaruan data yang teridentifikasi tidak valid atau bermasalah.

[Ops] / [ISO] / Price Anomaly Detection

ResetShare

Price Anomaly Detection



Group Operations - Integrated Seller Operations

flag_saleable: Saleable (1) ▾	total_sku ▾	flag_offer_per_median ▾	brand ▾
item_sku Equals ▾ Enter a val...	c1_name ▾	c2_name ▾	c3_name ▾
master_sku_id Equals ▾ Enter a val...	flag_seller_type ▾	is_official_store ▾	badge_name ▾

Gambar 3.5 Looker Bucket Agent Price Anomaly

Setelah memahami alur kerja utama, proses dilanjutkan dengan pengambilan data secara spesifik melalui *dashboard* Looker Studio. Gambar 3.5 *Looker Bucket Agent Price Anomaly* menampilkan dashboard yang digunakan untuk mengidentifikasi SKU dengan indikasi penyimpangan harga. Dashboard ini menyediakan berbagai variabel filter, seperti item SKU, brand, kategori C1 hingga C3, status official store, serta perbandingan median harga. Fungsi utama dashboard ini adalah untuk menyaring SKU yang mengalami perbedaan harga signifikan, menentukan prioritas tindak lanjut, serta menyediakan input awal yang akurat untuk proses clustering dan penugasan agent.

CLB (TECH-COM) / Project Category Prediction / Report Product Master Cat Mismatch

<input type="text" value="current_c1"/>	<input type="text" value="current_c2"/>	<input type="text" value="current_c3"/>	<input type="text" value="company_officer"/>	<input type="text" value="Select date range"/>
<input type="text" value="predicted_c1"/>	<input type="text" value="predicted_c2"/>	<input type="text" value="predicted_c3"/>	<input type="text" value="merchant_code"/>	<input type="text" value="merchant_type"/>

	product_sku	product_code	product_name	mercha nt code	mercha nt name	mercha nt type	compan y officer	current_c1	current_c2	current_c3	predicte d c1	predicte d c2	predicte d c3	predicte d	mercha nt code	created dat e	updated _date	leaf cat egory_c ode
			Baby Traveling / Stroller Lipat Baby															
2.	KAA-70453-05001	MTH-182957302	kafan bayi kanvas dan kanvas waista & perlemgang kn)	KAA-70453	kafan	CM	seller_caregiving-commerce.com	Kesehatan dan Kecantikan	Peralatan Medis	Perlemgang an Medis	Fashion Muslim	Perlemgang an Muslim	Bayi Dham	Fashion Muslim Perlemgang an Muslim = Bayi > > >	KAA-70453	Sep 30, 2025	Okt 14, 2025	LA-100008H
3.	SUB-60074-00231	MTH-180323980	Sugarbaby Mini Stroller Canvas Collection/ Karet Dorrang Bayi LipatFolded StrollerOr other Baby Traveling roller Lipat Baby	SUB-60074	Suger Baby Plegging Store	CM	laksmiyaras-widyadigital-commerce.com	Bliblimart	Kebutuhan Ibu & Anak	Produk Barangkan Anak	Ibu & Anak	Perlemgang an Bayi	Keret Dorrang Bayi	Ibu & Anak > Perlemgang an Bayi> Keret Dorrang Bayi > > >	SUB-60074	Dec 6, 2024	Oct 28, 2025	KE-100012I
4.	JOB-20339-01550	MTH-180005995	Sugarbaby Mini Stroller Canvas Collection/ Karet Dorrang Bayi Lipat Folded Stroller	JOB-20339	Joy Baby Shop Store	CM	laksmiyaras-widyadigital-commerce.com	Bliblimart	Kebutuhan Ibu & Anak	Produk Barangkan Anak	Ibu & Anak	Perlemgang an Bayi	Keret Dorrang Bayi	Ibu & Anak > Perlemgang an Bayi> Keret Dorrang Bayi > > >	JOB-20339	Dec 3, 2024	Oct 28, 2025	KE-100012I

Gambar 3.6 Looker Bucket Agent Mismatch

Selain analisis anomali harga, digunakan pula dashboard khusus untuk mengevaluasi potensi ketidaksesuaian kategori produk. Hal ini ditunjukkan pada Gambar 3.6 *Looker Bucket Agent Mismatch*, yang berfokus pada data produk dengan indikasi salah kategorisasi. *Dashboard* ini menampilkan perbandingan antara kategori saat ini (*current C1–C3*) dengan kategori hasil prediksi sistem (*predicted C1–C3*), serta dilengkapi dengan informasi merchant dan waktu pembaruan data. Dataset yang dihasilkan dari dashboard ini menjadi dasar utama dalam menentukan penugasan pada tahap clustering, khususnya untuk kasus mismatch kategori.

	merchant code	merchant name	merchant type	company officer	is official store	flag sales	user
1	TOA-71348	ASIA TAPE	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	FALSE
2	MAT-70232	UMKM MAKMUR TAPE	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
37	GLF-70017	Glorious Forward Store	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
72	HCS-70006	HCS Shop	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
30	GST-70005	GSM TING	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
30	MSJ-70001	Ms. Jaya Store	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
34	ALR-70261	ALMASAR	CM	nadia.khaira@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
39	TOL-70526	Toko lutna	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
09	MIS-70415	Michiro Store	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
14	AGK-60032	agen karohmah	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	have sales since 2024	#N/A
35	TOA-70352	TokoRostia	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
29	MIS-70415	Michiro Store	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
32	BES-60080	BERKAH SALUYU	CM	lievia.yulianti@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
33	BES-60080	BERKAH SALUYU	CM	lievia.yulianti@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
34	BES-60080	BERKAH SALUYU	CM	lievia.yulianti@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
74	BES-60080	BERKAH SALUYU	CM	lievia.yulianti@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
93	WIM-60040	Wilson Mart	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
14	KIC-70145	Kitchen Cuisine	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
47	JIL-70016	JIPDMALL	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
79	TOL-70522	Toko Laris Solo	CM	seller-care@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A
05	BES-60080	BERKAH SALUYU	CM	lievia.yulianti@gdn-commerce.com	FALSE	no sales since 2024	#N/A

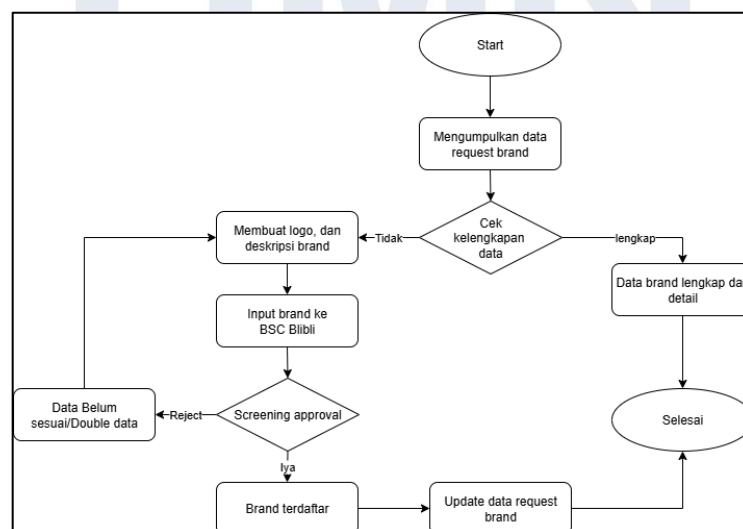
Gambar 3.7 Excel VLookup Bucket

Setelah data diekstraksi dari Looker Studio, pengolahan lanjutan dilakukan menggunakan Microsoft Excel untuk memastikan validitas dan kelengkapan penugasan. Tahapan ini ditunjukkan pada Gambar 3.7 Excel VLookup Bucket, di mana dilakukan proses lookup menggunakan formula VLOOKUP untuk mengecek apakah suatu SKU telah ditugaskan kepada agent tertentu. Formula ini juga digunakan untuk mengidentifikasi status #N/A sebagai indikator bahwa SKU belum terdistribusi. Kolom-kolom kunci seperti *merchant code*, *merchant type*, *status official store*, serta informasi agent menjadi acuan utama dalam proses validasi ini. Hasil validasi menentukan apakah data

dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya atau perlu dikembalikan ke proses *clustering* agar distribusi kerja tetap merata.

Secara keseluruhan, kegiatan *Master Data Segmentation* melibatkan rangkaian aktivitas yang saling terintegrasi, mulai dari penarikan dan klasifikasi data, pengelompokan dan penugasan, dokumentasi, hingga pemutakhiran *database* Master Data. Setiap tahapan dilaksanakan secara berurutan dan terdokumentasi dengan baik, sehingga menjamin akurasi data sekaligus kejelasan tanggung jawab penanganan. Pemanfaatan Looker Studio memungkinkan identifikasi dan klasifikasi awal secara efisien, sementara Microsoft Excel mendukung proses validasi lanjutan secara detail dan terkontrol. Dengan ekosistem kerja tersebut, implementasi Master Data Segmentation terbukti efektif dalam memastikan bahwa SKU dengan anomali dapat diteruskan kepada agent yang tepat, diproses sesuai tingkat urgensi, serta tercatat dengan baik dalam sistem *Quality Assurance* perusahaan. Proses ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas *Master Data* dan mendukung kelancaran operasional platform Blibli secara keseluruhan.

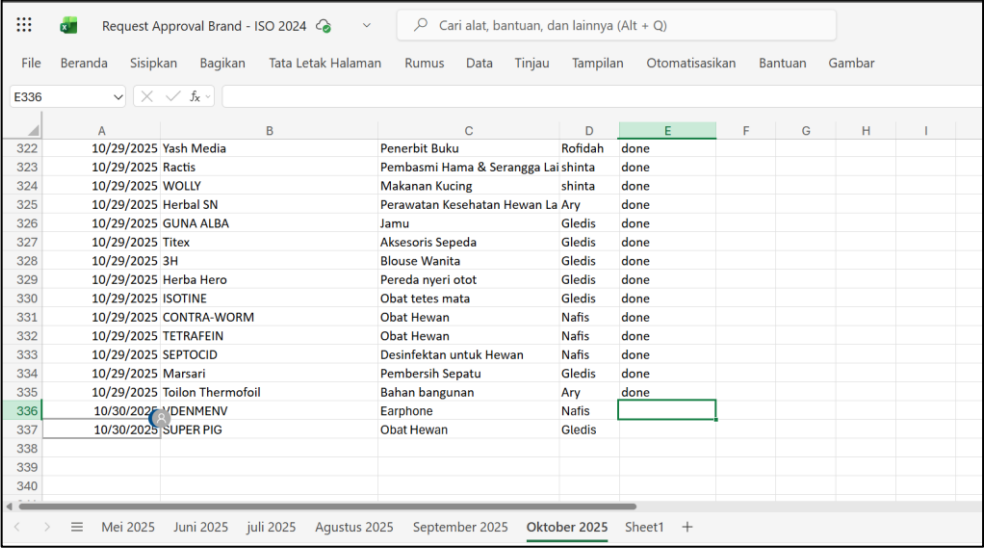
3.3.1.2.2 Brand Creation and Approval



Gambar 3.8 Flowchart Brand Creation and Approval

Tahap *Brand Creation and Approval* merupakan proses pengendalian mutu data yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap brand yang diajukan oleh seller maupun agent telah memenuhi standar kelengkapan data, legalitas, serta konsistensi identitas sebelum dapat diaktifkan dan ditampilkan pada platform Blibli. Proses ini memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan konsumen serta mencegah munculnya brand fiktif, duplikatif, maupun brand yang tidak memiliki dasar legalitas yang jelas.

Alur kerja *Brand Creation and Approval* dilaksanakan secara sistematis sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.8 *Flowchart Brand Creation and Approval*. Diagram tersebut menggambarkan rangkaian proses mulai dari penerimaan permintaan brand, pemeriksaan kelengkapan data, pembuatan aset brand, penginputan ke sistem Blibli *Seller Care* (BSC), hingga tahapan screening approval yang menentukan status akhir brand, apakah disetujui atau dikembalikan untuk perbaikan data.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
322	10/29/2025	Yash Media	Penerbit Buku	Rofidah	done				
323	10/29/2025	Ractis	Pembasmi Hama & Serangga	Lai shinta	done				
324	10/29/2025	WOLLY	Makanan Kucing	shinta	done				
325	10/29/2025	Herbal SN	Perawatan Kesehatan Hewan	La Ary	done				
326	10/29/2025	GUINA ALBA	Jamu	Gledis	done				
327	10/29/2025	Titex	Aksesoris Sepeda	Gledis	done				
328	10/29/2025	3H	Blouse Wanita	Gledis	done				
329	10/29/2025	Herba Hero	Pereda nyeri otot	Gledis	done				
330	10/29/2025	ISOTINE	Obat tetes mata	Gledis	done				
331	10/29/2025	CONTRA-WORM	Obat Hewan	Nafis	done				
332	10/29/2025	TETRAFEIN	Obat Hewan	Nafis	done				
333	10/29/2025	SEPTOCID	Desinfektan untuk Hewan	Nafis	done				
334	10/29/2025	Marsari	Pembersih Sepatu	Gledis	done				
335	10/29/2025	Toilon Thermofoil	Bahan bangunan	Ary	done				
336	10/30/2025	DENMENV	Earphone	Nafis					
337	10/30/2025	SUPER PIG	Obat Hewan	Gledis					
338									
339									
340									

Gambar 3.9 Excel Request Brand Agent

Proses diawali dengan pengumpulan data request brand yang berasal dari berbagai kanal internal, seperti form pengajuan brand, tiket agent, maupun hasil koordinasi lintas tim operasional. Data permintaan

tersebut kemudian direkap dan dimonitor menggunakan lembar kerja Excel sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.9 *Excel Request Brand Agent. Sheet* ini memuat informasi penting seperti nama brand, kategori, tanggal pengajuan, penanggung jawab, serta status pengerjaan, sehingga berfungsi sebagai alat kontrol untuk memastikan seluruh permintaan diproses secara tepat waktu dan terhindar dari *backlog*.

