

Technical Gate Error Handling : Website Multivendor E-Commerce Al Fatta

Pendahuluan

Dokumen ini menjelaskan skenario kesalahan (error) yang mungkin terjadi pada website multivendor e-commerce Al Fatta dari sisi pengguna, yaitu penjual dan pembeli. Setiap bagian mencakup jenis kesalahan, penyebab, dan solusi yang disarankan untuk mengatasi error tersebut.

1. Error Handling untuk Penjual

a. Pendaftaran dan Login

1. Kesalahan: OTP Tidak Valid

- a. **Penyebab:** OTP yang dimasukkan salah atau sudah kedaluwarsa.
- b. **Solusi:**
 - Periksa ulang OTP yang dikirim ke email.
 - Klik "Kirim Ulang OTP" jika kode sebelumnya sudah kedaluwarsa.

2. Kesalahan: Email atau Kata Sandi Salah

- a. **Penyebab:** Email atau kata sandi yang dimasukkan tidak sesuai dengan data yang terdaftar.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan email dan kata sandi yang dimasukkan benar.
 - Gunakan fitur "Lupa Kata Sandi" untuk mereset kata sandi.

3. Kesalahan: Format Kata Sandi Tidak Valid

- a. **Penyebab:** Kata sandi yang dimasukkan tidak memenuhi syarat (minimal satu huruf besar, satu angka, panjang 8-16 karakter).
- b. **Solusi:**
 - Ikuti format yang ditentukan untuk membuat kata sandi baru.

b. Pengelolaan Toko

1. Kesalahan: Data Produk Tidak Lengkap

- a. **Penyebab:** Informasi seperti nama produk, harga, atau gambar tidak diisi.
- b. **Solusi:**
 - Isi semua kolom wajib sebelum menyimpan produk.

2. **Kesalahan: Gagal Mengunggah Gambar Produk**

- a. **Penyebab:** Format file tidak didukung atau ukuran file terlalu besar.
- b. **Solusi:**
 - Gunakan file gambar dengan format .jpeg atau .png dengan ukuran maksimum 2 MB.

3. **Kesalahan: Tidak Bisa Menghapus Produk**

- a. **Penyebab:** Produk masih memiliki pesanan yang aktif.
- b. **Solusi:**
 - Selesaikan atau batalkan semua pesanan terkait sebelum menghapus produk.

c. **Pengelolaan Pesanan**

1. **Kesalahan: Gagal Memproses Pesanan**

- a. **Penyebab:** Informasi pengiriman atau status stok tidak valid.
- b. **Solusi:**
 - Periksa detail pengiriman dan pastikan stok produk mencukupi.

2. **Kesalahan: Nomor Resi Tidak Valid**

- a. **Penyebab:** Nomor resi yang dimasukkan salah atau tidak dikenali oleh sistem logistik.
- b. **Solusi:**
 - Periksa kembali nomor resi.
 - Hubungi penyedia logistik jika masalah berlanjut.

3. **Kesalahan: Penarikan Dana Ditolak**

- a. **Penyebab:** Saldo tidak mencukupi atau informasi bank tidak valid.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan saldo tersedia mencukupi.
 - Periksa kembali data rekening bank yang dimasukkan.

d. **Fitur Live Chat**

1. **Kesalahan: Pesan Tidak Terkirim**

- a. **Penyebab:** Koneksi internet tidak stabil atau server live chat sedang bermasalah.
- b. **Solusi:**
 - Periksa koneksi internet Anda.
 - Tunggu beberapa saat dan coba kirim ulang pesan.
 - Hubungi dukungan teknis jika masalah terus berlanjut.

4. **Kesalahan: Tidak Dapat Memulai Obrolan**

- a. **Penyebab:** Penjual atau pembeli belum aktif di platform.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan pengguna yang ingin dihubungi sedang online.
 - Jika tetap tidak bisa, hubungi dukungan teknis.

5. **Kesalahan: Tidak Ada Respon dari Lawan Bicara**

- a. **Penyebab:** Penjual atau pembeli belum merespon pesan.
- b. **Solusi:**
 - Kirim pesan pengingat atau gunakan fitur notifikasi.
 - Jika mendesak, gunakan metode komunikasi lain yang disediakan.

