BAB III

PEMBAYARAN KODE UNIK DI TOKOPEDIA

A. Profil Tokopedia

Tokopedia merupakan suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal www.tokopedia.com. Tokopedia memang bukan situs *online marketplace* pertama di Indonesia. Ide untuk membuat mal di dunia maya sesungguhnya sudah ada sejak tahun 2007. Namun tidak segera terlaksana karena ketika itu Leontinus Alpha Edison dan William Tanuwijaya sebagai penggagas berdirinya situs Tokopedia belum memiliki investor. Tokopedia didirikan pada bulan Februari 2009 dan meluncurkan www.tokopedia.com pada tanggal 17 Agustus 2009.

Sepanjang tahun 2007-2009 Tokopedia mencari investor yang mau bergabung dengannya. Pada tanggal 6 Februari 2010 Tokopedia mendapat suntikan dana sebesar 2,5 miliar dari PT Indonusa Dwitama. Tokopedia juga berhasil memikat East Ventures, perusahaan yang fokus pada investasi bisnis di internet dan berbasis di Singapura.¹ Selian itu Tokopedia juga menerima investasi dari CyberAgent Ventures.² Hingga pada tanggal 4 April 2012 Tokopedia telah menerima investasi dari netprice.com, Ltd.³ Pada tanggal 22

¹ William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia-Press Release",

https://www.tokopedia.com/blog/investasi-baru-Tokopedia-dari-east-ventures/, diakses pada 18 Maret 2017.

² William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia-Press Release",

https://www.tokopedia.com/blog/Tokopedia-menerima-investasi-series-b-dari-cyberagent-ventures-inc/, diakses pada 18 Maret 2017.

³ William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia-Press Release",

https://www.tokopedia.com/blog/Tokopedia-menerima-investasi-dari-netprice/, diakses pada 18 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oktober 2014 Tokopedia menerima investasi senilai 100 Juta USD (sekitar 1,2 Triliyun Rupiah) dari SoftBank Internet and Media dan Sequoia Capital.⁴

Pendanaan yang diperoleh tersebut nantinya akan digunakan untuk memberikan subsidi untuk setiap transaksi di Tokopedia, misalnya saja saat melakukan pembayaran menggunakan metode tertentu akan dipastikan tanpa biaya sepeserpun. Khusus metode pembayaran menggunakan kartu kredit akan dilakukan subsidi sebagian karena seluruh resiko harus ditanggung pemilik platform dan biaya MDR yang terlalu besar, sehingga tidak mampu untuk memberikan subsidi sepenuhnya. Apabila pembeli ingin menggunakan kartu kredit akan dikenakan biaya CSistrasi yang harus dibayar.⁵

Salah satu persiapan yang sangat penting dalam membuat *online marketplace* adalah memilih domain dan tempat *hosting*. Domain adalah identitas sebuah situs web di internet. Untuk bisa membuka sebuah situs web, kita harus mengetahui domain situs tersebut dan menginputkannya di kolom alamat browser yang kita gunakan. Domain biasanya didapat dengan cara membeli dari lembaga pengelola domain seperti PANDI (Pengelola Nama Domain Indonesia) atau para *reseller* domain. Harga yang ditawarkan beragam, mulai dari Rp 50.000, Rp 80.000, Rp 100.000, atau lebih. Harga tersebut biasanya untuk pembayaran per tahun, lalu dapat diperpanjang kembali. Sedangkan *hosting* adalah tempat untuk menyimpan data dan file

⁴ William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia", https://blog.Tokopedia.com/2014/10/alasan-

Tokopedia-menerima-softbank-dan-sequoia/, diakses pada 18 Desember 2016.

⁵ William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia", https://blog.Tokopedia.com/2015/05/mengapa-Tokopedia-gratis/, diakses pada 18 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

situs web di sebuah server yang terhubung dengan jaringan internet.⁶ Nama domain "Tokopedia" merupakan gabungan dari kata Toko dan Ensiklopedia, yang mengandung makna situs ini akan menjadi ensiklopedi lengkap dari toko-toko *online*. Pada tanggal 30 Mei 2008 nama domain Tokopedia.com berhasil dibeli, karena khawatir nama domain Tokopedia diklaim oleh pihak lain.

Gagasan utama membuat situs dengan konsep mal *online* karena banyak individu dan pemilik bisnis yang ingin berbisnis *online* namun tidak bisa membuat situs sendiri, sehingga di sinilah peran Tokopedia yang akan membantu para penjual untuk dapat membuka toko di Tokopedia. Tokopedia juga menawarkan pengalaman berbelanja *online* yang lebih aman dan nyaman. Para penjual yang ingin berjualan bisa mendaftar secara gratis lalu membuka toko dengan memajang produk yang ingin ditawarkan di situs tersebut. Berbagai kategori produk yang dapat ditawarkan oleh penjual antara lain: fashion pria dan wanita, handphone, komputer, alat-alat elektronik, buku, *software*, hingga peralatan kantor dan peralatan sekolah, dan masih banyak lainnya.