Tahap selanjutnya adalah pemeriksaan kelengkapan data, yang menjadi titik keputusan utama dalam alur kerja. Pada tahap ini dilakukan verifikasi terhadap elemen-elemen penting, meliputi nama brand, logo, deskripsi brand, nama business partner, serta dokumen atau informasi pendukung lainnya. Apabila ditemukan data yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka proses dialihkan kembali ke tahap perbaikan data sebelum dapat dilanjutkan. Mekanisme ini ditunjukkan pada decision node “Cek kelengkapan data” dalam flowchart, yang berfungsi sebagai kontrol awal untuk menjaga kualitas input data brand.

Logo	Nama Brand	Deskripsi Brand	Nama Business Partner	Initiator	Waktu Ditambahkan	Tindakan
	JTF	Brand umkm yang sedang viral	JTS-70011	afqahfelicia19@gmail.com	09 October 2025 14:26	Edit Riwayat
	morata	Baju Koko dewasa	TOI-70730	asep.saiyul119@gmail.com	29 October 2025 15:24	Edit Riwayat
	Martabek Tipker	Martabek Tipes Kering Camilan Gurih & Garing Nikmati sensasi kriuk dan legitnya Terbuat dari bahan pilihan berkualitas.	AGE-70100	agtblshop@gmail.com	15 Sep 2025 00:10	Edit Riwayat
	T-BITHA GLOW	hand body lotion	TAG-70021	kikvoolindyl@gmail.com	04 Sep 2025	Edit

Gambar 3.10 BSC Halaman Pembuatan Brand

Setelah data dinyatakan lengkap, proses dilanjutkan ke tahap pembuatan aset brand, yang mencakup penyusunan deskripsi brand serta penyesuaian logo sesuai dengan ketentuan visual dan kebijakan

Blibli. Pada tahap ini juga dilakukan pengecekan potensi duplikasi brand, baik melalui database internal maupun melalui referensi portal kekayaan intelektual seperti PDKI apabila diperlukan. Apabila ditemukan indikasi duplikasi atau ketidaksesuaian identitas, maka data diarahkan ke jalur “Data belum sesuai / double data” untuk dilakukan data cleansing sebelum diproses ulang.

Brand yang telah memenuhi seluruh persyaratan kemudian diinput ke dalam sistem Blibli *Seller Care* (BSC), sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.10 BSC Halaman Pembuatan Brand. Sistem ini berfungsi sebagai media utama untuk pendaftaran brand baru sekaligus pembaruan status pengajuan. Setiap brand yang berhasil diinput akan memasuki tahap *screening approval*, yaitu proses verifikasi lanjutan oleh tim *Product Quality Assurance* (ISO) untuk memastikan kesesuaian data dengan ketentuan legalitas, keabsahan identitas brand, serta kepatuhan terhadap kebijakan platform.

Hasil dari proses screening terbagi menjadi dua kemungkinan. Pertama, status *approve*, di mana brand dinyatakan valid dan resmi terdaftar pada sistem Blibli. Kedua, status *reject*, apabila ditemukan pelanggaran kebijakan, ketidaksesuaian data, atau indikasi masalah legalitas, sehingga brand harus dikembalikan ke tahap pembaruan data (*update data request brand*) sebelum dapat diproses kembali. Tahap pembaruan ini menjadi bagian akhir dari alur kerja sebelum proses dinyatakan selesai.

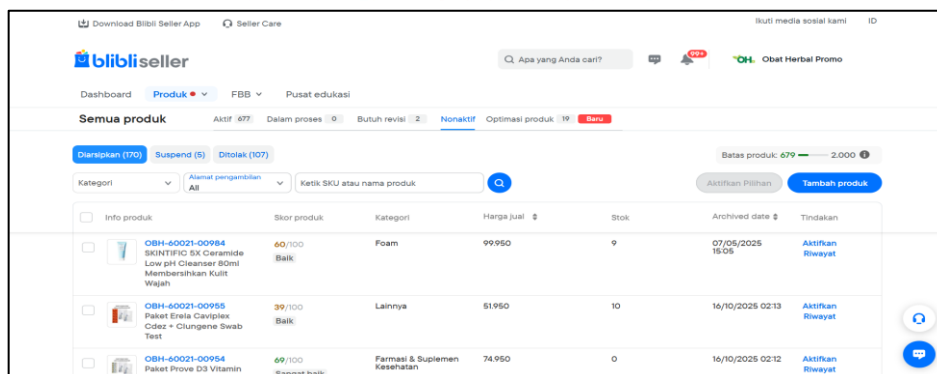
Secara keseluruhan, kegiatan *Brand Creation and Approval* memberikan pemahaman komprehensif mengenai proses validasi identitas brand, verifikasi legalitas, pengelolaan aset brand, serta integrasi data ke dalam sistem internal perusahaan. Proses ini juga memperkuat pemahaman terhadap prinsip data *governance*, pengendalian mutu berbasis standar ISO, serta pentingnya pengelolaan *intellectual property* dalam ekosistem *e-commerce*. Melalui tahapan

ini, kualitas dan keabsahan brand yang ditampilkan di platform Blibli dapat terjaga secara konsisten, sehingga mendukung kepercayaan konsumen dan keberlanjutan operasional perusahaan.

3.3.1.2.3 SKU Compliance Screening

Tahapan *SKU Compliance Screening* merupakan proses pengawasan kepatuhan produk pada tingkat *Stock Keeping Unit* (SKU) yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh produk yang ditampilkan di *platform* Blibli telah memenuhi kebijakan internal perusahaan serta regulasi nasional yang berlaku. Kegiatan ini menjadi bagian krusial dalam sistem pengendalian mutu data produk karena secara langsung berperan dalam mencegah peredaran produk ilegal, berisiko tinggi, maupun produk yang melanggar ketentuan hukum dan kebijakan platform.

Proses *screening* dilaksanakan secara rutin dengan memanfaatkan sistem Blibli *Seller Care* (BSC) sebagai pusat pemantauan aktivitas seller dan produk. Tampilan sistem tersebut ditunjukkan pada Gambar 3.11 BSC Halaman *Checking* SKU/Produk *Seller*, yang menampilkan daftar SKU beserta status kategorinya, seperti nonaktif, suspend, ditolak, atau membutuhkan revisi. Melalui *dashboard* ini, tim *Product Quality Assurance* (ISO) dapat memantau perubahan data produk, harga, stok, serta indikasi pelanggaran yang terjadi pada katalog seller secara terpusat dan terstruktur.



Info produk	Skor produk	Kategori	Harga jual	Stok	Archived date	Tindakan
OBH-60021-00984 SKINTIFID 5% Ceramide Low pH Cleanser 80ml Membersihkan Kulit Wajah	60/100 Baik	Foam	99.950	9	07/05/2025 15:05	Aktifkan Riwayat
OBH-60021-00955 Paket Swab Canggih Cidez + Clungene Swab Test	39/100 Baik	Lainnya	51.950	10	16/10/2025 02:13	Aktifkan Riwayat
OBH-60021-00954 Paket Prove D3 Vitamin D3 5000IU + Clungene	69/100 Sangat baik	Farmasi & Suplemen Kesehatan	74.950	0	16/10/2025 02:12	Aktifkan Riwayat

Gambar 3.11 BSC Halaman Checking SKU/Produk Seller

Prosedur *screening* diawali dengan pemeriksaan acak dan selektif terhadap daftar produk menggunakan *restricted keywords*, yaitu kata kunci tertentu yang mengindikasikan potensi pelanggaran kebijakan. *Restricted keywords* mencakup kategori produk yang dilarang, produk berisiko tinggi, produk ilegal, maupun atribut sensitif yang diatur oleh regulasi eksternal seperti BPOM, Kementerian Perdagangan, dan instansi terkait lainnya. Proses identifikasi dilakukan melalui fitur pencarian pada sistem BSC maupun melalui dataset pendukung yang berisi daftar SKU aktif untuk memastikan cakupan pemeriksaan tetap luas dan relevan.

Apabila sistem mendeteksi SKU yang mengandung kata kunci terlarang, maka proses dilanjutkan ke tahap verifikasi manual. Pada tahap ini dilakukan pengecekan secara menyeluruh terhadap halaman produk, metadata, serta deskripsi produk untuk memastikan bahwa indikasi pelanggaran tersebut bersifat substantif, bukan sekadar kesalahan teknis atau penggunaan istilah ambigu. Verifikasi manual menjadi tahapan penting untuk menjamin bahwa setiap keputusan yang diambil bersifat objektif, berbasis data, dan menghindari kesalahan penilaian yang dapat merugikan seller maupun platform.

Jika hasil verifikasi menunjukkan bahwa produk terbukti melanggar ketentuan, maka tindakan *suspend* SKU dapat langsung diterapkan sesuai dengan pedoman ISO guideline dan kebijakan penanganan pelanggaran Blibli. Produk yang disuspend akan secara otomatis diturunkan dari etalase toko dan tidak dapat diakses oleh konsumen hingga *seller* melakukan perbaikan atau memberikan klarifikasi yang valid. Mekanisme ini bertujuan untuk menjaga keamanan konsumen serta memastikan bahwa hanya produk yang memenuhi standar legalitas dan kualitas yang dapat diperdagangkan di platform.

Selain proses *screening* manual, kegiatan ini juga mencakup pemutakhiran data secara berkala terhadap daftar SKU, brand, dan seller aktif. Pemutakhiran dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis merupakan data terkini, serta menjaga konsistensi antara kategori produk, deskripsi, harga, dan metadata lain yang terintegrasi dalam sistem. Pada tahap ini, SKU yang sebelumnya nonaktif atau pernah melanggar diperiksa kembali untuk memastikan tidak terjadi reaktivasi produk tanpa melalui proses verifikasi yang sah.

Secara keseluruhan, kegiatan SKU *Compliance Screening* tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengawasan, tetapi juga sebagai implementasi nyata pengendalian mutu berbasis ISO dalam ekosistem *e-commerce*. Proses ini melatih ketelitian, akurasi, serta kemampuan analisis terhadap data produk dalam skala besar, sekaligus meningkatkan pemahaman mengenai pengelolaan data sensitif dan mitigasi risiko produk. Dengan penerapan *screening* yang konsisten dan sistematis, Blibli mampu menjaga integritas database produk, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta memperkuat posisinya sebagai *marketplace* yang patuh regulasi dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

3.3.1.2.4 Regulatory Data Validation (BPOM)

Tahap *Regulatory Data Validation* (BPOM) merupakan proses pengawasan kepatuhan regulasi yang berfokus pada verifikasi legalitas brand dan produk yang berada di bawah pengawasan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) serta regulasi perdagangan yang ditetapkan oleh Kementerian Perdagangan. Kegiatan ini memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan konsumen, mencegah peredaran produk ilegal, serta memastikan bahwa seluruh produk yang diperdagangkan di *platform* Blibli berada dalam koridor hukum yang berlaku. Dalam implementasinya, proses validasi dilakukan secara rutin

dan terjadwal dengan frekuensi dua kali setiap bulan, mengikuti agenda koordinasi resmi antara Blibli dan BPOM.

