



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 19401- 19410

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Efektivitas Pemeriksaan Pesanan dalam Mengurangi Komplain Pelanggan Shopee Nagoya Fishing

Dinda Kumalasari¹, Mochamad Miftakhul Jefriel²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, STIE Mahardhika

¹Dindakumalasari478@gmail.com , ²jefrielmoch@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemeriksaan pesanan (*order checking*) dalam mengurangi komplain pelanggan pada marketplace Shopee di Nagoya Fishing. Pemeriksaan pesanan merupakan tahapan pengendalian kualitas yang dilakukan sebelum barang dikemas dan dikirim untuk memastikan kesesuaian jenis produk, variasi, jumlah, serta kondisi fisik barang dengan data pesanan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang di Nagoya Fishing. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan berperan efektif sebagai verifikasi akhir dalam mendeteksi dan memperbaiki kesalahan sebelum barang dikirim. Efektivitas tersebut didukung oleh pembagian tugas yang jelas antara admin marketplace, picker, checker, dan bagian packing; komunikasi bisnis yang terkoordinasi; pemanfaatan sistem digital Shopee; kepemimpinan yang konsisten; serta budaya kerja yang menekankan ketelitian, disiplin, dan tanggung jawab. Pemeriksaan juga membantu menjaga kualitas produk, mengurangi risiko pengembalian barang, ulasan negatif, dan biaya operasional akibat kesalahan pengiriman. Meskipun belum tersedia data kuantitatif mengenai penurunan jumlah komplain, temuan observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar potensi kesalahan dapat dicegah pada tahap checking. Dengan demikian, pemeriksaan pesanan menjadi strategi preventif yang penting untuk meningkatkan akurasi pemenuhan pesanan, menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan, memperkuat reputasi toko, serta mendukung keberlanjutan bisnis Nagoya Fishing di marketplace Shopee.

Kata Kunci: Efektivitas Pemeriksaan Pesanan, Komplain Pelanggan, Shopee, Nagoya Fishing, Pemenuhan Pesanan.

1. Latar Belakang

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi jual beli. Marketplace seperti Shopee menjadi salah satu sarana utama yang menghubungkan penjual dan pembeli secara digital. Dalam persaingan bisnis online yang semakin ketat, keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Salah satu aspek penting dalam operasional e-commerce adalah proses pemenuhan pesanan (*order fulfillment*), yaitu rangkaian kegiatan mulai dari pengambilan barang, pemeriksaan pesanan, pengemasan, hingga pengiriman kepada pelanggan.

Kinerja logistik dan ketepatan pemenuhan pesanan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam transaksi e-commerce. Penelitian Dewi dan Permana menjelaskan bahwa dimensi *order fulfillment* yang meliputi kecepatan pengiriman, akurasi pemenuhan pesanan, perlindungan kondisi fisik barang, serta transparansi informasi pelacakan memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen e-commerce. Temuan tersebut menunjukkan bahwa akurasi pesanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan (Dewi dan Permana, 2026).

Tingginya tingkat persaingan antar penjual di marketplace menyebabkan pelanggan memiliki banyak alternatif pilihan dalam memperoleh produk yang sama. Kondisi tersebut membuat pelanggan semakin sensitif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penjual. Salah satu bentuk layanan yang menjadi perhatian pelanggan adalah ketepatan pesanan yang diterima. Kesalahan pengiriman barang, baik berupa ketidaksesuaian jenis produk, jumlah barang, warna, ukuran, maupun kondisi barang yang tidak sesuai pesanan, dapat menimbulkan komplain pelanggan dan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, komplain yang tidak ditangani

dengan baik berpotensi menurunkan rating toko, meningkatkan tingkat pengembalian barang (return), serta memengaruhi keputusan pembelian pelanggan di masa mendatang.

Dalam operasional bisnis berbasis marketplace, proses pemenuhan pesanan tidak hanya berfokus pada kecepatan pengiriman, tetapi juga pada akurasi pesanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan mekanisme pengendalian kualitas pada setiap tahapan pemenuhan pesanan. Salah satu bentuk pengendalian yang umum dilakukan adalah pemeriksaan pesanan (order checking) sebelum barang dikemas dan diserahkan kepada jasa pengiriman. Proses ini bertujuan memastikan kesesuaian antara barang fisik dengan informasi yang tercantum pada pesanan pelanggan sehingga risiko kesalahan pengiriman dapat diminimalkan.

Selain itu, Budiman (2023) menemukan bahwa aspek e-logistics dan e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada platform e-commerce. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas proses operasional, termasuk ketepatan pengiriman dan pengelolaan pesanan, merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan. Penelitian mengenai pengguna Shopee juga menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (e-service quality) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi fulfillment menjadi salah satu komponen penting yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan marketplace karena berkaitan langsung dengan kemampuan penjual dalam memenuhi pesanan secara tepat dan sesuai harapan konsumen (Budiman, 2023).

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara kualitas layanan, kinerja logistik, dan kepuasan pelanggan e-commerce, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek layanan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji efektivitas proses pemeriksaan pesanan (order checking) sebagai mekanisme pengendalian kualitas sebelum barang dikirim kepada pelanggan. Padahal, tahap pemeriksaan pesanan merupakan proses penting untuk mencegah kesalahan pengiriman, ketidaksesuaian variasi produk, kekurangan jumlah barang, maupun pengiriman barang yang mengalami kerusakan.

