

KUMPULAN

# TIPS & TRIK

DARI PENJUAL DI

## Bukalapak.com

# 5 TIPS

**MEMILIH SUPPLIER  
TEPAT BAGI PENJUAL  
SISTEM DROPSHIP**

**SUDAHKAH KITA  
MENANGANI  
KOMPLAIN  
DENGAN BAIK**

**MEMILIH PRODUK  
YANG TEPAT  
UNTUK JUALAN  
ONLINE**

**TRIK CEPAT  
MENDORONG  
PENGUNJUNG  
MEMBELI**

**HAL-HAL YANG  
HARUS DILAKUKAN  
KETIKA KITA  
SEPI PEMBELI**



# DAFTAR ISI

Tentang Ebook Komunitas Bukalapak

6 Rahasia Promosi Online Agar Cepat Laku

5 Tips Memilih Supplier Tepat Bagi Penjual Sistem Dropship

Tips Memilih Jasa Ekspedisi Untuk Jualan Online

Bagaimana Cara Menentukan Harga?

Hal-Hal Yang Harus diperhatikan dalam Menjalankan Sistem Dropship

Memilih Produk yang Tepat untuk Berjualan Online

Bikin Beda Tampilan Produkmu dengan Autodesk Pixlr Express

[Seri Pemula]: Agar Proses Upload Foto Produk Lancar Jaya

Trik Cepat Mendorong Pengunjung Membeli

Manfaatkan Data Pelanggan Anda untuk Lapak Anda

Jurus Maut Mengantisipasi Karena Melambatnya Proses  
Perputaran Modal Plus Omset Lapak Anda

5 Alasan Konsumen Online di Indonesia Suka CoD

Sudahkah Kita Menangani KOMPLAIN dengan Baik?

Pilih Stay Cool Aja Saat Mereka Banting Harga

Hal-hal Yang Harus Dilakukan Ketika Kita Sepi Pembeli

Beberapa Cara Sederhana Untuk Memiliki Hari yang Produktif

# TENTANG EBOOK KOMUNITAS BUKALAPAK

**Halo Pembaca,**

Kami ucapkan terima kasih karena telah menyempatkan waktu untuk mendownload ebook ini serta membacanya dan menyebarkannya kembali kepada yang lainnya. Sebagai pengenalan, ebook ini merupakan hasil rangkuman dari beberapa Tips dan Trik yang telah ditulis oleh Pelapak (Penjual di Bukalapak) sebelumnya melalui media Forum Komunitas yang beralamatkan di <https://komunitas.bukalapak.com>.

Ebook dengan tema Sales Tricking From Seller ini merupakan edisi kedua dari ebook sebelumnya yang bertemakan Tips dan Trik Gratis Jualan Makin Laris. Karena pada saat ebook pertama dirilis, peminat dari ebook tersebut sungguh diluar dugaan. Jumlah yang sudah men-download ada sekitar 1000 lebih pe-download. Sehingga membuat tim Bukalapak ingin kembali meluncurkan ebook Komunitas Bukalapak dengan memilih artikel-artikel pilihan dari Forum Komunitas kemudian mengemasnya kembali kedalam sebuah ebook ini.

Ide awal pembuatan ebook ini adalah untuk memudahkan para pembaca di internet agar mudah menemukan informasi dan juga lebih mudah mempelajari berbagai macam Tips dan Trik dalam meningkatkan bisnis khususnya menjalankan bisnis secara online. Dimana ebook ini bisa didapatkan secara GRATIS. Pembaca hanya tinggal mendownloadnya kemudian bisa terus membaca kembali tanpa harus terhubung ke internet.

Terima kasih juga disampaikan kepada beberapa Pelapak yang sudah berkontribusi dalam Forum Komunitas Bukalapak hingga akhirnya artikelnya yang kemudian di muat kedalam ebook. Dibawah ini adalah Pelapak yang sudah turut berkontribusi dalam ebook edisi kedua ini,