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
Jl. Penebar Negeri No.23 Jakarta Pusat 10560 Indonesia
Telp (021) 434681, 430921, 43633, 43475, 434781, 434818, Fax 436138, Ext 1136
Email: direktorat.siber@bpom.go.id, Website: www.bpom.go.id

Nomor : R-PD.04.01.63.08.25.324
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : 1
Tgl : 05 Agustus 2025
Jakarta, 05 Agustus 2025

Yth,
1. PT Global Digital Niaga Tbk (Bibli)
2. PT Ecart Webportal Indonesia (Lazada)
3. PT Shopee International Indonesia (Shopee)
4. PT Tokopedia (Tokopedia)
5. TikTok Pte. Ltd.
Di Tempat

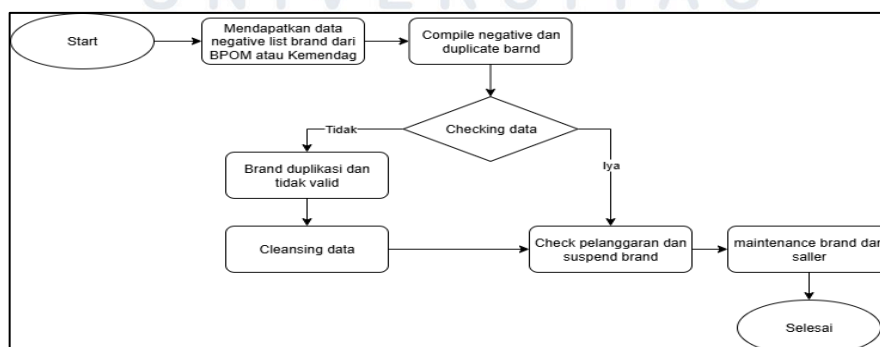
Berdasarkan hasil pengawasan yang dilakukan Badan Pengawas Obat dan Makanan di media daring, telah ditemukan produk obat bahan alam dan suplemen kesehatan tanpa izin edar (TIE) dan/atau mengandung bahan kimia obat (BKO). Peredaran produk-produk tersebut melanggar peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku di bawah ini:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;

No	Komoditas	Nama Produk (Keyweng)	Variasi	Justifikasi	Foto Produk
1	Obat Bahan Alam	Monsin	1. mOntalnu 2. mOntalnuu 3. MONTALIN 4. mntalin 5. Best mountaline 6. Kapsul Mntalin 7. mntalin	Mengandung bahan kimia obat Parasetamol dan Niumum Diklofenak	
2	Obat Bahan Alam	Vortis dr. Yusuf Bachrud	Vortis original	- Tidak memiliki izin edar sehingga tidak diketahui kesamanan, mutu, dan khasiatnya - Mengandung bahan kimia obat Tolisidil	
3	Obat Bahan Alam	Urut Kuda	1. Urut Kuda Platinum 2. Urut horse 3. Urut kuda stamina 4. Urut kuda original	- Tidak memiliki izin edar sehingga tidak diketahui kesamanan, mutu, dan khasiatnya - Mengandung bahan kimia obat Sildenafil dan Parasetamol	
4	Obat Bahan Alam	Aamulin	Aamulin	- Tidak memiliki izin edar sehingga tidak diketahui	

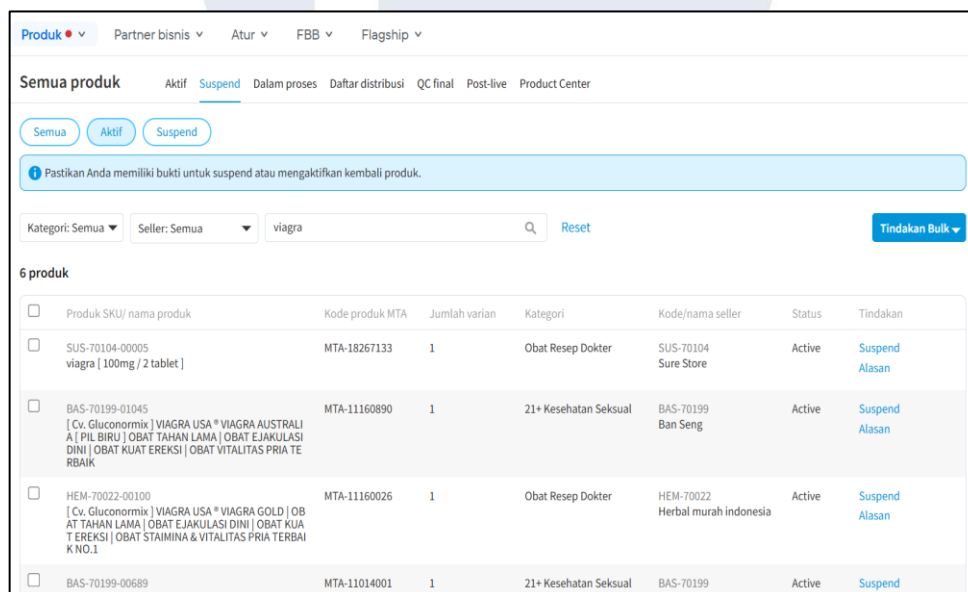
Gambar 3.12 Surat Produk Tanda Izin Edar BPOM

Pelaksanaan tahapan ini diawali dengan penerimaan negative list brand atau produk yang dikirimkan secara resmi oleh BPOM. Dokumen tersebut, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.12 Surat Produk Tanda Izin Edar BPOM, berisi daftar produk yang teridentifikasi beredar tanpa izin edar, mengandung Bahan Kimia Obat (BKO), atau melanggar ketentuan perundang-undangan lainnya. Daftar ini mencakup berbagai kategori produk, seperti obat tradisional, suplemen kesehatan, dan produk berbahan alam yang berpotensi membahayakan konsumen. Informasi tersebut menjadi sumber data utama dalam proses evaluasi internal oleh tim *Product Quality Assurance* (ISO).



Gambar 3.13 Flowchart Regulatory Data Validation (BPOM)

Setelah *negative list* diterima, seluruh data dimasukkan ke dalam worksheet Microsoft Excel untuk dilakukan pengolahan dan validasi lanjutan. Proses ini melibatkan penggunaan metode VLOOKUP, filtering, dan cross-referencing guna mengidentifikasi kesesuaian antara data eksternal BPOM dengan database internal Blibli. Tahapan ini bertujuan untuk mendeteksi potensi duplikasi brand, perbedaan penamaan produk, ketidaksesuaian izin edar, serta inkonsistensi data antara sumber eksternal dan sistem perusahaan. Alur kerja keseluruhan proses ini digambarkan secara sistematis pada Gambar 3.13 *Flowchart Regulatory Data Validation (BPOM)*, yang menunjukkan tahapan mulai dari penerimaan data, penyaringan duplikasi, analisis pelanggaran, hingga penentuan tindakan lanjutan.



Produk SKU/ nama produk	Kode produk MTA	Jumlah varian	Kategori	Kode/nama seller	Status	Tindakan
SUS-70104-00005 viagra [100mg / 2 tablet]	MTA-18267133	1	Obat Resep Dokter	SUS-70104 Sure Store	Active	Suspend Alasan
BAS-70199-01045 [Cv. Gluconormix] VIAGRA USA * VIAGRA AUSTRALI A [PIL BIRU OBAT TAHAN LAMA OBAT EJAKULASI DINI OBAT KUAT EREKSI OBAT VITALITAS PRIA TE RBAIK	MTA-11160890	1	21+ Kesehatan Seksual	BAS-70199 Ban Seng	Active	Suspend Alasan
HEM-70022-00100 [Cv. Gluconormix] VIAGRA USA * VIAGRA GOLD OB AT TAHAN LAMA OBAT EJAKULASI DINI OBAT KUA T EREKSI OBAT STAMINA & VITALITAS PRIA TERBAI K NO.1	MTA-11160026	1	Obat Resep Dokter	HEM-70022 Herbal murah Indonesia	Active	Suspend Alasan
BAS-70199-00689 Obat Kuat Erekasi Pria, Herba, Tumbuhan, 30 Tablet	MTA-11014001	1	21+ Kesehatan Seksual	BAS-70199 Ban Seng	Active	Suspend

Gambar 3.14 Halaman BSC Suspend Produk

Apabila hasil validasi menunjukkan adanya pelanggaran regulasi seperti brand yang tidak memiliki izin edar, produk yang tergolong berbahaya, atau produk yang termasuk dalam kategori terlarang maka dilakukan tindakan suspension terhadap brand maupun SKU yang bersangkutan. Tindakan *suspend* ini dilaksanakan melalui sistem Blibli *Seller Care* (BSC) dengan pendokumentasian yang lengkap, mencakup status produk, alasan pelanggaran, serta referensi

regulasi yang dilanggar. Tampilan proses suspend dapat dilihat pada Gambar 3.14 Halaman BSC Suspend Produk, yang menunjukkan mekanisme penonaktifan produk secara sistematis dan terdokumentasi sesuai pedoman ISO dan kebijakan internal perusahaan.

Tahap akhir dari kegiatan *Regulatory Data Validation* adalah *maintenance* dan pembaruan database brand nasional, yang mencakup lebih dari 29.000 entri brand aktif. Pembaruan database dilakukan secara berkala untuk menjaga konsistensi antara laporan BPOM, sistem internal Blibli, dan data pemantauan seller. Proses ini memastikan bahwa seluruh *brand* yang beroperasi di *platform* telah melalui proses validasi regulasi yang mutakhir, sehingga meminimalkan risiko pelanggaran berulang serta meningkatkan akurasi data jangka panjang.

Secara keseluruhan, kegiatan *Regulatory Data Validation* (BPOM) mencerminkan keterlibatan aktif dalam pengawasan kepatuhan regulasi, pengelolaan data berskala besar, serta koordinasi lintas lembaga eksternal. Melalui proses verifikasi yang sistematis dan terdokumentasi, standar legalitas dan keamanan konsumen dapat terjaga secara optimal. Selain itu, kegiatan ini memperkuat integrasi antara aspek legal *compliance*, data *governance*, dan *quality assurance*, sehingga mendukung terciptanya ekosistem perdagangan digital yang aman, transparan, dan patuh terhadap regulasi nasional.

3.3.1.3 Regular Reporting

Tahap *Regular Reporting* merupakan bagian penting dalam operasional divisi *Product Quality Assurance* (ISO), di mana seluruh aktivitas pengawasan mutu, pemeriksaan data, serta validasi *brand* dan produk dirangkum dalam bentuk laporan berkala yang sistematis dan terukur. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi kinerja, tetapi juga menjadi fondasi utama bagi pengambilan keputusan strategis

perusahaan, khususnya terkait efektivitas kerja tim, kepatuhan *seller*, dan kualitas konten produk yang beredar di *platform* Blibli.

Pelaksanaan kegiatan *Regular Reporting* mencakup rangkaian proses mulai dari pengumpulan data, pengolahan data manual maupun terotomasi, analisis tren, hingga penyusunan laporan komprehensif yang dikirimkan kepada tim manajemen. Sumber data berasal dari berbagai aktivitas harian seperti hasil QC *check*, skor kinerja *agent*, data *forecast seller*, performa validasi SKU, hingga *log* aktivitas *screening* regulasi. Seluruh data tersebut kemudian dipadukan menjadi laporan berkala yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi terkini operasional divisi.

Secara teknis, pengolahan data dilakukan melalui kombinasi metode manual dan sistem terintegrasi. Microsoft Excel digunakan untuk melakukan proses *cleansing*, *filtering*, *pivoting*, dan rekonsiliasi data, terutama pada dataset yang memerlukan pemrosesan cepat dan presisi tinggi. Sementara itu, *Google Looker Studio* dimanfaatkan untuk mengubah data mentah menjadi visualisasi interaktif seperti grafik tren, diagram pencapaian, dan indikator performa *agent*, sehingga memudahkan manajemen dalam memahami pola dan anomali data secara lebih intuitif.

Untuk kebutuhan pengolahan data berskala besar, beberapa proses *reporting* juga memanfaatkan *automation* sederhana menggunakan Python, terutama dalam tugas yang melibatkan rekap data dalam jumlah ribuan baris, konsolidasi *multi-sheet*, atau pembuatan *output* laporan berulang dengan struktur yang sama setiap periodenya. Integrasi ini meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi potensi *human error* dalam proses pelaporan.

Ruang lingkup reporting yang dilakukan sangat beragam, meliputi:

- 1). *Performance Agent Report*, yaitu laporan yang menyajikan skor kinerja harian dan mingguan agent berdasarkan akurasi, kecepatan, dan kualitas penyelesaian *task*.
- 2). *QC Data Checking Report*, yang memuat jumlah temuan kesalahan, tingkat akurasi konten produk, dan tingkat kepatuhan *seller* terhadap standar konten.
- 3). *Seller Forecast Report*, yaitu laporan analisis prediksi tren *seller*, termasuk volume permintaan perubahan SKU, *brand creation*, hingga potensi peningkatan aktivitas supervisi.
- 4). *Scorecard Evaluasi Agent*, sebuah laporan yang berfungsi sebagai tolok ukur performa dan dasar pemberian umpan balik kepada setiap anggota tim.

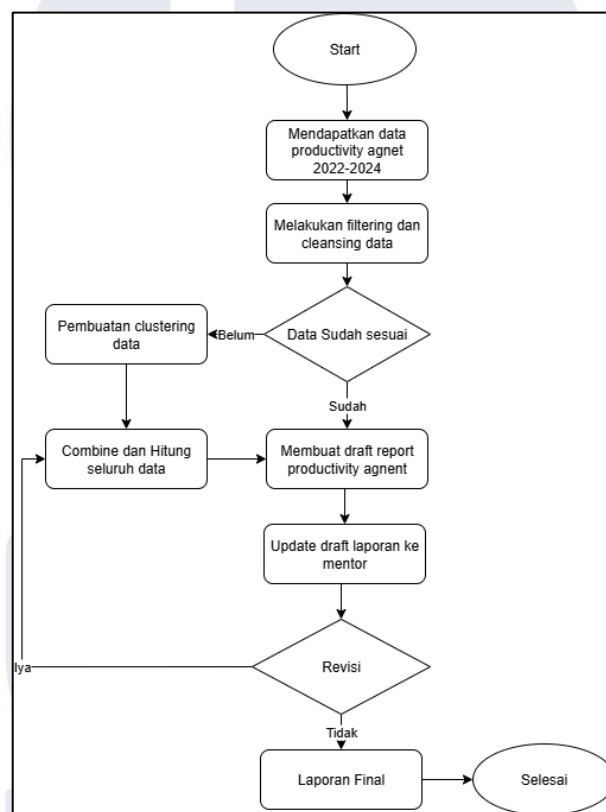
Keseluruhan aktivitas *Regular Reporting* menunjukkan integrasi antara data *governance*, *quality monitoring*, dan *performance evaluation* dalam satu sistem pelaporan yang komprehensif. Selain berfungsi sebagai alat monitoring, laporan ini juga berperan penting dalam mendukung manajemen untuk menentukan strategi perbaikan proses kerja, penyusunan target operasional, serta penguatan standar mutu di seluruh rantai aktivitas *Product Quality Assurance*.