Nagoya Fishing merupakan toko online yang menjual berbagai perlengkapan memancing melalui marketplace Shopee. Dalam operasionalnya, perusahaan menerapkan sistem kerja yang terdiri atas admin marketplace, picker, checker, packing, dan pengiriman. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, ditemukan beberapa kendala yang berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan, seperti kemiripan produk, ketidaksesuaian barang dengan data pesanan, perbedaan stok fisik dengan data sistem, serta peningkatan volume pesanan pada periode promosi. Untuk meminimalkan risiko tersebut, perusahaan menerapkan proses pemeriksaan pesanan oleh bagian checker dengan mencocokkan barang fisik terhadap invoice pesanan, memverifikasi jumlah dan variasi produk, serta memastikan kondisi barang sebelum diserahkan kepada bagian pengemasan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) antara penelitian terdahulu yang berfokus pada kualitas layanan dan kinerja logistik secara umum dengan kebutuhan untuk memahami peran pemeriksaan pesanan sebagai langkah preventif dalam mengurangi keluhan pelanggan. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pemeriksaan pesanan yang diterapkan di Nagoya Fishing sebagai upaya pengendalian kualitas layanan pada marketplace Shopee. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap proses pemeriksaan pesanan (order checking) pada toko online perlengkapan memancing yang memiliki banyak variasi produk serupa dan berpotensi menimbulkan kesalahan pengiriman apabila tidak dilakukan pemeriksaan secara cermat.

Penelitian terdahulu umumnya mengkaji pengaruh kualitas layanan, e-service quality, dan kinerja logistik terhadap kepuasan pelanggan e-commerce secara umum. Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas proses pemeriksaan pesanan (order checking) sebagai bentuk pengendalian kualitas operasional yang dilakukan sebelum barang dikirim kepada pelanggan. Padahal, proses tersebut merupakan tahap akhir yang menentukan akurasi pesanan dan berpotensi mengurangi terjadinya keluhan pelanggan. Penelitian ini mengisi kesenjangan penelitian dengan memfokuskan analisis pada efektivitas pemeriksaan pesanan dalam konteks operasional toko online berbasis Shopee. Kebaruan penelitian terletak pada kajian mengenai peran bagian checker dalam mengurangi potensi kesalahan pengiriman dan keluhan pelanggan pada usaha penjualan perlengkapan memancing yang memiliki banyak variasi produk serupa.

Berdasarkan uraian pendahuluan tersebut, pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pemeriksaan pesanan dalam mengurangi keluhan pelanggan Shopee Nagoya Fishing?. Adapun tujuan penelitian ini adalah

untuk menganalisis efektivitas proses pemeriksaan pesanan yang dilakukan oleh bagian checker dalam mengurangi potensi kesalahan pengiriman dan komplain pelanggan pada Shopee Nagoya Fishing.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis efektivitas pemeriksaan pesanan (order checking) dalam mengurangi komplain pelanggan pada Shopee Nagoya Fishing. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara faktual (Abdussamad, 2021), berdasarkan kondisi lapangan melalui pengumpulan dan analisis data secara mendalam (Fadli, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Nagoya Fishing yang berlokasi di Grand Alana Regency, Gunung Anyar Tambak, Surabaya, selama periode magang April - Juni 2026. Objek penelitian adalah proses pemeriksaan pesanan sebelum barang dikemas dan dikirim kepada pelanggan melalui marketplace Shopee.

Data penelitian diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan yang meliputi pencetakan resi pesanan, pengambilan barang sesuai pesanan (picking), pemeriksaan kelengkapan pesanan, pengecekan barang pending, dan verifikasi barang sebelum pengemasan. Kegiatan tersebut dilakukan secara berulang selama masa magang sehingga memungkinkan peneliti memahami secara langsung alur pemeriksaan pesanan yang diterapkan perusahaan.

Subjek penelitian terdiri atas pemilik usaha dan karyawan yang terlibat langsung dalam proses pemenuhan pesanan di Nagoya Fishing. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam kegiatan pemeriksaan pesanan dan penanganan kesalahan pengiriman barang. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan proses pemeriksaan pesanan (order checking), kendala yang muncul selama proses pemeriksaan, serta kontribusinya dalam mencegah kesalahan pengiriman dan mengurangi komplain pelanggan.

Prosedur penelitian diawali dengan pengamatan terhadap alur operasional pemenuhan pesanan mulai dari penerimaan pesanan, pengambilan barang (picking), pemeriksaan pesanan (checking), hingga pengemasan (packing). Selanjutnya, peneliti melakukan pencatatan terhadap aktivitas pemeriksaan pesanan yang dilakukan oleh bagian checker serta mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan pihak yang terlibat dalam proses tersebut. Data yang diperoleh kemudian didokumentasikan dan dianalisis untuk mengidentifikasi peran pemeriksaan pesanan dalam meminimalkan potensi kesalahan pengiriman.

Wawancara dilakukan kepada pemilik usaha dan karyawan yang terlibat dalam proses pemenuhan pesanan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pemeriksaan pesanan, potensi kesalahan pengiriman, serta upaya yang dilakukan untuk mengurangi komplain pelanggan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan kegiatan, arsip operasional, dan dokumen yang berkaitan dengan proses pemeriksaan pesanan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dikelompokkan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan pemeriksaan pesanan serta perannya dalam mengurangi potensi komplain pelanggan (Yusuf, 2022). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2023).