Para penjual yang membuka toko di Tokopedia akan memperoleh nama domain, selain itu mereka juga akan diberi petunjuk untuk mengelola etalase dan gudang, hingga petunjuk untuk mengelola transaksi yang telah disediakan oleh pihak Tokopedia. Dalam ketentuan Huruf E No. 7, Tokopedia memiliki kewenangan mangambil alih sub-domain toko penjual apabila akun

⁶ It Works!, *Creative Project : Cara Gampang Bikin Toko Online*, (t.tp.: Grasindo, 2010), 23. digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac

penjual sudah tidak aktif lebih dari 1 tahun atau pemilik merek dagang resmi (yang sudah terdaftar secara umum di Daftar Umum Merek di Indonesia) memiliki nama yang sama dengan sub-domain penjual.

Tokopedia tidak hanya menjadi tempat untuk memasang iklan, tetapi juga mengambil alih resiko apabila terjadi penipuan oleh penjual. Selain itu, Tokopedia juga berperan sebagai moderator yang akan mengawasi dan mengelola transaksi jual beli tersebut, serta melacak keberadaan transaksi yang sudah dilakukan antara penjual dan pembeli. Pembeli yang memesan barang harus membayar barang terlebih dahulu. Uang pembayaran itu nantinya akan disimpan di rekening penampungan (*escrow akun*) dan akan dibayarkan kepada penjual setelah barang dipastikan sampai pada pemesan. Kepastian barang sampai pada pemesan dapat dicek secara *online* lewat resi pengiriman kurir. Sehingga tidak perlu dikhawatirkan lagi kredibilitas dari penjual, yang pasti penjual yang bergabung di situs Tokopedia sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak Tokopedia.

Tokopedia mengusung model bisnis *open marketplace*, yaitu setiap individu dapat membuka toko *online* dan meng-*upload* produk mereka secara instan semudah membuka dan mem-*posting* di media sosial. William Tanuwijaya *co-founder* yang juga menjabat sebagai Direktur Tokopedia. Sejak diluncurkan pada Agustus 2009, Tokopedia terus mencatat pertumbuhan positif. Perkembangan Tokopedia selama tahun 2015 lalu mengalami peningkatan hingga 30 persen setiap bulannya. Tercatat pada bulan Maret 2015 merchant-merchant Tokopedia mengirimkan 5,4 juta produk dari transaksi yang terjadi melalui Tokopedia.⁷

Salah satu sumber keuntungan Tokopedia yaitu berasal dari *merchant* yang menggunakan opsi *gold merchant* yang telah disediakan oleh Tokopedia. *Gold merchant* yaitu fitur berbayar yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan fasilitas eksklusif yang hanya diperuntukkan bagi pengguna *gold merchant* dan tidak didapatkan oleh pengguna reguler. *Merchant-merchant* yang ingin menjadi sponsor Tokopedia akan dikenakan yaitu sebesar Rp 150.000 untuk pembayaran tiap bulan, Rp 300.000 untuk pembayaran tiap tiga bulan, Rp 550.000 untuk pembayaran enam bulan dan Rp 999.000 untuk pembayaran satu tahun. Tokopedia akan memberikan fitur-fitur yang sifatnya membantu para *gold merchant* agar lebih efisien dalam mengelola tokonya. Selain itu Tokopedia juga akan memberikan fitur *TopAds* untuk *merchantmerchant* yang ingin mendapatkan *exposure* tambahan.⁸

B. Sistem Kerja Tokopedia

Tokopedia merupakan salah marketplace satu online yang menyediakan ruang berbentuk laman situs yang disewakan kepada para penjual untuk dapat menjajakan dagangannya melalui dunia maya. Proses karakter marketplace utama yang menjadi online adalah pendaftaran/registrasi, pemilihan barang/jasa oleh pembeli, transaksi jual beli,

⁷ William Tanuwijaya, "Seputar Tokopedia", https://blog.Tokopedia.com/2015/04/mengapa-Tokopedia-akhir-akhir-ini-sering-maintenance/, diakses pada 18 Desember 2016.

⁸ Tokopedia, "Panduan Gold Merchant", https://gold.Tokopedia.com/?ref_tkpd=v3_sticky_top, diakses pada 18 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembayaran oleh pembeli melalui jasa penyelenggara *online*, penyerahan barang/jasa secara *online/offline* dan terakhir penyetoran uang pembayaran dari penyelenggara jasa online kepada pedagang.

1. Prosedur Mendaftar Sebagai Pengguna Tokopedia

Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, tidak sebatas penjual, pembeli ataupun pihak yang sekedar berkunjung ke situs Tokopedia. Bedanya kalau pengunjung tidak dapat melakukan transaksi jual beli karena mereka tidak mempunyai akun Tokopedia. Pengguna dapat membuat akun Tokopedia dengan cara mendaftar secara gratis. Berikut ini langkah-langkah mendaftar menjadi pengguna situs Tokopedia:

a. Kunjungi situs Tokopedia www.tokopedia.com maka akan menampilkan halaman awal situs Tokopedia.