Dengan demikian, tahapan *Regular Reporting* tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga mencerminkan kemampuan analitis, pemahaman struktur data, serta kedisiplinan dalam menjaga kualitas informasi yang akan digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan internal.

3.3.1.3.1 Agent Performance Data Recapitulation (2023–2024)

Tahap *Agent Performance Data Recapitulation* merupakan proses evaluasi komprehensif terhadap produktivitas *agent Master*

Data selama periode dua tahun, yaitu 2023 hingga 2024. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai capaian kerja unit QA dalam menjalankan proses verifikasi data, perbaikan konten, dan penyelesaian task operasional lainnya. Seluruh rangkaian proses kerja divisualisasikan dalam Gambar 3.15 *Flowchart Agent Performance Data Recapitulation (2023–2024)*, yang menggambarkan alur mulai dari pengambilan data, pembersihan data, hingga penyusunan laporan akhir.



Gambar 3.15 Flowchart Agent Performance Data Recapitulation (2023–2024)

Tahapan pekerjaan dimulai dengan mengambil dataset produktivitas dari sistem Blibli *Seller Care* (BSC) dan repositori internal. Dataset tersebut mencakup metrik kinerja seperti jumlah task yang diselesaikan, waktu rata-rata penyelesaian, tingkat kesalahan (*error rate*), dan kategori *task* yang ditangani oleh setiap *agent* selama periode dua tahun. Informasi ini menjadi dasar utama untuk menilai konsistensi performa dan mendeteksi pola kinerja tahunan.

```

# 1. Pastikan Tanggal Report dalam format datetime
df_combined['Tanggal Report'] = pd.to_datetime(df_combined['Tanggal Report'], errors='coerce')

# 2. Isi tanggal kosong dengan nilai dari atas (forward fill)
df_combined['Tanggal Report'] = df_combined['Tanggal Report'].fillna(method='ffill')

# 3. Baru ambil kolom Tahun dan Bulan
df_combined['Tahun'] = df_combined['Tanggal Report'].dt.year
df_combined['Bulan'] = df_combined['Tanggal Report'].dt.month

```

[4] Python

```

C:\Users\Raffi Aldino\AppData\Local\Temp\ipykernel_9428\1095729188.py:5: FutureWarning: Series.fillna with 'method' is deprecated and will raise in a f
df_combined['Tanggal Report'] = df_combined['Tanggal Report'].fillna(method='ffill')

```

[5] Python

	Tanggal Report	Nama Request	Jumlah SKU	Reason	Total SKU	Unnamed: 5	Tahun	Bulan
0	2023-06-05	Mismatched	88	Mismatched	1737.0	NaN	2023	6
1	2023-06-05	Casemen	67	Casemen	NaN	NaN	2023	6
2	2023-06-05	Data attribute	1363	Data attribute	NaN	NaN	2023	6
3	2023-06-05	Replace	219	Replace	NaN	NaN	2023	6
4	2023-06-06	Mismatched	200	Mismatched	875.0	NaN	2023	6

Gambar 3.16 Analyst Performance Menggunakan Phyton

Setelah seluruh dataset terkumpul, proses masuk ke tahap *filtering* dan data *cleansing*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.16 *Analyst Performance* Menggunakan Phyton, yang memperlihatkan proses pengolahan data menggunakan Python. Pada tahap ini dilakukan pembersihan data dari entri duplikat, nilai kosong, kesalahan struktural, serta *outlier* yang berpotensi mengganggu akurasi analisis. Penggunaan Python menjadi penting karena volume data dua tahun relatif besar dan memerlukan automasi untuk meningkatkan efisiensi proses.

```

print(maret['Reason'].unique())

```

[9] Python

```

['Mismatched' 'Rename, ubah kategori, ubah USP' 'Rename, ubah kategori'
'Invalid Keyword' 'Violation' 'Approve Brand'
'Rename, ubah brand, to link' 'Casemen' 'Ubah kategori' 'Rename'
'Rename, invalid key ' 'Daily Request' 'Rekategori']

```

```

# Reason dan Jumlah SKU sudah ada
email = maret[
    maret['Reason'].isin(['Rename, ubah kategori, ubah USP', 'Rename, ubah kategori', 'Rename, ubah brand, to link', 'Ubah kategori', 'Rename',
                        'Rename, invalid key ', 'Daily Request', 'Rekategori'])
][['Jumlah SKU']].sum()

print(f"Total email : {email}")

```

[10] Python

```

Total email : 23576

```

Gambar 3.17 Analyst Performance Clustering dan Final Rekap

Setelah data bersih, langkah berikutnya adalah proses *clustering* dan analisis performa, yang divisualisasikan dalam Gambar 3.17

Analyst Performance Clustering dan Final Rekap. Pada tahap ini dilakukan pengelompokan *agent* berdasarkan tingkat produktivitas, konsistensi kerja, dan kategori *task* yang paling sering ditangani. Selain *clustering* berbasis Python, analisis lanjutan juga dilakukan menggunakan Microsoft Excel, termasuk penerapan fungsi seperti *VLOOKUP*, *Pivot Table*, dan perhitungan deviasi antarperiode untuk melihat perubahan performa dari tahun ke tahun.

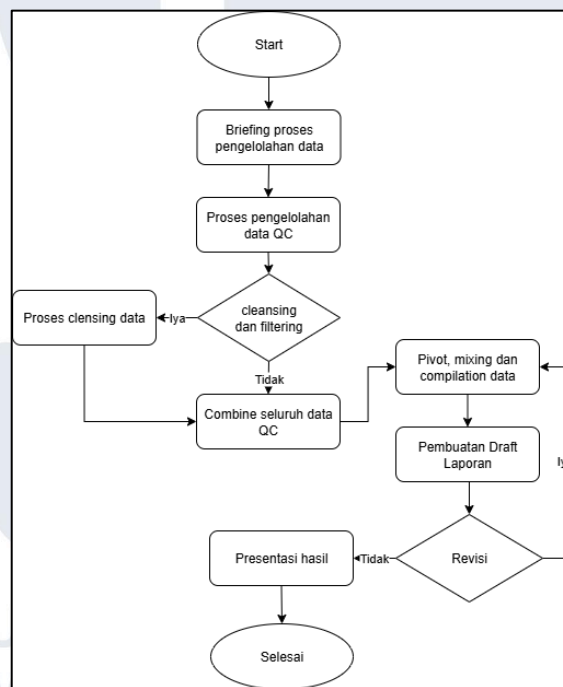
Proses ini mengacu pada titik keputusan yang terdapat dalam *flowchart* Gambar 3.15, yaitu tahapan “Apakah Data Sudah Sesuai?”. Jika data belum memenuhi standar validasi, dilakukan pengolahan ulang serta rekonsiliasi antarfile hingga seluruh variabel konsisten. Apabila data telah tervalidasi sepenuhnya, proses dilanjutkan pada penyusunan *draft* laporan performa agent, yang kemudian diperiksa dan disempurnakan bersama dengan supervisor atau mentor tim ISO.

Hasil akhir dari keseluruhan proses ini berupa Laporan Produktivitas *Agent* (2023–2024), yang berisi ringkasan performa, tren produktivitas tahunan, perbandingan kontribusi antaragent, tingkat kesalahan rata-rata, serta penentuan kategori agent dengan performa unggul atau memerlukan peningkatan. Laporan ini menjadi bagian penting dalam mekanisme evaluasi kinerja internal dan digunakan sebagai referensi untuk penyesuaian target operasional serta pengembangan kebijakan *reward punishment* yang lebih objektif.

Secara keseluruhan, kegiatan ini mencerminkan penerapan prinsip Total *Quality Management* (TQM) melalui evaluasi performa berbasis data yang akurat dan terstruktur. Selain memperkuat akuntabilitas kinerja agent, proses ini juga mendukung pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional divisi *Product Quality Assurance*.

3.3.1.3.2 Quality Control Conversation Data (2025)

Kegiatan *Quality Control Conversation Data* berfokus pada proses rekapitulasi dan evaluasi percakapan agent QA selama periode Januari–Juli 2025. Analisis ini dilakukan untuk menilai efektivitas komunikasi dalam penanganan task operasional, sekaligus memastikan bahwa seluruh proses validasi konten produk berjalan sesuai standar yang ditetapkan oleh divisi *Product Quality Assurance* (ISO). Proses ini juga berfungsi sebagai mekanisme percepatan (*fast-track evaluation*) yang diminta oleh pihak internal untuk kebutuhan lintas divisi, sehingga dataset yang diolah merupakan prioritas tinggi dan harus diselesaikan secara cepat, akurat, dan terstruktur.



Gambar 3.18 Flowchart Quality Control Conversation Data (2025)

Rangkaian alur kegiatan divisualisasikan pada Gambar 3.18 *Flowchart Quality Control Conversation Data (2025)*, yang menggambarkan seluruh tahap kerja mulai dari proses *briefing* hingga penyusunan laporan akhir. Tahapan pertama dimulai dengan briefing internal, yaitu penjelasan mengenai struktur dataset percakapan, parameter analisis, serta tujuan evaluasi yang diharapkan. Pada tahap

ini ditetapkan variabel seperti waktu respons, kesesuaian prosedur komunikasi, pola penyampaian informasi, serta konteks percakapan yang relevan dengan proses QA.

Dataset kemudian diambil dari sistem komunikasi internal Blibli dan masuk ke tahap *cleansing* dan *filtering*, sebagaimana tergambar pada bagian keputusan *flowchart*. Pada fase ini dilakukan proses pembersihan untuk menghapus pesan duplikat, percakapan yang tidak terkait pekerjaan, entri tidak lengkap, atau pesan yang tidak memenuhi konteks analisis. Proses ini menjadi krusial karena kualitas data percakapan yang bersih menentukan akurasi analisis selanjutnya.

Data yang telah tervalidasi kemudian masuk ke tahap *combine* dan *pivot*, yaitu penggabungan seluruh percakapan lintas periode menggunakan Excel *Query* Editor dan automasi Python. Excel *Query* Editor digunakan untuk memproses struktur data secara tabular, sementara Python mempercepat proses *preprocessing* dalam skala besar, terutama untuk mengidentifikasi pola kesalahan komunikasi, indikasi miskomunikasi berulang, serta kecenderungan agent dalam menangani informasi terkait data produk. Hasil *combine* data kemudian diproses menggunakan *pivot table* untuk menghasilkan ringkasan yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

Setelah seluruh struktur data terbentuk, proses berlanjut pada penyusunan *draft* laporan *Quality Control Conversation Data*, yang menampilkan indikator seperti *response time*, *accuracy rate*, *compliance score*, serta pola komunikasi internal yang memerlukan perbaikan. Jika hasil laporan belum sesuai standar evaluasi, dilakukan proses revisi dan verifikasi ulang berdasarkan hasil diskusi bersama tim ISO.

Tahapan ini ditutup dengan pembuatan visualisasi menggunakan *Looker Studio*, yang menghasilkan *dashboard* analitis

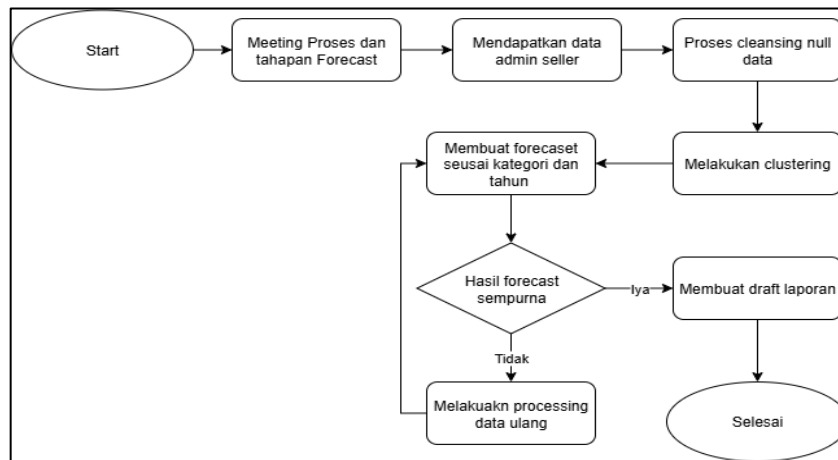
berisi grafik performa percakapan agent, tren kuantitatif, serta insight kualitas komunikasi. Visualisasi ini menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan SOP komunikasi internal, peningkatan kualitas review agent, serta penentuan prioritas pelatihan bagi unit QA.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan penerapan analisis data percakapan yang sistematis dan terintegrasi, menggabungkan metode manual dan automasi, sekaligus memperkuat posisi divisi *Product Quality Assurance* dalam memastikan bahwa komunikasi operasional berjalan efektif, akurat, dan mendukung kelancaran proses validasi konten di *platform* Blibli.