Pada tahap reduksi data, informasi yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian dieliminasi sehingga hanya data yang berhubungan dengan proses pemeriksaan pesanan dan komplain pelanggan yang dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan alur pemeriksaan pesanan, peran bagian checker, serta temuan yang diperoleh selama kegiatan magang. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pemeriksaan pesanan dalam mengurangi potensi komplain pelanggan.

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, proses pemeriksaan pesanan dilakukan secara sistematis dengan mencocokkan setiap barang yang telah diambil oleh bagian picker dengan informasi yang tercantum pada invoice atau sistem Shopee. Pemeriksaan tidak hanya berfokus pada kesesuaian nama produk, tetapi juga mencakup pengecekan kode barang, ukuran, warna, variasi produk, jumlah item, hingga kondisi fisik barang sebelum dikemas. Pada beberapa kesempatan, peneliti menemukan adanya potensi kesalahan berupa ketidaksesuaian variasi produk yang diambil dari gudang dengan pesanan pelanggan. Namun, kesalahan tersebut berhasil ditemukan pada tahap pemeriksaan sehingga dapat segera diperbaiki sebelum barang dikirim. Temuan ini

menunjukkan bahwa proses order checking berfungsi sebagai lapisan verifikasi akhir (final verification) yang mampu mendeteksi kesalahan sebelum sampai ke tangan pelanggan.

Tabel 1. Tahapan Pemeriksaan Pesanan di Nagoya Fishing

Tahap	Aktivitas	Tujuan
Picking	Mengambil barang sesuai data pesanan dari gudang	Menyiapkan barang yang akan diproses
Checking	Memeriksa kesesuaian produk, variasi, jumlah, dan kondisi barang	Mencegah kesalahan pengiriman
Packing	Mengemas barang yang telah diverifikasi	Menjaga keamanan produk
Shipping	Menyerahkan barang kepada jasa ekspedisi	Mengirim pesanan kepada pelanggan

Hasil wawancara dengan pemilik usaha menunjukkan bahwa tahap pemeriksaan pesanan sengaja diterapkan sebagai prosedur wajib dalam operasional perusahaan karena sebagian besar produk yang dijual Nagoya Fishing memiliki karakteristik yang hampir serupa. Menurut informan, kesalahan pengiriman umumnya bukan disebabkan oleh kelalaian sistem marketplace, melainkan oleh faktor manusia seperti kurang teliti saat mengambil barang atau tertukarnya produk yang memiliki bentuk hampir sama. Perusahaan menempatkan proses pemeriksaan pesanan sebagai langkah preventif untuk meminimalkan risiko tersebut. Pemilik usaha juga menjelaskan bahwa ketepatan pesanan menjadi salah satu faktor yang sangat diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan reputasi toko di marketplace.

Temuan serupa juga diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan yang bertugas pada bagian operasional. Karyawan menyatakan bahwa proses pemeriksaan pesanan sering kali membantu menemukan kesalahan yang tidak terdeteksi pada tahap sebelumnya, terutama ketika jumlah pesanan sedang tinggi atau terdapat banyak variasi produk yang harus diproses dalam waktu bersamaan. Dalam kondisi tersebut, kemungkinan terjadinya kesalahan pengambilan barang cenderung meningkat. Kehadiran bagian checker membantu memastikan bahwa setiap pesanan telah melalui proses verifikasi ulang sebelum dikemas sehingga potensi kesalahan pengiriman dapat ditekan.

Selain berfungsi untuk memverifikasi kesesuaian produk, pemeriksaan pesanan juga menjadi sarana untuk memastikan kualitas barang yang akan diterima pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, checker tidak hanya mencocokkan barang dengan data pesanan, tetapi juga melakukan pengecekan kondisi fisik produk. Barang yang ditemukan mengalami kerusakan kemasan, cacat fisik, atau kondisi yang tidak layak kirim akan dipisahkan dan diganti dengan produk lain yang masih dalam kondisi baik. Praktik tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan tidak hanya berorientasi pada ketepatan pengiriman, tetapi juga pada upaya menjaga kualitas produk yang diterima pelanggan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa efektivitas pemeriksaan pesanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur kerja, tetapi juga oleh tingkat ketelitian dan tanggung jawab karyawan yang menjalankannya. Ketelitian menjadi faktor yang sangat penting karena sebagian besar produk alat pancing memiliki ukuran, bentuk, dan fungsi yang mirip sehingga berpotensi menimbulkan kekeliruan apabila tidak diperiksa secara cermat. Perusahaan menekankan pentingnya konsentrasi dan disiplin kerja dalam setiap tahapan pemeriksaan pesanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan memiliki kontribusi nyata dalam mengurangi potensi komplain pelanggan. Meskipun perusahaan tidak memiliki data kuantitatif yang menunjukkan jumlah komplain sebelum dan sesudah penerapan proses pemeriksaan pesanan, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar kesalahan dapat diidentifikasi sebelum barang dikirim kepada pelanggan. Proses order checking dapat dikatakan efektif sebagai langkah pengendalian kualitas yang membantu menjaga akurasi pesanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta meminimalkan risiko munculnya komplain pelanggan pada marketplace Shopee.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, sebagian besar potensi kesalahan pengiriman berasal dari kemiripan produk, banyaknya variasi barang yang dijual, serta tingginya jumlah pesanan pada periode tertentu. Dalam kondisi tersebut, proses pemeriksaan pesanan berfungsi sebagai tahap verifikasi akhir untuk memastikan bahwa barang yang akan dikirim telah sesuai dengan pesanan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pemeriksaan pesanan terletak pada kemampuannya mendeteksi kesalahan sebelum produk diterima pelanggan. Dengan demikian, pemeriksaan pesanan berperan sebagai tindakan preventif yang dapat mengurangi risiko komplain, pengembalian barang (return), maupun ulasan negatif pada marketplace.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Muniarty, Wulandari, dan Saputri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik (e-service quality) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan marketplace Shopee. Salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan elektronik adalah kemampuan penjual memenuhi pesanan secara tepat sesuai harapan pelanggan. Ketika pelanggan menerima barang yang sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada marketplace, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, ketidaksesuaian pesanan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan komplain pelanggan (Muniarty dkk, 2022).