Gambar 1.1 Halaman awal situs Tokopedia

| tokopedia cari produk atau toko | | Semua Kategori 🔻 | Q Bantuan | Daftar Masuk | |
|---------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|--------------|--|
| Pilih Kategori | | | Semua Kategori | » | |
| Fashion Wanita BARU | Handphone & Tablet | 🐴 R | umah Tangga | | |
| 🐈 Fashion Pria BARU | Laptop & Aksesoris | ₽4 D | apur | | |
| Lashion Muslim BARU | Komputer & Aksesoris | i o | ffice & Stationery | | |
| Fashion & Aksesoris | Elektronik | 🎁 Se | ouvenir, Kado & Had | iah | |
| 👕 Pakaian | 🚺 Kamera, Foto & Video | 🐥 М | lainan & Hobi | | |
| Lecantikan | Otomotif | 🍎 M | lakanan & Minuman | | |
| 🗧 Kesehatan | 🚯 Olahraga | B | uku | | |
| 🗞 Perawatan Bayi | Film, Musik & Game | 🌍 So | oftware | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool halaman awal situs Tokopedia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Klik "Daftar" pada *header* menu.



Sumber: ScreenSnapshotTool halaman awal situs Tokopedia.

c. Isi data diri pada halaman formulir pendaftaran dengan benar dan lengkap, seperti:



Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia.

d. Untuk bergabung silahkan klik "Daftar Akun".

Gambar 1.4 Ikon daftar akun untuk mendaftar sebagai pengguna

Daftar Akun

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia.

e. Tokopedia akan mengirimkan email balasan ke email yang sudah

dikirim untuk melakukan aktivasi akun.

Gambar 1.5 Email balasan dari Tokopedia

| Bergabung dengan Tokopedia |
|--|
| Hi Sekilas Info, |
| Terima kasih sudah mendaftar akun Tokopedia. |
| Silakan klik link di bawah ini untuk mengaktifkan Akun Tokopedia Anda: |
| Aktifkan Akun Anda |
| Jika button di atas tidak berfungsi, silakan copy dan paste alamat |
| https://www.tokopedia.com/activation.pl?code=C3AC4C74-D846-11E5-983E- |
| 1E18AC33910E&success_activation=1&utm_campaign=activation_html&utm |
| medium=jNayrQwO&utm_source=n6YXhgaS ke dalam browser Anda. |
| |

Sumber: ScreenSnapshotTool email pengguna

f. Proses pendaftaran email telah selesai, kemudian cek email dan ikuti petunjuk pada email tersebut.

Gambar 1.6 Notifikasi aktivasi akun Tokopedia pengguna

Anda berhasil melakukan aktivasi Terima kasih, pendaftaran Anda telah berhasil. Selamat bergabung bersama Tokopedia! Akun Anda : Sekilas Info

Ingin langsung berbelanja? Lihat langkah-langkahnya **di sini.** Atau ingin langsung berjualan? Silakan membuat toko online Anda terlebih dahulu **di sini**

Sumber: ScreenSnapshotTool email pengguna

g. Pengguna dapat mengoperasikan akun Tokopedia untuk berbelanja atau membuka toko.

Sebelum menggunakan akun Tokopedia alangkah baiknya

pengguna membaca dengan seksama syarat dan ketentuan yang harus

dipatuhi sebagai pemakai jasa yang ditawarkan oleh Tokopedia terkait penggunaan situs www.tokopedia.com karena akan berdampak pada hak dan kewajiban pengguna dibawah hukum. Dengan mendaftar dan/atau menggunakan situs Tokopedia, maka pengguna dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam syarat dan ketentuan. Syarat dan ketentuan ini merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara pengguna dengan Tokopedia. Apabila pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian atau seluruh isi syarat dan ketentuan, maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di situs www.tokopedia.com.

2. Prosedur Buka Toko di Tokopedia

Pelaku usaha dapat memanfaatkan situs Tokopedia untuk mengembangkan usahanya dengan cara buka toko di Tokopedia. Salah satu penjual yang membuka toko di Tokopedia yaitu, Wenelli. Dia memanfaatkan situs Tokopedia untuk berjualan perkakas rumah tangga dan benda-benda rohani.⁹

Berikut ini langkah-langkah untuk membuka toko di Tokopedia:

- a. Buka situs Tokopedia dan log in akun pengguna.
- b. Klik "Buka Toko" di menu sebelah kiri.

⁹ Wenelli (penjual), *Wawancara*, 18 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.1 Halaman akun Tokopedia pengguna

| tokopedia ка | tegori 🗸 🔍 Cari p |
|---|--|
| | Promo |
| RP 0 | Colcopedia Colcop |
| Aktivasi TokoCash Top Up Saldo | Feed |
| Anda belum memiliki tol Buka Toko | ko |
| Pelajari lebih lanjut di seller center | |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia.

c. Kemudian isi informasi toko meliputi: nama domain, nama toko, slogan, deskripsi, dukungan pengiriman, jasa pengiriman dan dukungan pembayaran. Kemudian klik **"Buka".** Dengan melakukan buka toko penjual telah dianggap menyewa toko di Tokopedia. Persetujuan untuk melengkapi dan mengirim formulir buka toko merupakan suatu bentuk kontrak elektronik antara penjual dengan Tokopedia.