3.3.1.3.3 Seller Administration Forecast Report (2020–2022)

Kegiatan *Seller Administration Forecast Report (2020–2022)* merupakan proses analisis historis dan peramalan (*forecasting*) terhadap data administrasi *seller* yang tercatat dalam sistem Blibli selama periode 2020 hingga 2022. Tujuan utama kegiatan ini adalah menghasilkan gambaran prediktif mengenai tren administrasi *seller* di masa mendatang, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perencanaan operasional, alokasi sumber daya, dan evaluasi kebijakan internal di divisi *Product Quality Assurance (ISO)*.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan koordinasi dan pengarahan bersama mentor, yang divisualisasikan pada Gambar 3.19 *Seller Administration Forecast Report (2020–2022)*. Pada tahap ini ditentukan parameter dasar *forecasting*, antara lain jumlah pengajuan administrasi *seller*, kategori administrasi yang paling sering muncul, tren pertumbuhan tahunan, serta variabel pendukung lain yang memengaruhi fluktuasi data. Gambar tersebut juga menggambarkan alur kerja yang meliputi briefing, pengumpulan dataset, *cleansing data*, hingga pengelompokan kategori informasi.



Gambar 3.19 Seller Administration Forecast Report (2020–2022)

Setelah pengarahan selesai, proses berlanjut pada pengumpulan data administrasi *seller* dari sistem internal Blibli. Data mentah tersebut kemudian masuk ke tahap *cleansing null* data, yaitu penghapusan entri kosong, data tidak valid, duplikasi, serta inkonsistensi periode. Tahap *cleansing* ini menjadi fondasi penting dalam analisis karena kualitas input akan sangat menentukan akurasi *output* peramalan.

Dataset yang telah bersih kemudian diproses melalui tahapan *clustering* berdasarkan kategori, tahun, dan jenis administrasi. Hasil *clustering* ini terlihat pada Gambar 3.20 Rekap Seller Administration Report (2020–2022), yang berisi tabel rekapitulasi lengkap mengenai jumlah task administrasi *seller* dari tahun 2020, 2021, hingga 2022. Tabel tersebut menjadi dasar untuk melihat pola distribusi task, tren peningkatan atau penurunan, serta perbandingan jumlah administrasi antarperiode.

						2021					
		2021	2022	2023	Total	Email		SIPLAH		Seller Post Live	
Email	Approve	16492	8742	1096	26330	Approve	Edit	Approve	Reject	Approve	Reject
	Edit	51268	47702	6165	105135	58	130	0	0	1353	39
SIPLAH	Approve	28910	21344	2879	53133	55	188	724	270	215	12
	Reject	11044	8841	1611	21496	46	149	0	0	137	2
Seller Post Live	Approve	83199	83406	3751	170356	43	135	198	56	141	4
	Reject	3927	7966	4304	16197	40	161	0	0	129	4
Perubahan Nama Seller	Approve	0	2976	504	3480	45	146	237	86	378	11
	Reject	0	433	90	523	40	226	0	0	205	6
Perubahan Rekening	Approve	0	436	180	616	56	168	168	67	172	4
	Reject	0	172	68	240	65	365			196	2
Approval NIB	Approve			370	370	37	144	179	76	239	6
	Reject			311	311	44	363	146	69	383	14
Pengajuan Baru	Approve	148	1813	354	2315	48	594			210	8
	Reject	116	3701	348	4165	28	270	171	75	209	4
Perpanjangan	Approve	89	2055	444	2588	63	329			256	6
	Reject	0	140	126	266	51	363	179	89	224	3

Gambar 3.20 Rekap Seller Administration Report (2020–2022)

Berdasarkan hasil *clustering*, proses dilanjutkan dengan analisis *forecasting*, menggunakan dua pendekatan utama:

1. Trend Analysis di Microsoft Excel, melalui penggunaan grafik *linear*, *moving average*, serta perhitungan *slope* untuk melihat kecenderungan pertumbuhan tahunan.
2. Visualisasi Prediktif di *Google Looker Studio*, yang menghasilkan grafik prediksi berbasis *time-series* untuk menampilkan estimasi perkembangan administrasi *seller* di periode mendatang.

Apabila hasil peramalan awal belum menunjukkan tingkat akurasi yang memadai misalnya karena terdapat deviasi ekstrim atau anomali dataset proses dilakukan ulang mulai dari tahap penyaringan data hingga penyesuaian parameter *forecasting*. Iterasi ini memastikan hasil prediksi benar-benar mencerminkan kondisi operasional dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

Tahap akhir dari kegiatan ini adalah penyusunan laporan final *Seller Administration Forecast*, yang memuat grafik tren 2020–2022, proyeksi jumlah administrasi seller pada periode berikutnya, tabel perbandingan performa tahunan, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan efisiensi proses administrasi *seller*. Laporan ini menjadi

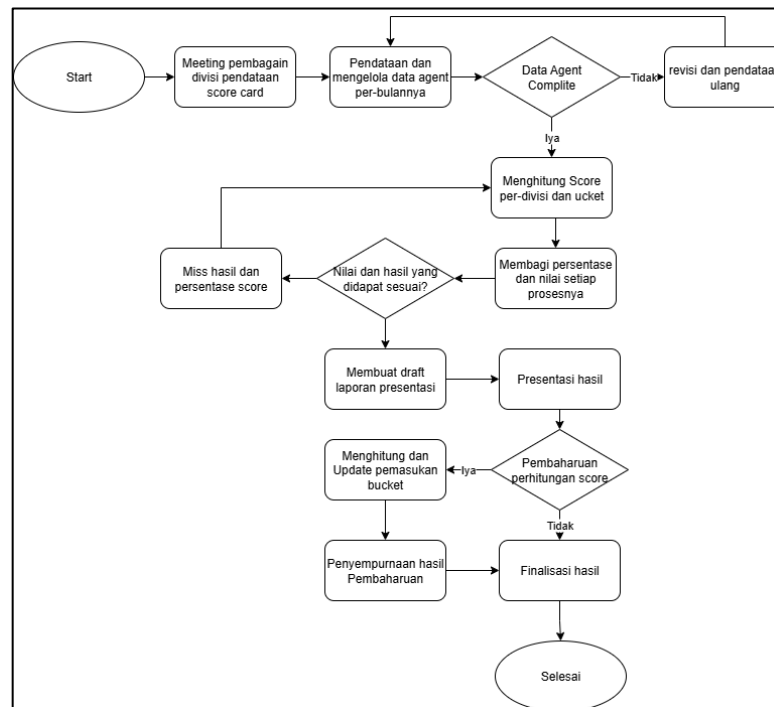
bentuk penerapan nyata metode *forecasting* berbasis data historis, sekaligus mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) dalam lingkup ISO dan operasional Blibli.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai analisis tren jangka panjang, pemrosesan big data administrasi *seller*, serta penggunaan metode ilmiah dalam peramalan operasional yang relevan dengan industri *e-commerce* modern.

3.3.1.3.4 Reporting Score Card Agent (2025)

Kegiatan Reporting Score Card Agent (2025) merupakan proses penyusunan laporan produktivitas bulanan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja setiap agent QA pada periode Agustus, September, Oktober, dan November 2025. Laporan ini berfungsi sebagai dasar penilaian capaian kerja, monitoring performa harian, serta sebagai instrumen pengambilan keputusan terkait peningkatan mutu tim.

Proses pembuatan laporan dimulai dari penyusunan alur kerja yang divisualisasikan Gambar 3.21 *Reporting Score Card Agent (2025)*. *Flowchart* tersebut menggambarkan seluruh tahapan inti, mulai dari pengumpulan dataset *agent*, proses verifikasi kelengkapan data (*data completeness check*), aktivitas *combine* dan *mixing* seluruh data agent, hingga penghitungan produktivitas final. Alur ini memastikan bahwa setiap data yang digunakan telah tervalidasi dengan benar sebelum masuk ke tahap perhitungan kinerja.



Gambar 3.21 Reporting Score Card Agent (2025)

Setelah alur kerja ditetapkan, proses berlanjut pada pengumpulan data produktivitas *agent* dari sistem internal Blibli dan *repository* performa harian. Dataset mencakup jumlah *task* yang diselesaikan, *bucket* pekerjaan, waktu penyelesaian, serta catatan kualitas pekerjaan. Seluruh data diperiksa ulang untuk menghindari duplikasi, data kosong, atau ketidaksesuaian nilai. Tahap verifikasi ini menjadi dasar penting agar perhitungan score memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

Tahapan berikutnya adalah *combine* data seluruh *agent*, yaitu proses penggabungan dataset berdasarkan kategori pekerjaan, divisi, dan *bucket agent*. Proses ini dilakukan menggunakan Excel melalui formulasi seperti *VLOOKUP*, *Pivot Table*, serta *mixing* formula untuk memastikan seluruh nilai kinerja terintegrasi dengan benar. Dataset yang telah tergabung kemudian melalui tahapan perhitungan produktivitas harian, menggunakan formula KPI yang berbeda-beda untuk setiap *bucket* pekerjaan. Formula tersebut menetapkan target

minimal yang harus dicapai agent dalam satu hari, yang kemudian diakumulasikan menjadi capaian bulanan.

Hasil perhitungan awal dibandingkan dengan target produktivitas bulanan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau deviasi yang tidak wajar, proses revisi dan penyesuaian nilai dilakukan kembali melalui mekanisme reevaluation di spreadsheet. Proses ini memastikan bahwa seluruh nilai produktivitas telah sesuai dengan prosedur *Key Performance Indicator* (KPI) yang ditetapkan oleh divisi ISO.

Product Excellence - Hybrid (MD + QC) Mutiara Mutiara	Productivity & Quality 100%							Discipline (Minus Point)		Total				
	MD/Livemon	#SKU Checked - QC	#Rejected + Need Correction SKU	#Bucket (Consistency MD)	#SKU Checked - MD	#SKU with Changes	#Suspended SKU	Absence	Lateness					
Weight	25%	15%	10%	10%	15%	10%	15%				HK = potong libur nasional saja !	hk	6	Missmatch
Actual Achievement	0	2,870	449	-	8,667	1,293	3,097				#Rejected - 15% dari sku check	target	1,100	human error
#Target	Error < 0.1% of sample	5,250 SKUs/month	788 SKUs/month	Achieve 1,100 SKUs/working day consistently	12,600 SKUs/month	3,089 SKUs/month	3,000 SKUs/month	10 point minus if absence without info	5 point minus if lateness > 15 min		HK	7	Target/month	6,600
Score (Achievem. Rate)	100.00	54.67	56.98	0.00	68.79	41.86	100.00	0	0		Target Juli	750	wrong	1,293
Weighted Average Score	25.00	8.20	5.70	0	10	4	15	0	0	68.00	sku/month	5250	Suspend MD	8
											#Rejected -	788		6000
Product Excellence - Hybrid (Uploader + MD) PRISCILLA CRISTIA	Productivity & Quality 100%							Discipline (Minus Point)		Total				
	Livemon (Uploader)	#SKU Checked	#Number of Task Upload	#Number of SKU Upload	#Suspended SKU	#AVG Time (Operational Hour)		Absence	Lateness					
Weight	15%	15%	20%	15%	15%	20%					HK = potong libur nasional saja !	hk	6	Missmatch
Actual Achievement	0.99	2,026	93	12872	1120	2.04					target auto approved	750	human error	0
#Target	Error < 0.5% of population	2,250 SKUs/month	80 Tasks/month	16,000 SKUs/Month	1,125 SKUs/month	3.5 Hour/Task	10 point minus if absence without info	5 point minus if lateness > 15 min			Target/month	375	#DW/0!	
Score (Achievem. Rate)	0.51	90.04	100.00	80.45	99.56	100	0	0			wrong			0
Weighted Average Score	0	14	20	12.07	14.93	20.00	0	0		80	Suspend MD	2,250		1,125

Gambar 3.22 Report Score card Agent

Setelah seluruh nilai tervalidasi, tahap selanjutnya adalah penyusunan draft laporan *score card*, yang memuat ringkasan performa setiap *agent*. Pada tahap ini ditampilkan persentase capaian harian, rata-rata produktivitas bulanan, pencapaian terhadap target, serta perbandingan performa antar *agent*. Output visual dari tahap ini ditunjukkan pada Gambar 3.22 *Report Score card Agent*, yang berisi tabel produktivitas lengkap dalam format terstruktur dan mudah dianalisis.

Laporan final kemudian diajukan kepada mentor untuk proses *review* dan persetujuan. Setelah disetujui, laporan dipresentasikan dalam rapat evaluasi untuk menentukan agent dengan performa

tertinggi, mengidentifikasi area perbaikan, serta menyusun rekomendasi peningkatan produktivitas tim pada periode selanjutnya. Seluruh rangkaian kegiatan ini mencerminkan penerapan prinsip *Key Performance Indicator Evaluation System* dan mendukung konsep *continuous improvement* dalam lingkungan kerja berbasis mutu.

Secara keseluruhan, kegiatan *Reporting Score Card Agent* menunjukkan integrasi metode kerja yang sistematis dan terukur, dengan penerapan pendekatan *Plan Do Check Action* (PDCA) secara konsisten. Proses pengolahan data dilakukan secara *hybrid* menggunakan Microsoft Excel, sistem internal Blibli, serta teknik data *mixing* untuk menghasilkan laporan yang akurat dan siap digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas operasional di divisi *Product Quality Assurance* (ISO).