2. **Error Handling untuk Pembeli**

a. **Pendaftaran dan Login**

1. **Kesalahan: OTP Tidak Valid**

- a. **Penyebab:** OTP yang dimasukkan salah atau sudah kedaluwarsa.
- b. **Solusi:**
 - Periksa ulang OTP yang dikirim ke email.
 - Klik "Kirim Ulang OTP" jika kode sebelumnya sudah kedaluwarsa.

2. **Kesalahan: Email atau Kata Sandi Salah**

- a. **Penyebab:** Email atau kata sandi yang dimasukkan tidak sesuai dengan data yang terdaftar.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan email dan kata sandi yang dimasukkan benar.
 - Gunakan fitur "Lupa Kata Sandi" untuk mereset kata sandi.

b. **Pencarian dan Pembelian Produk**

1. **Kesalahan: Produk Tidak Ditemukan**

- a. **Penyebab:** Produk yang dicari tidak tersedia di database.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan kata kunci yang dimasukkan benar.
 - Gunakan filter kategori untuk memperluas pencarian.

2. **Kesalahan: Stok Produk Tidak Tersedia**

- a. **Penyebab:** Produk habis stok.

b. **Solusi:**

- Tambahkan produk ke daftar keinginan dan pantau ketersediaannya.

3. **Kesalahan: Gagal Menambahkan Produk ke Keranjang**

a. **Penyebab:** Pengguna belum login atau belum memilih varian produk.

b. **Solusi:**

- Login terlebih dahulu sebelum menambahkan produk ke keranjang.
- Periksa kembali informasi produk.

c. **Checkout dan Pembayaran**

1. **Kesalahan: Alamat Pengiriman Tidak Valid**

a. **Penyebab:** Alamat pengiriman tidak lengkap atau salah.

b. **Solusi:**

- Periksa kembali alamat pengiriman dan lengkapi data yang kurang.

2. **Kesalahan: Metode Pembayaran Tidak Tersedia**

a. **Penyebab:** Metode pembayaran yang dipilih tidak valid.

b. **Solusi:**

- Pilih metode pembayaran yang tersedia di platform.

3. **Kesalahan: Pembayaran Gagal**

a. **Penyebab:** Transaksi ditolak oleh gateway pembayaran atau waktu pembayaran habis.

b. **Solusi:**

- Pastikan saldo atau limit kartu mencukupi.
- Lakukan pembayaran ulang sebelum batas waktu habis.

d. **Pelacakan Pesanan**

1. **Kesalahan: Nomor Resi Tidak Valid**

a. **Penyebab:** Nomor resi yang dimasukkan salah atau tidak dikenali oleh sistem logistik.

b. **Solusi:**

- Periksa kembali nomor resi.
- Hubungi penyedia logistik jika masalah berlanjut.

2. **Kesalahan: Status Pesanan Tidak Diperbarui**

- a. **Penyebab:** Keterlambatan sinkronisasi data antara sistem dan penyedia logistik.
- b. **Solusi:**
 - Tunggu beberapa saat dan coba periksa kembali.
 - Hubungi Penjual yang terdapat di fitur Live Chat jika status tetap tidak diperbarui

e. **Fitur Live Chat**

1. **Kesalahan: Pesan Tidak Terkirim**

- a. **Penyebab:** Koneksi internet pembeli tidak stabil atau server live chat sedang bermasalah.
- b. **Solusi:**
 - Pastikan koneksi internet stabil.
 - Tunggu beberapa saat dan coba kirim ulang pesan.
 - Jika masalah berlanjut, hubungi dukungan teknis.

2. **Kesalahan: Tidak Dapat Memulai Obrolan**

- a. **Penyebab:** Penjual belum aktif atau sedang offline.
- b. **Solusi:**
 - Periksa status penjual di platform.
 - Kirim pesan yang akan diterima penjual saat mereka kembali online.

3. **Kesalahan: Tidak Ada Respon dari Penjual**

- a. **Penyebab:** Penjual tidak merespon dalam waktu yang diharapkan.
- b. **Solusi:**
 - Kirim pengingat melalui fitur notifikasi.

3. **Penutup**

Dokumen ini bertujuan untuk membantu pengguna (penjual dan pembeli) dalam memahami dan mengatasi kesalahan yang mungkin terjadi selama menggunakan platform. Jika masalah terus berlanjut, harap hubungi tim dukungan teknis Al Fatta melalui:

- **Email:** support@alfatta.com
- **Telepon:** +62-812-3456-7890