Gambar 2.2 Formulir untuk buka toko di Tokopedia

Buka Toko

| | Nama Toko | Cek Nama Toko |
|-------------------------|-----------|---|
| Cek Domain | | Nama toko tidak dapat diubah. Pilihlah nama yang mencerminkan nama toko Anda. |
| ilihlah nama domain yan | | |
| mencerminkan nama to | Slogan | |
| o anda. Nama domain m | | 49 rica karak |
| ksimal 16 karakter beru | | 40 SISA Kal ak |
| a huruf, angka dan tand | Deskripsi | |
| "-", tanpa spasi. | | |
| | | 140 sisa karak |

* Escrow Account adalah fasilitas rekening bersama yang disediakan Tokopedia secara gratis untuk para pemilik Toko Online, dan pastinya akan membantu Anda lebih dipercaya para calon pembeli.
** Pembayaran instant via Mandiri Clickpay juga akan mendapatkan fasilitas gratis jasa escrow account.

Buka Toko

Sumber: *ScreenSnapshotTool* situs Tokopedia.

Sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh Wenelli, untuk membuka toko di Tokopedia sebaiknya penjual mempunyai barang, punya KTP, kemudian mengisi alamat dan biodata yang disediakan oleh pihak Tokopedia. Untuk membuka toko di Tokopedia tidak dikenakan biaya sepeser pun (gratis). Setelah melengkapi formulir aplikasi buka toko penjual dapat menjual barang sebanyak-banyaknya.

Tokopedia tidak ikut andil dalam hal penentuan harga jual, jadi harga barang yang terdapat dalam situs Tokopedia adalah harga yang ditetapkan oleh penjual. Misalnya untuk penghitungan harga jual suatu barang Wenelli memaparkan sebagai berikut: Harga jual = modal : 70 x 100 Misalnya harga kulaknya Rp 7000 Harga jual = 7000 : 70 x 100 = 100 x 100 = 10.000

3. Prosedur Belanja Online di Tokopedia

Pembeli adalah pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh penjual di situs Tokopedia. Sedangkan penjual adalah pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawarann atas suatu barang kepada para pengguna situs Tokopedia. Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Berikut ini langkah-langkah berbelanja *online* menggunakan situs Tokopedia:

- a. Membuka situs www.tokopedia.com.
- b. Cari produk yang diinginkan dengan cara:
 - 1) Ketik nama produk di kolom pencarian.
 - 2) Klik karegori-kategori yang ada di halaman Tokopedia.

Gambar 3.1 Ikon pencarian produk dan ikon kategori produk yang tersedia di Tokopedia

| | Seres Griget * Q | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|---|
| | | T Pakalan | 🕈 Rumah Tangga | • |
| Mengapa Belanja di Ketik barang y | ang Transparan | 🖌 Fashion & Aksesoris | YI Dapor | 0 |
| DAFTAR SEKARANG | / beli | 🕄 Kecantikan | X Office & Stationery | Ŷ |
| | | S Kesehatan | 📸 Souvenir, Kado & Hadiah | ۲ |
| | | Andphone & Tablet | Piektronik | |
| Pakaran | TRumah Tangga | Laptop & Aksesoris | Klik salah satu kategori | |
| 🖌 Fashion & Aksesoris | 1 Dapur | Kommeter & Aksecoris | Kink Sulari Sular Kategori | |
| 🞗 Kecantikan | X Office & Stationery | AU | Semua Kategori | |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia.

- c. Klik gambar produk untuk melihat informasi lengkap tentang produk dan toko yang dipilih, antara lain:
 - 1) Informasi produk yaitu berisi semua informasi penting tentang produk yang sedang dilihat.
 - Ulasan yaitu berisi ulasan pembeli yang sebelumnya sudah pernah membeli produk tersebut.
 - Diskusi produk yaitu tempat bertanya ke penjual tentang produk yang ingin dibeli.
 - 4) Informasi penjual yaitu berisi informasi lengkap tentang penjual.
 - 5) Keterangan harga pas dan harga grosir (jika ada).

Gambar 3.2 Informasi lengkap tentang produk dan toko

| okopedia | Kategori 🗸 | Q. Carl prod | uk atau toko | | | Semua K | ategori 🗸 | Cari | Daftar | Masu | ık 888 |
|---------------|-------------|--------------|--|--------------------------------|---------------|---|--------------------------|-------|----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Bagikan : 💷 🕇 | У G+ | B | | | | Sta | ationery 🕶 | Perub | Rp 50 ahan Harga Terakh |).000 r: 19-02-20 | 117, 22:40 WIB |
| | | | Informati Deador | Illucian di | | Dielouei Prostuli | (0) | | × | Beli | |
| | | | mornasi Produk | Uidsan (| J) | DISKUSI PTOUUK | (0) | | 🆤 Tambah | Ke Wishli | st |
| | | | Lihat | 31 | ß | Berat | 1.000gr | SIN | IULASI CICILAN | ř. | |
| and Charles | 2 | | 🚔 Terjual | 0 | | Asuransi | Opsional | | | | |
| | | | | Baru | × | Pemesanan Min. | 1 | 3 | x Bunga 0% x Bunga 0% | Rp Rp | 16.667 8.334 |
| | | | Deskripsi Produk | | | | | 12 | x Bunga 0% | Rp | 4.167 |
| | | | Binder B5 merk Bar soft, dan menarik co | itex. Binder s bcok untuk w | iatu ianii | ini memiliki desa a. Binder ini juga | iin yang girly i bisa | 1. | Pilih B | ank NZ | |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia.