3.3.1.4 On-Demand Assignments

Tahapan *On-Demand Assignments* merupakan fase yang menuntut kemampuan adaptasi cepat, pemahaman lintas divisi, serta penerapan analisis yang lebih komprehensif dibanding tahapan operasional rutin. Seluruh tugas pada fase ini bersifat *ad-hoc* dan diberikan berdasarkan kebutuhan mendesak dari unit terkait, baik dari tim operasional inti, pihak manajemen, maupun divisi pendukung yang berada di bawah koordinasi *Operation – Product Quality Assurance* (ISO).

Karakteristik utama dari fase ini adalah tingginya dinamika pekerjaan, ruang lingkup lintas fungsi, serta kebutuhan kolaborasi yang intens dengan berbagai tim seperti *Studio Production Team*, *Legal & Intellectual Property* (IPR), *Commercial Team*, *Seller Management*, dan unit internal lainnya. Setiap proyek yang dijalankan pada tahap ini bertujuan mendukung efisiensi operasional, peningkatan kepatuhan regulasi, serta penguatan sistem pengawasan mutu yang selaras dengan standar ISO.

Fase *On-Demand Assignments* mencakup tiga proyek strategis yang memiliki kompleksitas berbeda namun saling berkontribusi pada penguatan kualitas data, regulasi, dan inovasi kerja di Divisi ISO:

1). *Studio Cost and Rate Card Calculator*

Proyek ini dilakukan secara kolaboratif dengan tim Studio Operations untuk menghitung estimasi biaya produksi konten, baik kategori *Studio Basic* maupun *Studio Premium*. Perhitungan mencakup *cost structure*, *initial investment*, *operational rate*, serta analisis kelayakan biaya. Hasil perhitungan digunakan sebagai *standardized reference* bagi divisi terkait dalam penyusunan *rate card* dan pengambilan keputusan internal.

2). *IPR × ISO – Active Brand Categorization*

Pengerjaan proyek ini melibatkan koordinasi langsung dengan tim *Legal & Intellectual Property Rights* (IPR) untuk melakukan validasi *brand* berdasarkan tingkat perlindungan kekayaan intelektual (IPR Level 1–3). Proses mencakup pemeriksaan database PDKI, verifikasi status *seller*, serta klasifikasi kelayakan *brand* untuk diaktifkan atau ditolak. Tugas ini mendukung penguatan tata kelola data *brand* agar sesuai dengan regulasi nasional.

3). *Brand and Seller Compliance Verification*

Proyek ini dilaksanakan sebagai bentuk kolaborasi antara Divisi ISO dengan *Commercial Team* dan instansi pemerintah terkait. Proses verifikasi mencakup pengecekan kepatuhan *seller* pada kategori produk tertentu (misalnya kategori religius atau produk dengan regulasi khusus). Hasil verifikasi digunakan untuk melakukan *suspend*, perbaikan data, atau rekomendasi tindak lanjut bagi unit komersial dan legal.

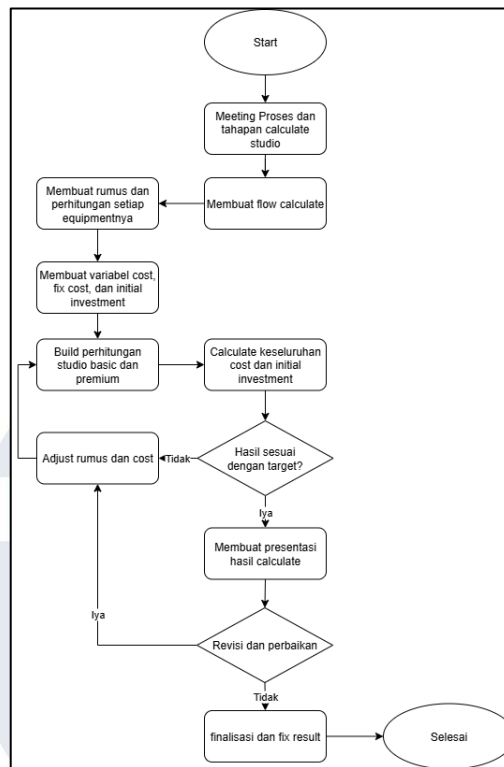
4). *ISO Innovation*

Sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu berkelanjutan, tahap ini berfokus pada penyusunan gagasan inovasi yang dapat meningkatkan efektivitas proses internal Divisi ISO. Aktivitas mencakup identifikasi kendala operasional, analisis akar masalah, serta perancangan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, maupun alur koordinasi tim. Proyek ini menjadi sarana penerapan prinsip *Continuous Improvement* (Kaizen) dan mendukung pengembangan mekanisme kerja yang lebih sistematis dan adaptif.

Secara keseluruhan, fase ini menunjukkan peran aktif Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) dalam mendukung berbagai kebutuhan strategis perusahaan. Kegiatan *On-Demand Assignments* menjadi sarana penerapan keterampilan teknis seperti *data analysis*, *cost estimation*, *regulatory checking*, serta skill *non-teknis* seperti kolaborasi lintas divisi, manajemen proyek, dan komunikasi profesional. Seluruh aktivitas yang dilakukan berkontribusi langsung terhadap optimalisasi proses operasional, peningkatan kepatuhan regulasi, serta pengembangan berkelanjutan dalam sistem mutu di lingkungan Bilibli.

3.3.1.4.1 Studio Cost and Rate Card Calculator

Tahap *Studio Cost and Rate Card Calculator* merupakan proyek kolaboratif lintas divisi yang melibatkan koordinasi antara Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) dan tim *Studio Operation* dalam pengembangan model perhitungan biaya studio untuk kebutuhan layanan produksi konten, khususnya sesi *live streaming* pada proyek internal “Pensil Biru”. Proses ini bertujuan menghasilkan kalkulasi biaya yang akurat, terstandar, dan dapat digunakan sebagai pedoman resmi dalam penyusunan rate card studio, baik untuk kategori *Studio Basic* maupun *Studio Premium*.



Gambar 3.23 Flowchart Studio Cost and Rate Card Calculator

Pengerjaan dimulai dengan sesi koordinasi dan peninjauan alur kerja, yang divisualisasikan melalui Gambar 3.23 *Flowchart Studio Cost and Rate Card Calculator*. *Flowchart* tersebut menggambarkan rangkaian tahapan mulai dari *initial briefing*, pengumpulan referensi biaya, penyusunan struktur variabel kalkulasi, perumusan formula matematis, hingga proses evaluasi hasil perhitungan. Pada tahap awal, seluruh komponen biaya baik *fixed cost* maupun *variable cost* diidentifikasi secara sistematis untuk memastikan tidak ada komponen finansial yang terlewat dalam proses penentuan tarif.

Detail Calculation		
Paket		Premium
Duration/Month		120
Before Office Hour		120
After Office Hour		0
Manpower Needed		1
Host/Moderator		1
Content Creator		0
Ads Specialist		0
Initial Investment	Rp	75.568.896
Total Cost	Rp	28.124.486
Fixed Cost	Rp	5.624.486
Variable Cost	Rp	22.500.000
Base Price	Rp	31.249.429
Initial Profit	Rp	3.124.943
Initial Profit Margin		10%
Final Price After Add On	Rp	31.249.429
Initial Profit	Rp	3.124.943
Add On (Ads)	Rp	-
Add On (Others)	Rp	-
Total Gross Revenue	Rp	31.249.429
Initial Profit	Rp	3.124.943
Total Discount	Rp	-
% Discount from Base Price		0%
Total Profit from Add On	Rp	-
% Profit from Add On (Ads)		0%
Profit After Disc + Add On	Rp	3.124.943
Profit Margin After Discount + Add On		10%
BEP (in month)		25
Cost per hour	Rp	234.371
Revenue per hour	Rp	260.412
Profit per hour	Rp	26.041

Gambar 3.25 Excel Calculator Studio

Setelah seluruh variabel dan skenario biaya ditetapkan, proses dilanjutkan pada tahap pembuatan *Excel-based calculator*, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.25 *Excel Calculator Studio*. Dalam tahap ini, seluruh formula matematis dirancang agar dapat menghasilkan *output* otomatis berdasarkan nilai input yang dimasukkan pengguna. *Template* kalkulator tersebut memungkinkan tim studio untuk menghitung estimasi biaya secara *real-time*, cukup dengan memasukkan parameter seperti durasi penggunaan studio, kebutuhan tenaga kerja, jenis paket studio, serta estimasi penggunaan alat. Perhitungan lainnya termasuk *total cost*, *rate per-session*, dan *net projection* akan tampil otomatis melalui formula yang telah ditanamkan sebelumnya.

Proses validasi dilakukan setelah *template* kalkulasi selesai. Hasil awal dibandingkan dengan simulasi biaya operasional aktual untuk memastikan kesesuaian antara kalkulasi teoritis dan biaya empiris. Apabila ditemukan deviasi signifikan, dilakukan penyesuaian

formula, peninjauan ulang *cost structure*, serta revisi terhadap variabel tertentu sebagaimana tergambar dalam tahap “*Adjust Rumus and Cost*” pada *flowchart*. Penyempurnaan dilakukan hingga seluruh komponen biaya mencapai tingkat akurasi yang memenuhi standar operasional.

Tahap akhir mencakup penyusunan *rate card summary* dan presentasi hasil kepada tim operasional untuk proses validasi manajerial. *Template* kalkulasi yang telah difinalisasi kemudian ditetapkan sebagai acuan resmi untuk proses *budgeting* dan kalkulasi biaya penyewaan studio.

Keseluruhan rangkaian ini menunjukkan penerapan prinsip *cost-efficiency analysis*, *data-driven budgeting*, dan *cross-functional collaboration* yang selaras dengan praktik manajemen berbasis kinerja. Proyek ini juga mengilustrasikan bagaimana integrasi antarunit dalam organisasi dapat menghasilkan sistem perhitungan biaya yang akurat, praktis, dan dapat digunakan untuk mendukung perencanaan operasional jangka panjang.

3.3.1.4.2 IPR x ISO – Active Brand Categorization

Kegiatan IPR × ISO – *Active Brand Categorization* merupakan proses kolaboratif antara Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) dan tim *Intellectual Property Rights* (IPR), yang berfokus pada klasifikasi, verifikasi, dan pematkhiran legalitas *brand* yang beroperasi di *platform* Blibli. Proses ini bertujuan memastikan seluruh *brand* memiliki dasar hukum yang sah, memenuhi ketentuan perlindungan Kekayaan Intelektual, serta selaras dengan standar ISO *Quality Compliance*. Aktivitas ini diawali dengan tahap filterisasi *brand* berdasarkan level perlindungan hak kekayaan intelektual (IPR Level 1P-3P), yang divisualisasikan pada Gambar 3.26 Excel *Active Brand Categorization*, di mana dataset *brand* dipetakan dan dikategorikan untuk mengidentifikasi *brand* berisiko, *brand* yang memerlukan

validasi lanjutan, serta brand yang memiliki legalitas kuat dan dapat dipromosikan ke tingkat otorisasi lebih tinggi.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Brand Code	Brand Name	Seller Co	business_partner_name	mercha	mercha	is_offic	commi	Compa	Authori	Authori	Days to Exp
2497	BR-M036969-0146	Hot Wheel PIB-70060	Pigeon Baby Indonesia by Bilibli	F ACTIVE	TD	TRUE	TD	stella.forti	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
2521	BR-M036969-0146	Hot Wheel DBK-60023	DBS Kid's	ACTIVE	CM	FALSE	CM	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
2674	BR-M036969-0146	Hot Wheel TOM-60188	Toko Mainan 2020	ACTIVE	CM	FALSE	CM	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
4088	BR-M036969-0146	Hot Wheel CLL-60024	Clover Lynn Store	ACTIVE	CM	FALSE	CM	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
4526	BR-M036969-0146	Hot Wheel BLG-70040	Bilibli Express Green Lake	INACTIVE	TD	FALSE	TD	group-brbl	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
4653	BR-M036969-0146	Hot Wheel HOO-70043	NAOMI LOE SHOP	ACTIVE	CM	FALSE	CM	oliviana.su	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
4836	BR-M036969-0146	Hot Wheel BLG-70041	Bilibli Express Kelapa Gading	INACTIVE	TD	FALSE	TD	group-brbl	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
4951	BR-M036969-0146	Hot Wheel KOM-60026	Bilibli.com Toys	INACTIVE	TD	FALSE	TD	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
5076	BR-M036969-0146	Hot Wheel BLG-70028	Bilibli Express Serpong	INACTIVE	TD	FALSE	TD	group-brbl	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
5247	BR-M036969-0146	Hot Wheel KOM-60027	Bilibli Hobi dan Koleksi	INACTIVE	TD	FALSE	TD	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
5513	BR-M036969-0146	Hot Wheel HOP-15962	Hot Pursuit Toyz	INACTIVE	TD	FALSE	TD	seller-care	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
5958	BR-M036969-0146	Hot Wheel BLG-70042	Bilibli Express Pluit	INACTIVE	TD	FALSE	TD	group-brbl	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
5960	BR-M036969-0146	Hot Wheel BOT-70079	BOPIB-MBS (Trading)	ACTIVE	TD	FALSE	TD	julio.antho	Oct 30, 20	Oct 30, 20		90
7122	BR-M036969-0146	Hot Wheel BLS-70240	Bilibli for Business	ACTIVE	TD	FALSE	TD	rama.budi	Nov 03, 20	Nov 03, 20		94
8513	BR-M036969-0146	Hot Wheel PSP-60021	PSEGAMESHOP Flagship Store	ACTIVE	CM	TRUE	CM	stefany.gai	Nov 05, 20	Nov 05, 20		96
9170	BR-M036969-0146	Hot Wheel TOX-25266	Toybox Flagship Store	ACTIVE	TD	TRUE	TD	julio.antho	Nov 08, 20	Nov 08, 20		99
9522	BR-M036969-0146	Hot Wheel TOS-71166	Toko Sumatera Jaya	ACTIVE	CM	FALSE	CM	seller-care	Nov 12, 20	Nov 12, 20		103
17142	BR-M036969-0146	Hot Wheel HAP-70370	haritsababyshop	ACTIVE	CM	FALSE	CM	seller-care	Nov 19, 20	Nov 19, 20		110

Gambar 3.26 Excel Active Brand Categorization

Brand yang telah diklasifikasikan kemudian melalui proses verifikasi legalitas melalui portal resmi PDKI (Pangkalan Data Kekayaan Intelektual). Tahap ini dilakukan untuk memastikan keaslian pendaftaran merek, kesesuaian pemilik, masa berlaku sertifikat, serta mendeteksi adanya potensi pelanggaran HKI. Proses ini menjadi krusial karena sering ditemukan kemiripan nama *brand* atau penggunaan *brand* tanpa pendaftaran resmi. Hasil pengecekan dari PDKI kemudian dibandingkan dengan informasi *seller* pada *database* internal Bilibli untuk memastikan bahwa *seller* yang mencantumkan *brand* tersebut memiliki izin distribusi atau kepemilikan resmi. Validasi ini juga berfungsi untuk mencegah penyalahgunaan *brand* oleh pihak lain serta menjaga transparansi dan legalitas operasional *seller* di *platform*.