Dari perspektif komunikasi bisnis, efektivitas pemeriksaan pesanan tidak hanya ditentukan oleh proses pertukaran informasi antarbagian, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menciptakan koordinasi kerja yang terintegrasi. Menurut Purwanto (2022), komunikasi bisnis berfungsi sebagai sarana untuk menyelaraskan tujuan, tugas, dan tanggung jawab setiap individu dalam organisasi sehingga aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif. Dalam lingkungan bisnis digital yang mengandalkan kecepatan dan ketepatan layanan, komunikasi menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan operasional didasarkan pada informasi yang akurat dan terkini (Purwanto, 2022).

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pemeriksaan pesanan di Nagoya Fishing berlangsung dalam sistem kerja yang saling terhubung. Setiap informasi mengenai pesanan pelanggan harus mengalir secara konsisten dari tahap penerimaan pesanan hingga tahap pengiriman. Dalam kondisi operasional yang melibatkan banyak transaksi setiap hari, kejelasan informasi menjadi faktor yang sangat menentukan. Kesalahan kecil dalam penyampaian informasi, seperti kekeliruan membaca variasi produk atau ketidaksesuaian data stok, dapat menimbulkan rangkaian kesalahan pada tahap berikutnya. Oleh karena itu, komunikasi bisnis berperan sebagai mekanisme penghubung yang menjaga agar informasi tetap akurat sepanjang proses pemenuhan pesanan.

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyampaikan bahwa salah satu faktor yang membantu menjaga ketepatan pengiriman adalah kebiasaan melakukan konfirmasi ulang terhadap informasi yang dianggap belum jelas. Praktik tersebut menunjukkan bahwa komunikasi di lingkungan kerja tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga bersifat verifikatif. Informasi yang diterima tidak langsung digunakan begitu saja, melainkan diperiksa kembali untuk memastikan keakuratan sebelum menjadi dasar tindakan operasional. Proses konfirmasi ulang ini menjadi penting terutama ketika perusahaan menangani produk dengan banyak variasi dan spesifikasi yang hampir serupa. Dengan adanya verifikasi melalui komunikasi, potensi kesalahan akibat asumsi atau interpretasi yang berbeda dapat diminimalkan.

Temuan lain yang diperoleh selama observasi menunjukkan bahwa komunikasi bisnis turut berperan dalam mempercepat proses pengambilan keputusan. Ketika muncul kendala yang berpotensi menghambat pemenuhan pesanan, seperti ketidaksesuaian stok atau produk yang memerlukan pengecekan tambahan, informasi dapat segera diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk menentukan solusi yang tepat. Kecepatan respons tersebut membantu perusahaan menghindari keterlambatan pengiriman yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan. Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pesan, tetapi juga sebagai alat manajemen operasional yang mendukung kelancaran proses bisnis.

Selain mendukung koordinasi internal, komunikasi bisnis juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Setiap informasi yang dikelola secara akurat selama proses pemenuhan pesanan pada akhirnya akan memengaruhi kesesuaian barang yang diterima pelanggan. Dengan kata lain, kualitas komunikasi internal memiliki hubungan tidak langsung dengan kualitas pelayanan eksternal. Semakin baik komunikasi yang terjalin di dalam organisasi, semakin besar peluang perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Juhria et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas proses layanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada platform e-commerce (Juhria dkk, 2022).

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa komunikasi bisnis membantu menciptakan rasa tanggung jawab bersama dalam proses pemenuhan pesanan. Setiap bagian tidak hanya berfokus pada tugas masing-masing, tetapi juga memahami bahwa keberhasilan pengiriman pesanan merupakan hasil kerja kolektif. Kesadaran tersebut mendorong terciptanya budaya koordinasi yang lebih baik, di mana setiap individu memiliki kepedulian terhadap kualitas hasil akhir yang akan diterima pelanggan. Dalam situasi seperti ini, komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk membangun kesamaan pemahaman mengenai standar pelayanan yang harus dicapai perusahaan.

Selain didukung oleh komunikasi bisnis, efektivitas pemeriksaan pesanan juga berkaitan erat dengan penerapan e-business. Seluruh proses pemenuhan pesanan di Nagoya Fishing memanfaatkan sistem marketplace Shopee sebagai sumber data utama. Checker menggunakan data digital untuk mencocokkan nama produk, variasi, jumlah barang, serta alamat pengiriman. Penerapan sistem digital tersebut membantu mempercepat proses verifikasi dan mengurangi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual. Namun demikian, hasil observasi

menunjukkan bahwa teknologi digital tidak sepenuhnya menghilangkan risiko kesalahan pengiriman. Ketelitian sumber daya manusia tetap menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan proses pemeriksaan. Dengan kata lain, efektivitas e-business tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan dan memverifikasi informasi yang tersedia.