d. sung klik

| Apabila sudah yakin | dengan prod | uk y | ang akai | n dibeli | lang |
|---------------------|---|------------------------------|----------------|----------|------|
| "Beli". | | | | | |
| | Gamb Ikon bel | <mark>par 3</mark> i pro | .3 duk | | |
| | Rp 50 Perubahan Harga Terakhi |).000 ir: 19-02-20 | 017, 22:40 WIB | ľ | |
| | اير | Beli | | | |
| | 🖤 Tambah | Ke Wishl | ist | | |
| | SIMULASI CICILAN | I | | | |
| | 3x Bunga 0% | Rp | 16.667 | | |
| | 6x Bunga 0% | Rp | 8.334 | | |
| | 12x Bunga 0% | Rp | 4.167 | | |
| | Pilih B | ank | | | |
| | ANZ 🖓 🗚 | NZ | • | | |
| | | | | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia

- e. Mengisi formulir pemesanan dengan benar dan lengkap, seperti:
 - 1) Jumlah barang yang akan dibeli.

2) Alamat tujuan pengiriman barang. digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- 3) Agen logistik.
- 4) Asuransi (opsional).
- 5) Catatan untuk penjual (opsional)

Gambar 3.4 Form pemesanan produk

| | Beli | | | |
|--|---------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ¥rà¢ Tenest (0) X+ (0) ∎Use (3 | Jumlah Barang Biaya Asuransi | Katerangan (opsional) | Isi per | detail ibelian 7. Ptu 104.500,- |
| | Alamat Tujuan | | Pilih Alamat Lain 🔻 Tambah Alamat b | aru > |
| | | | - 1 | Pilih / Tambah Alamat |
| Pilih jasa pengiriman | Nurir Pergiriman JNE | Paket Pengiriman Ongkos kirim Reguler | Total Harga Barang | masi Penjual स्रे से से से रिक्रिय |
| | | 🍃 BELI PRODUK INI | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia

Apabila telah selesai mengisi form pemesanan, lalu klik ikon "Beli Produk Ini."

Pembeli yang melakukan pemesanan atas suatu produk dianggap telah menyetujui kontrak yang mengikat secara hukum atas barang-barang yang ditawarkan oleh penjual. Sehingga transaksi yang terjadi antara pembeli dan penjual hanya dapat dibatalkan sebelum pembeli melakukan konfirmasi pembayaran.

4. Prosedur Melakukan Pembayaran

Pembeli yang telah selesai memilih produk yang ingin dibeli dan telah mengisi data-data dengan benar, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pembayaran atas produk yang sudah dibeli tersebut. Tokopedia telah menyediakan beberapa metode pembayaran, salah satunya metode pembayaran melalui transfer bank. Berikut ini langkah-langkah memilih metode pembayaran manual di Tokopedia:

a. Masuk ke akun Tokopedia pengguna.

c.

b. Klik ikon **"Keranjang Belanja"** di *header* menu, kemudian klik produk yang sudah dipilih sebelumnya.

| Gambar 4.1 | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Ikon keranjang belanja pada <i>hea</i> | Ikon keranjang belanja pada <i>header</i> menu di Tokopedia | | | | | | | |
| tokopedia Kategori - Cari produk atau toko Serr | nua Kategori 🗸 🛗 🍃 2 🗾 | | | | | | | |
| Sumber: <i>ScreenSnapshot<mark>T</mark>ool</i> situs Tokoped | dia | | | | | | | |
| Selanjutnya akan me <mark>na</mark> mpilkan beberapa | metode pembayaran dan | | | | | | | |
| memilih metode pembayaran "Transfer | Bank". Tokopedia telah | | | | | | | |
| menyediakan beberapa metode pembayaran | , antara lain: | | | | | | | |
| 1) Saldo Tokopedia | 7) Kartu kredit | | | | | | | |
| 2) Transfer Bank | 8) Indomaret | | | | | | | |
| 3) Mandiri ClickPay | 9) Alfamart | | | | | | | |
| 4) Mandiri e-Cash | 10) 7-Eleven | | | | | | | |
| 5) BCA KlikPay | 11) Kantor Pos | | | | | | | |
| 6) Klik BCA | | | | | | | | |

Gambar 4.2 Pilihan metode pembayaran

| | Ringkasan Tagihan Total Transaksi Rp 55.000 Biaya Layanan Gratis |
|-------------------|--|
| Virtual Account | Total Tagihan Rp 55.000 |
| Pembayaran Instan | Ringkasan Transaksi Bantex Binder B5 Girl Edition 1 x Rp 50.000 Biaya Kirim yang dibebankan 1 x Rp 5.000 |

Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia

Setelah pembeli memilih metode pembayaran transfer bank, maka akan muncul total pembayaran, untuk langkah selanjutnya klik "Checkout".

 d. Apabila pembeli telah berhasil melakukan checkout maka akan muncul tambahan kode unik pada total pembayaran yang harus dibayar pembeli pada saat melakukan transfer dana ke rekening resmi Tokopedia. Besar nominal kode unik yang harus dibayar pembeli pada transaksi ini sebesar Rp 842.