Setelah keseluruhan dokumen dan legalitas *brand* diverifikasi, proses dilanjutkan dengan tahap *approval brand* melalui sistem Bilibli *Seller Care* (BSC). Pada tahap ini, *brand* diklasifikasikan menjadi status *Active*, *Rejected*, atau *Pending*, tergantung pada kelengkapan dokumen dan kesesuaian legalitasnya. Integrasi data antara tim ISO dan

IPR pada tahapan ini menghasilkan *database brand* aktif yang telah melalui proses verifikasi komprehensif, sehingga memberikan jaminan bahwa seluruh *brand* yang disetujui telah memenuhi prinsip legalitas, akurasi data, dan kepatuhan terhadap regulasi nasional.

Hasil akhir kegiatan ini tidak hanya menghasilkan daftar *brand* aktif yang valid, tetapi juga mendukung strategi *brand authorization* di Blibli, yaitu proses peningkatan level *brand* agar dapat memperoleh status *authorized brand* dengan *benefit* tertentu. Melalui kolaborasi lintas divisi ini, proses pengawasan legalitas *brand* dapat dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, memastikan bahwa platform tetap kredibel, bebas dari pelanggaran HKI, dan selaras dengan praktik *Regulatory Compliance* dalam industri *e-commerce* nasional.

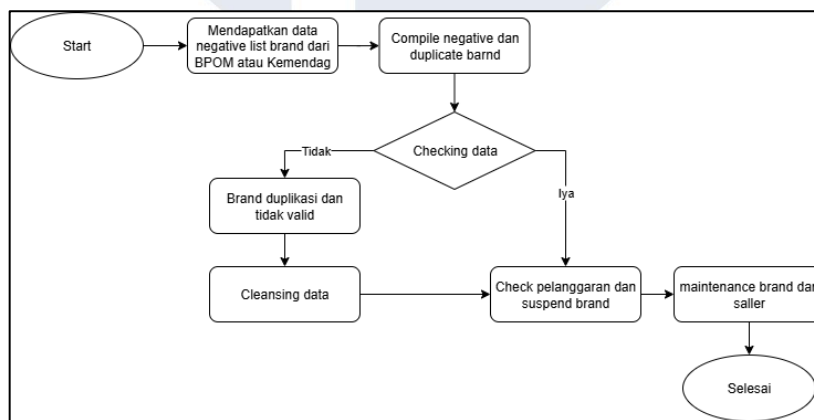
Gambar yang ditampilkan pada bagian ini Gambar 3.26 Excel *Active Brand Categorization* menggambarkan secara langsung bagaimana *dataset brand* dikelompokkan, difilter, dan diverifikasi berdasarkan variabel legalitas, status *seller*, serta tingkat perlindungan merek, sehingga seluruh tahapan dapat dipantau dan dieksekusi secara terstruktur. Gambar tersebut menjadi dasar operasional dalam proses kategorisasi *brand* sebelum diputuskan ke tahap *approval* BSC, sekaligus berperan sebagai alat kerja utama dalam koordinasi antara tim IPR dan ISO.

3.3.1.4.3 Brand and Seller Compliance Verification

Kegiatan *Brand and Seller Compliance Verification* merupakan proyek berskala nasional yang dilaksanakan sebagai bentuk dukungan Blibli terhadap kerja sama regulatif bersama Kementerian Agama (Kemenag) dan Kementerian Perdagangan (Kemendag). Proyek ini menjadi penerapan langsung fungsi *Quality Assurance* (ISO) dalam memastikan bahwa seluruh produk dan *seller* di *platform* telah memenuhi persyaratan legal, etika perdagangan, serta standar

perlindungan konsumen yang berlaku. Proses ini menggunakan data resmi yang diberikan oleh kedua kementerian, termasuk daftar produk terlarang, produk bermuatan *Multi-Level Marketing* (MLM), serta produk yang memerlukan izin khusus sebelum dapat beredar di pasar digital.

Tahapan awal kegiatan diawali melalui sesi koordinasi lintas divisi untuk menetapkan peran, sasaran verifikasi, dan metodologi analisis, sebagaimana digambarkan pada Gambar 3.27 *Brand and Seller Compliance Verification*. Flowchart tersebut memperlihatkan bagaimana proses dimulai dari penerimaan laporan kementerian, dilanjutkan dengan pengumpulan data internal, dan masuk ke tahap *cleansing* serta verifikasi silang. Tahapan ini penting mengingat skala pekerjaan yang besar, yaitu mencakup lebih dari 14.000 SKU yang harus dianalisis dalam satu siklus kegiatan.



Gambar 3.27 Brand and Seller Compliance Verification

Data yang diterima dari Kemenag dan Kemendag kemudian dipadukan dengan database internal Blibli, sebelum dilakukan proses *cleansing* untuk menghapus duplikasi entri, mengidentifikasi data yang tidak konsisten, serta mengoreksi kesalahan pencatatan. Proses verifikasi silang dilakukan tidak hanya terhadap informasi *brand* dan *seller* di sistem Blibli, tetapi juga dibandingkan dengan temuan lintas kementerian serta pengecekan pada *e-commerce* lain (*cross-platform verification*). Tahap ini memastikan bahwa setiap *brand* yang masuk

dalam daftar pengawasan benar-benar termasuk dalam kategori produk bermasalah, baik karena tidak memiliki izin edar, berpotensi menyesatkan konsumen, mengandung unsur MLM ilegal, ataupun tidak memenuhi ketentuan regulasi perdagangan nasional.

Setelah proses analisis selesai dan data dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan tindakan pemblokiran atau *suspension* terhadap seller maupun SKU yang tidak memenuhi ketentuan. Skala *suspend* yang dilakukan pada proyek ini tergolong sangat besar, mengingat total SKU yang terdampak mencapai sekitar 14.000 SKU, mencerminkan besarnya cakupan produk tidak patuh yang ditemukan dari hasil kolaborasi antar kementerian. Seluruh proses *suspend* dilakukan melalui sistem *Blibli Seller Care* (BSC) berdasarkan aturan internal perusahaan serta rekomendasi regulatif dari lembaga pemerintah terkait.

Tahap akhir kegiatan ditutup dengan penyusunan Laporan Verifikasi *Brand* dan *Seller* Nasional, yang berisi rangkuman temuan, jumlah SKU terdampak, jenis pelanggaran, serta rekomendasi tindak lanjut. Laporan tersebut disampaikan kepada manajemen Blibli dan tim regulasi sebagai dokumentasi resmi pemenuhan kewajiban perusahaan terhadap prinsip *Good E-Commerce Governance* (GECG). Melalui proyek ini, Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) berperan langsung dalam memperkuat integritas *platform*, meningkatkan keamanan konsumen, dan memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional Blibli senantiasa selaras dengan prinsip kepatuhan hukum, transparansi, dan standar kualitas nasional.

Kegiatan verifikasi ini sekaligus menegaskan bahwa fungsi QA dalam industri *e-commerce* tidak hanya terbatas pada pemeriksaan teknis data produk, melainkan juga mencakup validasi legalitas, penegakan regulasi, dan koordinasi lintas lembaga pemerintah, serta mencerminkan penerapan prinsip *Continuous Improvement*,

Regulatory Compliance, dan *Cross-Functional Collaboration*. Melalui pelaksanaan proyek berskala besar ini, posisi Blibli sebagai *platform e-commerce* yang berorientasi pada integritas dan kepercayaan publik semakin diperkuat.

3.3.1.4.4 ISO Innovation

Kegiatan *ISO Innovation* merupakan inisiatif pengembangan internal yang bertujuan meningkatkan efektivitas proses operasional di Divisi *Product Quality Assurance* (ISO). Proyek ini berfokus pada identifikasi celah perbaikan (*improvement gaps*), penyelarasan proses lintas unit kerja, serta perancangan sistem terintegrasi yang dapat mendukung kinerja *agent* secara lebih efisien dan terukur. Inovasi ini menjadi wadah evaluasi menyeluruh terhadap alur kerja divisi ISO, mulai dari *Master Data (MD)*, *Seller Quality*, *Quality Control (QC)*, *Rich Content (RC)*, hingga tim *Uploader*, sehingga seluruh aktivitas dapat dipetakan secara sistematis.

Tahapan awal inovasi dilakukan dengan menyusun *flowchart* besar seluruh divisi ISO, yang menggambarkan hubungan antarunit, alur distribusi tugas, SLA setiap proses, serta titik-titik potensi *bottleneck*. Pemetaan visual ini menjadi dasar untuk melakukan analisis kelayakan inovasi. Setelah alur kerja divisional dipahami, langkah selanjutnya adalah merancang dokumen *ISO Framework* yang ditampilkan dalam Gambar 3.28 Excel *ISO Framework*. Dokumen ini berisi susunan SLA (*Service Level Agreement*), estimasi waktu pengerjaan, *dependency* antarproses, dan deskripsi komprehensif terkait fungsi masing-masing unit. Melalui *framework* ini, berbagai area yang berpotensi ditingkatkan dapat terlihat secara objektif, terutama pada aspek integrasi data dan efektivitas proses.

Tribe	Aspect/Task	Issue	Fix Proposal
QC	Review Product	Keyword Detection not highlighted on Product Name	Adding highlight to Product Name in Keyword Detection Type
QC	Review Product	Re-assign Auto Approved SKUs to other admins for review	No need to reassign as the auto approve logic will run on those SKUs
QC	Review Product	Download 4x for Bucket --> postlive & prelive assigned & not assigned	1. Flow: only download 1x for distributing bucket 2. System: need pre/post-live flagging, seller code, & OS flag in excel file also enable the portal to download without having to filter first
QC	Review Product	Admin have to add product SKUs with limitation (image / desc locked) to separate Excel for SerDev QC checking	Upon checking & confirming, this is to be expected as the seller only change image/desc so the QC team no need to review the unedited content. Need to check on table about the flagging so this flow can be replaced with GDS for SerDev
QC	Review Product	Scattered Excel Guidelines for QC	Need to create 1 central & comprehensive file for QC guidelines -- also shared with IPR team & continuously updated by admins &/ respective teams
QC	Review Product	Failed to Approve reviewed content due to brand mismatch violation	on assessment by Catalog team
QC	Review Product	Difficulties to match whitelisted/prohibited seller due to the current PDP review page only displays merchant name (prone to change)	Displays merchant code on PDP review page & update ISO whitelisted/prohibited seller lists to include the merchant code
QC	Review Product	Bucket distribution too variated (1 seller multiple admins)	Need to sort by merchant name on the downloaded bucket file first before assigning it to admins --> hopefully enhance the overall time needed for QC review (1 seller tend to have 1 category/product type or similar violations) Takes time, withstanding bucket have to be cleared by the same admin &

Gambar 3.28 Excel ISO Framework

Dari hasil analisis mendalam terhadap *framework* tersebut, ditemukan bahwa database produktivitas *agent* dan *database request* harian masih tercatat terpisah. Kondisi ini menyebabkan adanya duplikasi pekerjaan, inkonsistensi data, keterlambatan *monitoring*, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi performa lintas unit. Berdasarkan temuan tersebut, tim ISO kemudian menyusun rencana integrasi database untuk menyatukan seluruh informasi produktivitas, request pekerjaan, dan status penyelesaian pada satu sistem yang tersentralisasi.