Dari perspektif global marketing, pemeriksaan pesanan memiliki peran yang jauh lebih strategis daripada sekadar aktivitas operasional yang bertujuan memastikan kesesuaian barang sebelum dikirim kepada pelanggan. Menurut Kotler, Kartajaya, dan Setiawan (2021), pemasaran modern tidak hanya berorientasi pada penjualan produk, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelanggan (customer experience) yang mampu membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen. Dalam lingkungan bisnis digital yang semakin kompetitif, pengalaman pelanggan menjadi salah satu faktor utama yang membedakan suatu perusahaan dengan pesaingnya. Setiap aktivitas operasional yang berhubungan langsung dengan pelanggan, termasuk proses pemeriksaan pesanan, secara tidak langsung menjadi bagian dari strategi pemasaran perusahaan (Setiawan, 2021).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, sebagian besar pelanggan Nagoya Fishing melakukan transaksi melalui marketplace Shopee tanpa berinteraksi secara langsung dengan penjual. Dalam kondisi tersebut, pelanggan tidak dapat menilai kualitas pelayanan perusahaan melalui komunikasi tatap muka sebagaimana pada transaksi konvensional. Sebaliknya, persepsi pelanggan terhadap kualitas toko dibentuk melalui pengalaman yang mereka rasakan selama proses transaksi berlangsung, mulai dari kemudahan pemesanan, kecepatan respons, ketepatan pengiriman, hingga kesesuaian produk yang diterima. Hasil wawancara dengan pihak perusahaan menunjukkan bahwa ketepatan pesanan menjadi salah satu aspek yang paling diperhatikan karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pelanggan terhadap toko. Ketika pelanggan menerima barang sesuai dengan yang dipesan, kepercayaan terhadap toko cenderung meningkat sehingga pelanggan lebih yakin untuk melakukan pembelian kembali pada masa mendatang.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan memiliki kontribusi terhadap pembentukan customer trust atau kepercayaan pelanggan. Dalam konteks pemasaran digital, kepercayaan merupakan aset yang sangat penting karena pelanggan tidak dapat memeriksa produk secara langsung sebelum melakukan pembelian. Pelanggan sangat bergantung pada kredibilitas toko dan pengalaman transaksi sebelumnya dalam mengambil keputusan pembelian. Ketika perusahaan mampu secara konsisten mengirimkan barang sesuai pesanan, pelanggan akan memiliki persepsi bahwa toko tersebut dapat dipercaya dan mampu memenuhi janji yang diberikan kepada konsumen. Sebaliknya, kesalahan pengiriman yang berulang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan mereka beralih kepada toko lain yang dianggap lebih mampu memberikan pelayanan yang akurat.

Selain membangun kepercayaan pelanggan, pemeriksaan pesanan juga berkontribusi terhadap pembentukan reputasi toko di marketplace. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem marketplace memberikan ruang bagi pelanggan untuk memberikan penilaian berupa rating, ulasan, maupun dokumentasi produk yang diterima setelah transaksi selesai. Informasi tersebut dapat diakses oleh calon pelanggan lain sebelum melakukan pembelian. Dalam praktiknya, ulasan pelanggan berfungsi sebagai bentuk komunikasi pemasaran tidak langsung yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap suatu toko. Oleh karena itu, kualitas pengalaman yang diterima pelanggan setelah transaksi memiliki dampak yang lebih luas dibandingkan hanya pada satu transaksi tertentu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Amelia et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik (e-service quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada platform e-commerce. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan cenderung membangun persepsi positif terhadap toko yang mampu memberikan pelayanan sesuai harapan secara konsisten (Amelia dkk, 2025). Dalam konteks Nagoya Fishing, pemeriksaan pesanan menjadi salah satu mekanisme yang mendukung terciptanya konsistensi pelayanan tersebut karena membantu memastikan bahwa produk yang diterima pelanggan sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada marketplace.

Dari perspektif pemasaran global, reputasi toko yang baik dapat menciptakan keunggulan kompetitif (competitive advantage). Marketplace seperti Shopee mempertemukan banyak penjual yang menawarkan produk serupa dengan rentang harga yang relatif tidak jauh berbeda. Dalam situasi tersebut, keputusan pembelian pelanggan sering kali dipengaruhi oleh faktor nonharga, seperti reputasi toko, tingkat kepuasan pelanggan, kualitas ulasan, dan tingkat kepercayaan konsumen. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelanggan sering kali mempertimbangkan jumlah rating bintang, ulasan pembeli sebelumnya, dan tingkat respons toko sebelum memutuskan untuk membeli produk. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan dalam menjaga akurasi pengiriman melalui proses pemeriksaan pesanan dapat memberikan dampak tidak langsung terhadap daya saing bisnis.

Selain itu, pemeriksaan pesanan juga berkontribusi terhadap upaya mempertahankan pelanggan (customer retention). Dalam konsep pemasaran modern, mempertahankan pelanggan yang sudah ada sering kali lebih efisien dibandingkan memperoleh pelanggan baru. Ketika pelanggan memperoleh pengalaman transaksi yang memuaskan, mereka memiliki kecenderungan lebih besar untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan toko kepada orang lain. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada peningkatan jumlah pesanan harian, tetapi juga berupaya menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang konsisten. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah memastikan bahwa setiap pesanan telah melalui proses pemeriksaan secara teliti sebelum dikirim.