Gambar 4.3 Penjelasan harga barang yang dipesan



Sumber: ScreenSnapshotTool situs Tokopedia

Pembeli melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah pembelian pada invoice ke salah satu rekening Tokopedia. Pembayaran yang dilakukan oleh pembeli harus dilakukan segera mungkin (selambat-lambatnya dalam batas waktu 2x24 jam) setelah pembeli melakukan *checkout*. Apabila dalam batas waktu tersebut pembeli belum melakukan pembayaran, maka pihak Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi tersebut. Tokopedia menyediakan dua metode pembayaran yaitu pembayaran manual dan pembayaran instan. Metode pembayaran manual yang dapat dipilih pembeli antara lain, transfer ATM, Internet Banking, Mobile Bangking dan setoran/transfer tunai. Berikut ini akan dijelaskan posedur pembayaran melalui Internet Banking:

 Masuk ke alamat Internet Banking: https://ibank.klikbca.com/ kemudian Log In dengan memasukkan user name dan Pin Internet Banking.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

| * BCA | INDIVIDUAL | [HOME] |
|--|--|---|
| USER ID dan PIN Internet Banking dapat diperoleh pada saat Anda melakukan Kopalui AH NCA, Untuk Informasi labih lanjut hubungi Halo BCA 1500888. | Silakan memasukkan USER ID Anda Please enter Your USER ID Silakan memasukkan PIN Internet Banking Anda Please enter Your Internet Banking PIN | Tips Keamana Perbanka Kik disa |
| HOW TO GET STARTED: To start using IICA internet Bankling, You must first register through any IICA ATM. For further information, please contact Halo IICA 1500088. | LOGIN WIAS FRADA WINS TRUMA SPW ARE TAN MANARED TO THE SPACE AND A MENEMUKAN MAN. VIGI TI BERTANSAKSI INTERNET BANKING, STB | IIIK BIASA PADA SAAT P JANGAN DILARJUTKANI |

Gambar 4.4 Halaman awal Internet Banking BCA

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

b. Pada menu utama sebelah kiri klik "Transfer Dana". Lalu akan muncul seperti gambar dibawah ini.



Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

c. Klik **"Transfer ke Rek. BCA"** pada menu sebelah kiri. Masukkan data dengan benar dan lengkap. Pilih nomor rekening Tokopedia yang berlaku karena Tokopedia menyediakan beberapa nomor bank yang

berbeda-beda. Sesuaikan dengan nomor rekening yang tercantum pada kolom total pembayaran.

| Form | untuk | melakukan | transfer | dana | ke rekening | g BCA |
|------|-------|-----------|----------|------|-------------|-------|
| | | | | | | |

Gambar 46

| In | 1 22:28:49 | | | 6 | | |
|---|------------------------------------|---|--|--|------|--|
| · Dafter Selemina Toluen | TRANSFER DANA-TRANSFER KE REK. BCA | | | | | |
| Transfer ke Rek, BCA | DARI REKENING | 337 | | | | |
| Transfer ke BCA Virtual | SILAKAN PILIH REKENING TUJUAN | | | | | |
| Account Transfer to Rek. Bank | REKENING SENDIRI | 337 | | | | |
| lam Dalam Negeri Kenthali ka Henu Ulama | DARI DAFTAR TRANSFER | 4531249 | 806 - ADI | SUHENDAR | - 03 | |
| | JUMLAH | 5940124 | 087 - LEN | INY SILVIAWATY | | |
| | BERITA | 8090170 | 8090170725 - M HASAN AL BOLKIAH | | | |
| | MASUKKAN S ANGKA INI PADA KEYBCA | 3371964 2830691 8610339 0341558 4370979 | 3371964094 - NANIK SUGIYATI 2830691866 - NOVITA WAHYU HARDINI 8610339396 - OCTAVIANI CHANDRA DEWI 0341556537 - ORIANA PALACY 4370979702 - PURNOMO WIJATMIKO 204302042 - DURNOMO WIJATMIKO | | | |
| | RESPON KEYBCA APPLI 2 | 3030435 3470031 | 973 - SITI 106 - SUF | I NUR AENAH PIANSYAH | | |
| | JENIS TRANSFER | 0460878 | 136 - SUT | RISNO | | |
| | Copyright @ 2000 | 3721785 | 066 - TOP | OPEDIA PT KOPEDIA PT | | |
| | | 3723030 1783037 0073529 1810340 1391834 | 878 - TOR 953 - TRI 955 - VEF 607 - WE | KOPEDIA PT KOPEDIA PT SUHATMOKO RA SELARAS ALGIFARI NDI KARTIWAN | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

d. Selanjutnya aktifkan keyBCA dengen menekan tombol "▶". Masukkan PIN keyBCA setelah muncul tulisan APPLI, kemudian tekan angka 2. Masukkan 8 angka yang tertera pada keyBCA seperti contoh angka 08098781. Tunggu respon keyBCA, lalu masukkan angka tersebut kedalam kolom RESPON KEYBCA APLLI 2.