AR Gaya Pengaturan Pratinjau Kumpulkan respons Tampilkan respons 21

1. Task Type *

Pilih jenis tugas yang ingin Anda ajukan:

- **Perubahan Data Seller** → Contoh: ubah info seller, novasi, turn on/off fitur atau flag seller, dll
- **Perubahan Data Produk** → Contoh: update detail produk, ubah brand/kategori, penonaktifan produk, dll
- **Upload Produk** → Untuk menambahkan produk baru ke sistem

☐ Perubahan Data Seller

☐ Perubahan Data Produk

☐ Upload Produk

2. Request Type (Seller) *

Tentukan tipe perubahan untuk **Seller**:

- **Single** → Melakukan **satu jenis perubahan** untuk **satu seller** saja. (contoh: mengubah alamat toko untuk 1 seller)
- **Multiple** → Melakukan **lebih dari satu perubahan**, baik untuk **satu seller** maupun **beberapa seller sekaligus**. (contoh: mengubah NPWP dan NIB untuk 2 seller)

Gambar 3.29 ISO New Request Form

Langkah implementasi dilakukan melalui penyusunan *ISO New Request Form*, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.29 *ISO New Request Form*.

Request Form. Formulir baru ini dirancang sebagai pusat pengumpulan seluruh permintaan pekerjaan *agent*, sekaligus berperan sebagai pintu masuk menuju database gabungan. Seluruh data dikombinasikan secara otomatis melalui integrasi Microsoft Excel, *database* terpusat, dan *Power Automate* sebagai *platform* penghubung (*automation engine*). Automasi ini memungkinkan proses input berjalan seragam, mempercepat *approval* harian, serta mengurangi potensi *human error* dalam alur pencatatan produktivitas maupun *request*.

Sistem baru ini kemudian diuji melalui simulasi lintas divisi untuk memastikan kesesuaian alur kerja dengan SLA yang tercantum dalam *ISO Framework*. Hasil pengujian menunjukkan peningkatan signifikan pada transparansi data, kecepatan *monitoring*, dan kemudahan evaluasi performa *agent* dibandingkan sistem sebelumnya yang terfragmentasi. Dengan adanya integrasi menyeluruh ini, proses *tracking* pekerjaan menjadi lebih akurat, efisien, dan memenuhi standar pengelolaan mutu berbasis ISO.

Implementasi *ISO Innovation* membuktikan bahwa perbaikan berbasis data dan penguatan alur kerja terstandarisasi mampu menghasilkan efisiensi tinggi sekaligus mendukung budaya organisasi yang berorientasi pada *Continuous Improvement*, *Data Integrity Assurance*, dan *Automation-Driven Operation*. Inovasi ini menjadi fondasi penting bagi Divisi ISO dalam meningkatkan kualitas operasional serta memperkuat tata kelola proses internal Blibli.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja di Divisi *Product Quality Assurance* (ISO) Blibli, ditemukan beberapa kendala yang muncul dalam proses pelaksanaan tugas dan koordinasi operasional. Kendala tersebut umumnya bersifat teknis dan koordinatif, serta menjadi bagian dari dinamika kerja di lingkungan korporasi dengan sistem data dan standar operasional yang

kompleks. Adapun kendala utama yang dihadapi dapat dijabarkan sebagai berikut:

1). Keterbatasan Akses Sistem Internal

Beberapa sistem dan portal kerja internal Bibli memiliki pembatasan akses untuk menjaga keamanan serta kerahasiaan data perusahaan. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pengerjaan, terutama pada tahap validasi dan pelaporan data yang memerlukan akses langsung ke *dashboard* operasional. Akses tambahan hanya dapat diberikan melalui mekanisme *request* dan *rekomendasi* dari mentor, sehingga waktu tunggu sering kali menjadi kendala dalam penyelesaian tugas harian. Hal ini berdampak pada efisiensi pekerjaan, terutama saat mengolah data di sistem seperti BSC (*Bibli Seller Care*) dan portal *Looker Studio* internal.

2). Kesulitan Koordinasi Lintas Divisi

Selama pelaksanaan proyek *On-Demand Assignments* seperti *Studio Cost Calculator* dan *IPR × ISO Active Brand Categorization*, koordinasi dengan beberapa divisi pendukung seperti *Finance*, *Legal*, dan *Studio Operation* seringkali memerlukan waktu lebih panjang dari yang direncanakan. Hal ini terjadi karena setiap divisi memiliki prioritas dan jadwal kerja yang berbeda, sehingga sinkronisasi agenda menjadi tantangan tersendiri. Kemudian berinisiatif menyusun *timeline reminder* dan melakukan *follow-up communication* melalui kanal internal untuk memastikan progres tetap berjalan sesuai jadwal.

Selain itu kendala muncul ketika jadwal koordinasi antar divisi tidak selaras, atau informasi yang dibutuhkan belum diperbarui secara penuh pada saat proses validasi berlangsung. Perbedaan prioritas pekerjaan antar tim juga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penyampaian data maupun konfirmasi hasil pengecekan.

3). Keterbatasan dan Ketidakteraturan Data Rekap

Pada tahap pengolahan data untuk proyek seperti *Agent Performance Recapitulation* dan *Seller Administration Forecast*, ditemukan bahwa beberapa data historis tersimpan dalam format yang tidak seragam dan tersebar di berbagai sumber. Kondisi tersebut mempersulit proses *data cleansing*, *filtering*, dan *matching*, karena perlu dilakukan penyesuaian format dan konsolidasi manual agar hasil pengolahan dapat tervalidasi dengan benar. Struktur *database* lama yang belum terintegrasi dengan sistem terbaru juga menambah kompleksitas, terutama dalam menggabungkan data kinerja tahunan dari periode 2020 hingga 2024.

4). Validasi Data Regulasi yang Memerlukan Konfirmasi Eksternal

Dalam proses validasi regulasi, khususnya pada proyek *Regulatory Data Validation (BPOM)* dan *Brand and Seller Compliance Verification*, beberapa data eksternal tidak selalu tersedia secara lengkap atau terbuka. Contohnya terjadi pada validasi *brand* rokok ilegal, di mana daftar resmi merek yang dilarang atau tidak memiliki izin edar tidak selalu dipublikasikan secara langsung oleh lembaga berwenang. Kondisi ini menuntut koordinasi tambahan dengan pihak eksternal seperti BPOM, Kementerian Perdagangan, maupun Kementerian Agama, untuk memperoleh informasi yang valid sebelum proses *suspension* terhadap *brand* atau produk dapat dilakukan. Keterlambatan konfirmasi ini berdampak pada lamanya proses penegakan kepatuhan (*compliance enforcement*) dan menyebabkan jeda waktu dalam pembaruan status *brand* pada sistem internal BSC.

5). Adaptasi terhadap Standar Operasional ISO

Divisi *Product QA* yang beroperasi di bawah standar ISO memiliki tingkat disiplin tinggi dalam dokumentasi, verifikasi, dan kontrol kualitas.

Proses kerja harus mengikuti alur dokumentasi yang ketat, menggunakan terminologi khusus, serta memastikan setiap tindakan terdokumentasi sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)*. Pada fase awal kegiatan, adaptasi terhadap sistem pelaporan dan format validasi berbasis ISO menjadi tantangan tersendiri karena memerlukan pemahaman menyeluruh terhadap struktur pelaporan dan audit *trail*. Kendala ini secara bertahap teratasi melalui pendampingan mentor dan pemanfaatan pedoman kerja yang disediakan oleh divisi.

Kendala yang dihadapi selama kegiatan praktik kerja di Divisi *Product Quality Assurance* mencakup aspek teknis, koordinatif, dan regulatif. Hambatan utama meliputi keterbatasan akses sistem internal, koordinasi antar divisi yang belum selaras, kesulitan memperoleh data rekap yang terstruktur, serta kebutuhan konfirmasi eksternal untuk validasi regulasi tertentu. Walaupun demikian, setiap kendala tersebut berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman praktis mengenai tata kelola mutu, mekanisme *compliance*, dan kolaborasi lintas fungsi dalam ekosistem kerja berbasis ISO di lingkungan *e-commerce*.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Setiap hambatan yang muncul selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja di Divisi *Product Quality Assurance (ISO)* ditangani melalui pendekatan sistematis, berbasis koordinasi antar-divisi dan pemanfaatan sumber daya internal yang tersedia. Solusi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permasalahan teknis, tetapi juga pada penguatan manajemen waktu, komunikasi, serta efisiensi proses kerja lintas unit.

Berikut merupakan uraian solusi dari masing-masing kendala yang telah diidentifikasi:

1). Solusi terhadap Keterbatasan Akses Sistem Internal

Pembatasan akses terhadap sistem seperti Bilibli *Seller Care (BSC)* dan *Looker Studio* diatasi melalui mekanisme *authorization request* resmi

yang diajukan kepada mentor divisi. Proses pengajuan dilakukan menggunakan format permohonan yang disetujui oleh *system owner* dan departemen keamanan data (*IT Security*) agar sesuai dengan kebijakan privasi perusahaan. Sementara menunggu persetujuan akses, kegiatan tetap dapat berjalan dengan memanfaatkan data *dummy* dan *dashboard* publik internal untuk keperluan simulasi validasi. Pendekatan ini memungkinkan proses pembelajaran dan pengujian sistem berlangsung paralel tanpa melanggar protokol keamanan perusahaan.

2). Solusi terhadap Kesulitan Koordinasi Lintas Divisi

Hambatan koordinasi antar divisi, terutama dalam kegiatan *Brand Validation*, *Regulatory Data*, dan *Reporting*, diselesaikan melalui penerapan kalender kolaboratif bersama (*shared calendar*) dan kanal komunikasi lintas tim di *platform* internal seperti *Slack* dan *Microsoft Teams*. Koordinasi teknis dilakukan dengan sistem *briefing* mingguan yang dipimpin oleh *section head*, sehingga setiap progres pekerjaan dapat disinkronkan secara periodik. Selain itu, penggunaan *tracking sheet* berbasis *Google Workspace* membantu memantau status penyelesaian setiap tugas dan mengurangi risiko miskomunikasi terkait waktu serta tanggung jawab antar anggota tim. Langkah ini meningkatkan ketepatan waktu penyampaian hasil kerja serta memperkuat efisiensi kolaborasi antar unit.

3). Solusi terhadap Keterbatasan dan Ketidakteraturan Data Rekap

Masalah ketidakteraturan data pada proyek *Agent Performance Recapitulation* dan *Seller Administration Forecast* diatasi dengan pelaksanaan data cleansing manual dan penggunaan fungsi otomatisasi seperti *VLOOKUP*, *Pivot Table*, serta *Query Editor* di *Microsoft Excel* dan *Google Sheet*. Proses standarisasi format dilakukan dengan membuat template rekapitulasi baku agar kompatibel untuk data tahun-tahun

berikutnya. Selain itu, pengarsipan digital dilakukan melalui folder *repository* internal (*ISO Shared Drive*) yang diatur berdasarkan periode, divisi, dan jenis data. Dengan adanya standarisasi ini, proses pengolahan data menjadi lebih efisien dan konsisten, sekaligus mempermudah audit dan penelusuran dokumen di masa mendatang.

4). Solusi terhadap Validasi Data Regulasi yang Memerlukan Konfirmasi Eksternal

Permasalahan keterlambatan data eksternal, khususnya terkait validasi brand rokok ilegal dan produk tanpa izin edar, diselesaikan melalui peningkatan koordinasi dengan lembaga terkait seperti BPOM, Kementerian Perdagangan (Kemendag), serta Kementerian Agama (Kemenag). Koordinasi dilakukan melalui *email resmi divisi compliance* dan *formulir permintaan data* dengan lampiran dokumen pendukung untuk mempercepat proses konfirmasi. Sebagai mitigasi sementara, tim QA menggunakan list referensi lintas *e-commerce* (hasil kompilasi dari *marketplace* lain) sebagai acuan verifikasi awal hingga data resmi diterbitkan. Selain itu, dilakukan pembaruan rutin terhadap *database blacklist brand* untuk memastikan hasil validasi tetap relevan dan sesuai dengan regulasi nasional. Langkah ini mempercepat proses *suspension* produk dan menjaga kredibilitas hasil verifikasi.

5). Solusi terhadap Kendala Adaptasi Standar ISO dan SOP QA

Kesulitan adaptasi terhadap prosedur ISO diatasi melalui pembelajaran bertahap menggunakan modul pelatihan internal dan pendampingan mentor senior dalam divisi *Product QA*. Pengenalan terhadap dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* dan *Quality Manual* dilakukan secara langsung melalui simulasi proses validasi data. Setiap tugas yang berkaitan dengan dokumentasi ISO diwajibkan mengikuti format *audit trail* resmi, sehingga setiap aktivitas memiliki bukti pelaksanaan yang dapat ditelusuri. Pendekatan berbasis praktik

langsung ini mempercepat pemahaman terhadap prinsip dasar ISO, seperti *traceability*, *accountability*, dan *quality assurance consistency*.

Seluruh kendala yang muncul selama pelaksanaan kegiatan di Divisi *Product QA* berhasil diatasi melalui kombinasi antara peningkatan komunikasi, pengelolaan data yang sistematis, serta kepatuhan terhadap standar operasional ISO. Implementasi solusi seperti *authorization request*, *shared calendar*, dan *data standardization* terbukti efektif dalam memperlancar alur kerja, meminimalkan kesalahan, serta menjaga integritas proses validasi dan verifikasi data produk. Pendekatan kolaboratif dan kepatuhan terhadap regulasi menjadi landasan utama dalam penyelesaian setiap tantangan yang dihadapi.