Dari perspektif global marketing, pemeriksaan pesanan tidak dapat dipandang hanya sebagai aktivitas teknis dalam proses operasional perusahaan. Pemeriksaan pesanan merupakan bagian dari strategi pemasaran yang mendukung pembentukan kepercayaan pelanggan, penguatan reputasi toko, peningkatan daya saing, serta keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketelitian dalam proses pemeriksaan pesanan memberikan nilai tambah yang tidak hanya dirasakan pada aspek operasional, tetapi juga pada aspek pemasaran karena berkontribusi terhadap terciptanya pengalaman pelanggan yang positif dan mendukung keberhasilan bisnis Nagoya Fishing di marketplace Shopee.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemeriksaan pesanan tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur operasional yang diterapkan perusahaan, tetapi juga oleh faktor kepemimpinan dan budaya organisasi yang berkembang dalam lingkungan kerja Nagoya Fishing. Berdasarkan hasil observasi, proses pemeriksaan pesanan dapat berjalan secara konsisten karena adanya pembagian tugas yang jelas serta pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap setiap tahapan operasional. Setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing, mulai dari admin marketplace yang mengelola pesanan, picker yang mengambil barang dari gudang, checker yang melakukan verifikasi pesanan, hingga bagian packing yang bertanggung jawab terhadap proses pengemasan. Kejelasan peran tersebut membantu mengurangi tumpang tindih pekerjaan dan meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan selama proses pemenuhan pesanan.

Dalam perspektif kepemimpinan, George R. Terry menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk memengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Pada praktiknya, kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan pemberian instruksi, tetapi juga mencakup kemampuan menciptakan sistem kerja yang terarah, membangun kedisiplinan, serta memastikan setiap anggota organisasi memahami standar kerja yang harus dicapai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan Nagoya Fishing secara aktif memberikan arahan mengenai prosedur operasional yang harus diikuti dalam proses pemeriksaan pesanan. Arahan tersebut tidak hanya diberikan kepada karyawan baru, tetapi juga dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa standar pemeriksaan tetap dijalankan secara konsisten meskipun jumlah pesanan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil observasi, peran pimpinan juga terlihat ketika terjadi kondisi yang membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat. Dalam beberapa situasi, ditemukan adanya ketidaksesuaian stok barang, variasi produk yang hampir serupa, atau pesanan pelanggan yang memerlukan penanganan khusus. Pada kondisi tersebut, pimpinan berperan dalam menentukan langkah yang harus diambil agar proses pemenuhan pesanan tetap berjalan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berkontribusi terhadap efektivitas pemeriksaan pesanan melalui kemampuan mengarahkan proses kerja dan membantu penyelesaian masalah operasional yang muncul selama aktivitas bisnis berlangsung.

Selain faktor kepemimpinan, hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki kontribusi yang tidak kalah penting dalam mendukung keberhasilan pemeriksaan pesanan. Menurut Robbins dan Judge (2022), budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, dan norma kerja yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan menjadi pedoman dalam berperilaku di lingkungan kerja (Robbins dan Judge, 2022). Dalam konteks Nagoya Fishing, budaya organisasi tercermin melalui kebiasaan kerja yang menekankan ketelitian, tanggung jawab, disiplin, serta komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa budaya ketelitian menjadi nilai yang paling dominan dalam pelaksanaan pemeriksaan pesanan. Setiap barang yang akan dikirim diperiksa kembali meskipun sebelumnya telah melalui proses pengambilan barang oleh picker. Praktik tersebut menunjukkan adanya budaya kerja yang tidak hanya berorientasi pada kecepatan penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada akurasi hasil kerja. Budaya ini menjadi sangat penting mengingat sebagian besar produk yang dijual Nagoya Fishing berupa perlengkapan memancing yang memiliki banyak variasi ukuran, tipe, dan spesifikasi. Perbedaan antarproduk sering kali terlihat sangat kecil sehingga memerlukan tingkat konsentrasi dan kehati-hatian yang tinggi selama proses pemeriksaan.

Hasil wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa ketelitian tidak hanya dipandang sebagai tuntutan pekerjaan, tetapi telah menjadi kebiasaan yang melekat dalam aktivitas operasional sehari-hari. Karyawan menyadari bahwa kesalahan kecil dalam proses pemeriksaan dapat berdampak pada keseluruhan kualitas pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, setiap pesanan diperiksa secara cermat sebelum dikirim kepada pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berperan dalam membentuk kesadaran individu untuk menjaga standar kualitas kerja tanpa harus selalu bergantung pada pengawasan langsung dari pimpinan.