Gambar 4.7 Form ke-2 untuk melakukan transfer dana ke rekening Tokopedia

| Transfer Dana | | | |
|---|------------------------------------|--|--|
| Coffee Releasing Trains | TRANSFER DANA-TRANSFER KE REK. BCA | | |
| Transfer ke Rek. BCA Transfer ke Sakuku Transfer ke BCA Virtual Account Transfer ke Rek. Bank | DARI REKENING | 337 • | |
| | SILAKAN PILIH REKENING TUJUAN | | |
| | REKENING SENDIRI | 337 | |
| lain Dalam Negeri | DARI DAFTAR TRANSFER | 3723098781 - TOKOPEDIA PT | |
| | JUMLAH | Rp. • 123033 | |
| Kembali ke Menu Utama | BERITA | | |
| | MASUKKAN 8 ANGKA INI PADA KEYECA 🧹 | 08 098781 | |
| | | PASTIKAN 6 ANGKA TERAKHIR SAMA DENGAN NOMOR REKENING TUJUAN | |
| | RESPON KEYBCA APPLI 2 | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA



Sumber: foto KeyBCA

e. Scroll kebawah, kemudian klik "Lanjutkan."

Gambar 4.9 Form ke-3 untuk melakukan transfer dana ke rekening BCA

| Transfer Dana | MASUKKAN 8 ANGKA INI PADA KEYBCA | 08 098781 | | | |
|--|----------------------------------|---|--|--|--|
| Daftar Rekening Tujuan Transfer ke Rek. BCA Transfer ke Rek. BCA Transfer ke BCA Virtual Account Transfer ke Rek. Bank lain Dalam Negeri | | PASTIKAN 6 ANGKA TERAKHIR SAMA DENGAN NOMOR REKENING TUJUAN | | | |
| | RESPON KEYBCA APPLI 2 | HELP KEYBCA | | | |
| | JENIS TRANSFER | | | | |
| Kembali ke Menu Utama | TRANSFER SEKARANG | 4 | | | |
| | TRANSFER PADA TANGGAL | 16 V 02 V 2016 V | | | |
| | TRANSFER BERKALA | | | | |
| | SETIAP | : 01 T HARI | | | |
| | SETIAP HARI | Senin T | | | |
| | SETIAP TANGGAL | 01 • | | | |
| | TANGGAL BERAKHIR | 17 • 02 • 2016 • | | | |
| | | Laniu | | | |

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

f. Tekan tombol "▶" pada keyBCA hingga muncul tulisan APLLI, lalu tekan tombol 1 maka akan muncul 8 digit angka, dan masukkan angka tersebut kedalam kolom RESPON KEYBCA APLLI 1. Kemudian klik "Kirim".

> **Gambar 4.10** Form ke-4 untuk melakukan transfer dana ke rekening BCA

| Transfer Dana | TRANSFER DANA-TRANSFER K | E REK BCA | | | |
|--|--|-----------|--------------|-------------|-------|
| Daftar Rekening Tujuan Transfer ke Rek. BCA Transfer ke Sakuku | DARI REKENING | | 337186600 | 9 | |
| | TRANSFER KE REKENING | | 372309878 | 1 | |
| Account | NAMA PENERIMA | | TOKOPEDIA PT | | |
| Transfer ke Rek. Bank lain Dalam Negeri | JUMLAH | | Rp. | 123.033.00 | |
| | BERITA | | - | | |
| | | | | | |
| cembali ce Menu Utama | JENIS TRANSFER : TRANSFER SEKARANG | | | | |
| | RESPON KEYBCA APPLI 1 | | | HELP KEYBCA | 1 |
| | PASTIKAN DATA YANG DIINPUT TELAH BENAR. BCA TIDAK BERTANGGUNG JAWAB TERHADAP KESALAHAN PENCIPUTAN DATA | | | | |
| | | | | | Kirim |

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

g. Kemudian akan muncul lampiran bahwa transfer dana ke rekening kokopedia telah berhasil. Simpan gambar tersebut sebagai bukti bayar untuk melakukan konfirmasi pembayaran.

> Gambar 4.11 Lampiran bukti transfer dana ke rekening BCA telah berhasil

| ransfer Dana | | |
|---|------------------------|---|
| | TRANSFER DANA-TRANSFER | R KE REK. BCA |
| Transfer ke Rek, BCA Transfer ke Rek, BCA Transfer ke BCA Virtual Account Transfer ke Rek, Bank lain Dalam Negeri | TRANSAKSI TRA | ANSFER KE REKENING BCA TELAH SELESAI DIPROSES : 15/02/2018 |
| | JAM | 22:30:33 |
| | NOMOR REFERENSI | : DF27A620-4C69-415B-CAE9-A5026DFA149A |
| | TUJUAN TRANSFER | : 3723098781 |
| Kembali Ke Menu Utama | NAMA | : TOKOPEDIA PT |
| | JUMLAH | Rp. N 123.033.00 |
| | BERITA | - h3 |
| | | 1 A |
| | JENIS TRANSFER | TRANSFER SEKARANG |
| | NOMOR URUT | : 188800 |
| | | CATAT NOMOR REFERENSI SEBAGAI BUKTI TRANSAKSI ANDA |

Sumber: ScreenSnapshotTool Internet Banking BCA

Pembayaran di Tokopedia hanya dapat dilakukan secara *online* bukan COD (*cash on delivery*) kepada penjual. Sehingga Tokopedia memanfaatkan jasa dari beberapa bank untuk menampung uang pembayaran dari pembeli. Hal tersebut menjadi salah satu ciri dari model situs Tokopedia. Mekanisme ini dilakukan oleh penyelenggara jasa *online marketplace* untuk dapat melakukan pengawasan terhadap para penjual yang membuka toko di mal *online* yang dikelolanya. Ketika pembeli telah menerima barang yang dipesan dalam keadaan baik dan sesuai dengan perjanjian, pihak Tokopedia akan mengirim pembayaran kepada penjual. Pembayaran kepada penjual dapat dilakukan dalam periode tertentu sesuai dengan perjanjian. Mekanisme seperti ini dapat melindungi pihak pembeli dari adanya penipuan dari pihak penjual dan pihak Tokopedia akan mendapatkan *fee* dari jasa perantara pembayaran yang dikelolanya.