Selain budaya ketelitian, budaya tanggung jawab juga menjadi faktor yang mendukung efektivitas pemeriksaan pesanan. Berdasarkan hasil observasi, setiap bagian bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya masing-masing dan berusaha memastikan bahwa proses kerja yang dilakukan telah sesuai dengan standar operasional perusahaan. Sikap tanggung jawab tersebut membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisir karena setiap individu memahami konsekuensi dari kesalahan yang mungkin terjadi. Dengan adanya rasa tanggung jawab yang tinggi, proses pemeriksaan pesanan tidak hanya dilakukan sebagai rutinitas administratif, tetapi sebagai upaya nyata untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Al-Hawary dan Al-Syasneh (2023) yang menemukan bahwa kepemimpinan yang efektif dan budaya organisasi yang kuat memiliki pengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa organisasi yang memiliki budaya kerja yang jelas dan didukung oleh kepemimpinan yang konsisten cenderung mampu menghasilkan tingkat kualitas kerja yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang tidak memiliki keselarasan antara nilai organisasi dan praktik kepemimpinan (Al-Hawary, 2023).

Efektivitas pemeriksaan pesanan di Nagoya Fishing tidak hanya bergantung pada prosedur teknis yang diterapkan dalam proses kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manusia yang terbentuk melalui kepemimpinan dan budaya organisasi. Kepemimpinan berperan dalam menciptakan arah, pengawasan, dan standar kerja yang jelas, sedangkan budaya organisasi membentuk perilaku kerja yang mendukung ketelitian, tanggung jawab, dan konsistensi dalam menjalankan tugas. Kombinasi kedua faktor tersebut menjadi fondasi penting yang memungkinkan proses pemeriksaan pesanan berjalan secara efektif dan mampu meminimalkan potensi kesalahan pengiriman kepada pelanggan.

Dalam perspektif manajemen strategis, pemeriksaan pesanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas operasional yang dilakukan sebelum produk dikirim kepada pelanggan, tetapi juga sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis jangka panjang. Menurut David et al. (2020), manajemen strategis merupakan proses perumusan, implementasi, dan evaluasi berbagai keputusan yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui manajemen strategis, perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang terjadi saat ini, tetapi juga berupaya mengantisipasi risiko dan menciptakan keunggulan yang dapat mendukung keberlangsungan bisnis di masa depan (David dkk, 2020). Dalam konteks Nagoya Fishing, penerapan pemeriksaan pesanan merupakan salah satu bentuk implementasi strategi operasional yang bertujuan menjaga kualitas pelayanan serta memastikan setiap proses bisnis berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pemeriksaan pesanan telah menjadi bagian yang terintegrasi dalam alur operasional perusahaan dan bukan sekadar prosedur tambahan sebelum pengiriman barang. Setiap pesanan yang masuk harus melalui tahapan pemeriksaan sebelum dikemas dan diserahkan kepada jasa ekspedisi. Kebijakan tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk membangun sistem kerja yang berorientasi pada pencegahan kesalahan (*preventive approach*) dibandingkan hanya melakukan perbaikan setelah muncul keluhan dari pelanggan (*corrective approach*). Pendekatan preventif merupakan salah satu prinsip penting dalam manajemen strategis karena perusahaan berupaya mengurangi potensi risiko sejak awal sebelum menimbulkan dampak yang lebih besar terhadap operasional maupun reputasi bisnis.

Hasil wawancara dengan pihak perusahaan menunjukkan bahwa kesalahan pengiriman tidak hanya berdampak pada munculnya komplain pelanggan, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian operasional. Ketika terjadi kesalahan pengiriman, perusahaan harus menyediakan waktu tambahan untuk menangani proses pengembalian barang (*return*), melakukan pengiriman ulang, memberikan kompensasi tertentu kepada pelanggan, serta mengalokasikan sumber daya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, maka biaya operasional perusahaan akan meningkat dan efisiensi kerja menjadi menurun. Pemeriksaan pesanan dipandang sebagai investasi operasional yang membantu perusahaan mengurangi biaya akibat kesalahan kerja sekaligus menjaga efektivitas proses bisnis.

Selain berfungsi sebagai upaya mitigasi risiko, pemeriksaan pesanan juga mendukung strategi perusahaan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan. Berdasarkan hasil observasi, Nagoya Fishing menghadapi tantangan berupa banyaknya variasi produk alat pancing yang memiliki bentuk, ukuran, dan spesifikasi yang hampir serupa. Kondisi

tersebut meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengambilan maupun pengiriman barang apabila tidak disertai dengan proses verifikasi yang memadai. Dengan menerapkan pemeriksaan pesanan secara konsisten, perusahaan dapat menjaga standar kualitas pelayanan yang sama pada setiap transaksi. Konsistensi pelayanan menjadi aspek penting dalam manajemen strategis karena pelanggan cenderung memberikan kepercayaan lebih besar kepada perusahaan yang mampu memberikan pengalaman layanan yang stabil dan dapat diprediksi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan berkontribusi terhadap pencapaian keunggulan kompetitif perusahaan. Dalam lingkungan marketplace seperti Shopee, persaingan tidak hanya terjadi pada aspek harga produk, tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Banyak toko menawarkan produk yang serupa dengan harga yang relatif kompetitif, sehingga faktor pelayanan menjadi salah satu pembeda utama dalam persaingan bisnis. Melalui pemeriksaan pesanan yang dilakukan secara teliti, Nagoya Fishing mampu meminimalkan kesalahan pengiriman dan menjaga kualitas pengalaman pelanggan. Kondisi tersebut memberikan nilai tambah yang sulit ditiru oleh pesaing karena berkaitan dengan sistem kerja internal dan budaya operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan juga menyadari bahwa keberhasilan bisnis online tidak hanya ditentukan oleh kemampuan memperoleh pelanggan baru, tetapi juga oleh kemampuan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dalam konteks ini, pemeriksaan pesanan berperan sebagai salah satu instrumen strategis untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika pelanggan secara konsisten menerima produk yang sesuai dengan pesanan, tingkat kepercayaan terhadap perusahaan akan meningkat. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting bagi perusahaan untuk membangun loyalitas pelanggan serta menciptakan peluang pembelian berulang di masa mendatang.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi dan Permana (2026) yang menunjukkan bahwa akurasi pemenuhan pesanan dan kinerja logistik memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pengalaman pelanggan pada platform e-commerce. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perusahaan yang mampu menjaga ketepatan proses pemenuhan pesanan cenderung memiliki tingkat retensi pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang sering mengalami kesalahan pengiriman. Hasil penelitian tersebut memperkuat temuan bahwa pemeriksaan pesanan bukan hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang mendukung keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang (Dewi dan Permana, 2026).

Lebih lanjut, hasil observasi menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan membantu perusahaan menciptakan sistem operasional yang lebih terukur dan terkendali. Setiap tahapan kerja memiliki standar yang jelas sehingga memudahkan perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam perspektif manajemen strategis, kemampuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi proses bisnis merupakan faktor penting karena memungkinkan perusahaan melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelanggan dan dinamika persaingan pasar.

Pemeriksaan pesanan di Nagoya Fishing dapat dipahami sebagai bagian dari strategi perusahaan untuk membangun sistem pelayanan yang berkualitas, mengurangi risiko operasional, meningkatkan efisiensi kerja, serta memperkuat daya saing bisnis. Keberadaan proses pemeriksaan pesanan tidak hanya memberikan manfaat pada tingkat operasional harian, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan dalam menjaga keberlangsungan usaha, mempertahankan kepercayaan pelanggan, dan menghadapi persaingan bisnis digital yang semakin kompetitif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pesanan (order checking) di Nagoya Fishing merupakan tahapan yang efektif dalam mendukung ketepatan pemenuhan pesanan pelanggan pada marketplace Shopee dan mengurangi potensi terjadinya komplain akibat ketidaksesuaian produk yang diterima pelanggan. Efektivitas tersebut terlihat dari kemampuan proses pemeriksaan dalam memastikan kesesuaian jenis produk, variasi, jumlah, dan kondisi barang sebelum dilakukan pengemasan dan pengiriman. Pelaksanaan pemeriksaan pesanan yang dilakukan secara sistematis mampu membantu perusahaan meminimalkan kesalahan operasional, menjaga kualitas pelayanan, serta mendukung kelancaran proses pemenuhan pesanan. Selain itu, keberhasilan pemeriksaan pesanan didukung oleh penerapan prosedur kerja yang terstruktur, pemanfaatan sistem digital dalam pengelolaan pesanan, serta ketelitian dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pesanan dapat menjadi salah satu strategi yang penting bagi bisnis e-commerce dalam menjaga akurasi pengiriman dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penerapan proses pemeriksaan pesanan secara konsisten berpotensi mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan dan meminimalkan risiko kesalahan dalam proses pemenuhan pesanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji pengaruh pemeriksaan pesanan terhadap tingkat komplain pelanggan dan kepuasan pelanggan

menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga diperoleh hasil yang lebih terukur dan komprehensif.

Referensi

1. Dewi, S. M., & Permana, E. (2026). Analisis Kinerja Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce di Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmiah Interdisipliner*.
<https://sejurnal.com/pub/index.php/jpii/article/view/813>
2. Budiman, T. (2023). Pengaruh e-Logistics dan e-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Dagangan Mall. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*.
<https://doi.org/10.33603/jibm.v6i2.6397>
3. Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh e-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*.
<https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i1.9132>
4. Yanto, R. T. Y., & Anjarsari, A. D. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee). *Pro Mark*.
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/1319>
5. Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Gorontalo: CV Syakir Media Press.
<https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/8793/Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf>
6. Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/humanika/article/view/38075>
7. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*.
<https://online.fliphtml5.com/cyqfr/jppo/#p=1>
8. Yusuf, A. M. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
<https://prenadamedia.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-penelitian-gabungan/>
9. Purwanto, D. (2022). *Komunikasi Bisnis (Edisi Revisi)*. Jakarta: Erlangga.
https://www.researchgate.net/publication/366568718_KOMUNIKASI_BISNIS
10. Amelia, R., Pratama, A., & Wijaya, D. (2025). The Influence of E-Service Quality on Customer Trust and Loyalty in E-Commerce Platforms. *International Journal of Social Science Insights*.
<https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSW/article/view/575>
11. Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
https://books.google.co.id/books/about/Marketing_5_0.html?hl=id&id=lgAXEAAAQBAJ&redir_esc=y
12. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.).
<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/organizational-behavior/P200000003479>
13. Al-Hawary, S. I. S., & Al-Syasneh, M. S. (2023). The impact of leadership and organizational culture on organizational performance.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/15/5/4364>
14. David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2020). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases* (17th ed.). Pearson.
https://books.google.co.id/books/about/Strategic_Management.html?hl=id&id=SbF5CwAAQBAJ&redir_esc=y
15. Ferreira, J., Fernandes, C., & Kraus, S. (2022). Strategic management and business sustainability: A systematic literature review. *Journal of Business Research*.
<https://oapub.org/soc/index.php/EJMMS/article/view/1255>