Sesuai dengan Syarat & Ketentuan Huruf G No. 5 bahwa pembeli yang melakukan pemesanan melalui Tokopedia dianggap menyetujui untuk membayar total biaya yang harus dibayarkan sebagaimana tertera dalam halaman pembayaran, yang terdiri dari harga barang, ongkos kirim, dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul dan akan diuraikan secara tegas dalam halaman pembayaran. Pembeli dianggap menyetujui untuk melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya.

Pembeli yang memilih metode pembayaran transfer bank akan dikenakan total transaksi yaitu harga produk ditambah ongkos kirim ke alamat tujuan pengiriman, serta tambahan kode unik. Pembeli akan mengetahui nominal kode unik pada saat akan melakukan *checkout* pembayaran.¹⁰

Besar nominal kode unik yang diterima setiap pembeli bersifat random karena pihak Tokopedia tidak memiliki aturan yang bersifat mutlak. Jadi antara transaksi satu dengan transaksi yang lain akan mendapat kode unik yang tidak berurutan, meskipun transaksi tersebut terjadi pada satu toko dengan produk yang sama. Sebagaimana contoh transaksi yang dilakukan oleh Dhania atas produk "naturgo" di toko

¹⁰ Ziaul (pembeli), *Wawancara*, Surabaya, 7 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Excell Shop Surabaya" antara pukul 16.52 WIB dan pukul 16.54 WIB pada tanggal 21 Maret 2017.¹¹

Gambar 4.12 Notifikasi checkout dengan transfer bank pukul 16.52 WIB

> CHECKOUT BERHASIL DENGAN TRANSFER BANK

Transfer dana anda sebelum tanggal 23 Maret 2017, 16:52 WIB

Jumlah yang harus dibayar

Rp 13.909

Aohon transfer sesuai Jumlah yang tertera (termasuk 3 digit terakhir)

Sumber: ScreenSnapshotTool transaski oleh Dhania

Gambar 4.13

Notifikasi checkout dengan transfer bank pukul 16.54 WIB

CHECKOUT BERHASIL DENGAN TRANSFER BANK

Transfer dana anda sebelum tanggal 23 Maret 2017, 16:54 WIB

> Jumlah yang harus dibayar Rp 13.351

Mohon transfer sesuai Jumlah yang tertera (termasuk 3 digit terakhir)

Sumber: ScreenSnapshotTool transaski oleh Dhania

¹¹ Dhania (pembeli), *Wawancara*, Surabaya, 21 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari gambar di atas mengungkapkan bahwa kode unik yang diterima Dhania pada pukul 16.52 WIB lebih besar dari pada pukul 16.54 WIB.

Kode unik yaitu nominal yang ditambahkan secara otomatis oleh pihak Tokopedia ke total pembayaran ketika pembeli memilih metode pembayaran transfer bank. Besar nominal kode unik yang akan diterima masing-masing pembeli telah diatur oleh sistem yang bekerja di Tokopedia. Sehingga secara otomatis pembeli yang memilih metode pembayaran manual nantinya akan mendapatkan kode unik yang berbedabeda.¹²

Penambahan kode unik diberlakukan untuk memudahkan pihak Tokopedia dalam melakukan verifikasi pembayaran, selain itu kode unik juga untuk membedakan pembayaran satu pembeli dengan pembeli lain di Tokopedia. Pembeli yang lupa menambahkan kode unik akan menyulitkan pihak Tokopedia dalam mengenali pembayaran, sehingga proses verifikasi akan terhambat. Pembeli yang memilih melakukan pembayaran melalui transfer bank diharuskan melakukan konfirmasi pembayaran secara manual yaitu 2x24 jam.¹³

Pembayaran kode unik mulai diberlakukan setelah adanya keberagaman metode pembayaran yang ditawarkan oleh pihak Tokopedia, yang awalnya hanya menerima pembayaran melalui transfer bank saja. Karena semakin berkembangnya Tokopedia dan semakin banyaknya user

¹² Asa (CS Tokopedia), *Wawancara*, Surabaya, 24 Februari 2017.

¹³ Novdiansyah (pembeli), *Wawancara*, Surabaya, 7 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang menggunakan situs Tokopedia, maka pembayaran yang diterima Tokopedia tidak hanya melakui transfer bank saja. Semenjak itulah Tokopedia mulai mengembangkan metode-metode pembayaran lain.¹⁴



¹⁴ Putra (CS Tokopedia), *Wawancara*, Surabaya, 23 Februari 2017. digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id