[www.bukalapak.com/outstanding](http://www.bukalapak.com/outstanding)  
[www.bukalapak.com/hangoutclothing](http://www.bukalapak.com/hangoutclothing)  
[www.bukalapak.com/mentari\\_syalala](http://www.bukalapak.com/mentari_syalala)  
[www.bukalapak.com/belvyn](http://www.bukalapak.com/belvyn)  
[www.bukalapak.com/zunoostore](http://www.bukalapak.com/zunoostore)  
[www.bukalapak.com/hadipratama02](http://www.bukalapak.com/hadipratama02)  
[www.bukalapak.com/goldenhope](http://www.bukalapak.com/goldenhope)  
[www.bukalapak.com/lapakanak](http://www.bukalapak.com/lapakanak)  
[www.bukalapak.com/nurhadi\\_sa](http://www.bukalapak.com/nurhadi_sa)  
[www.bukalapak.com/mgpsport](http://www.bukalapak.com/mgpsport)  
[www.bukalapak.com/cahayasuksestronik](http://www.bukalapak.com/cahayasuksestronik)  
[www.bukalapak.com/gransca\\_comtech](http://www.bukalapak.com/gransca_comtech)  
[www.bukalapak.com/javabatika](http://www.bukalapak.com/javabatika)

Kedepannya, ebook Komunitas Bukalapak ini akan terus dirilis secara rutin dan dikembangkan lebih baik lagi agar bisa mengakomodir bagi seluruh pembaca yang ingin terus menambah ilmu pengetahuannya seputar dunia jual beli online. Semoga bermanfaat!

**Salam**





# 6 RAHASIA PROMOSI ONLINE AGAR CEPAT LAKU

Author : [www.bukalapak.com/outstanding](http://www.bukalapak.com/outstanding)

Suatu usaha tanpa promosi tiada hasilnya. Tanpa promosi mereka (calon pembeli) tak akan mengenal usaha Anda. Promosi bertujuan untuk memperkenalkan bahwa Anda menjual barang atau jasa serta mendapatkan brand yang kuat. Jika brand usaha Anda telah kuat/tenar, dengan mudahnya mereka (calon pembeli) akan menuju kepada Anda bila produk/jasa tersebut Anda miliki. Berikut tips Cara Ampuh Promosi Jualan Cepat Laku :

Memperkenalkan Kepada Teman

Langkah pertama ialah memperkenalkannya kepada teman Anda. Jika tujuan pasar usaha adalah anak sekolahan kenalkan terlebih dahulu usaha tersebut kepada teman sekolah Anda. Jika tujuan pasar adalah

orang kantoran/pegawai kenalkan kepada mereka yang mana kita rasakan mereka membutuhkan Anda.

Jika diantara mereka ada yang membeli disarankan untuk mengambil foto dan meminta testimonial terhadap produk Anda. Foto dan testimonial akan sangat berguna untuk langkah promosi selanjutnya.

Membagikan Brosur / Selebaran Ketika Anda pergi ke mal/tempat keramaian pernahkah mendapatkan brosur yang berisikan review dan detail suatu produk ? Cara ini dapat Anda tiru untuk dijadikan sebagai media promosi, cara ini juga berpeluang besar untuk mendapatkan brand yang kuat. Cukup dengan kertas A4 yang dibagi

# ***“SOCIAL MEDIA JUGA BERFUNGSI SEBAGAI MEDIA PROMOSI”***

2 atau 4, berisikan fakta dan opini dengan kalimat iklan mengenai produk Anda, ini sudah bisa disebut brosur. Cara ini cukup efektif untuk menarik pembeli.

## **Berpromosi Melalui Marketplace**

Baik usaha yang berbentuk produk atau jasa berpromosi di marketplace dapat dibilang cukup efektif. Walaupun usaha Anda berbentuk nyata berpromosi secara online tetap bisa dilakukan. Cakupan calon pembelipun lebih besar jika berpromosi secara online.

Berpromosi di marketplace ibaratkan Anda mempunyai toko online. Di dalam marketplace hal-hal yang harus ada sebagai berikut :

- a) Deskripsi Produk.
- b) Foto
- c) Profil Usaha Anda
- d) Alamat Usaha
- e) Kontak
- f) Cara Pemesanan
- g) Cara Pembayaran
- h) Testimonial

## **Berpromosi Melalui Social Media**

Social media juga berfungsi sebagai media promosi. Selain itu social media juga berfungsi sebagai perantara penjamin kekerabatan emosional antara penjual dan calon pembeli. Social media yang disarankan untuk media promosi adalah Facebook dan Twitter. Bila Anda menggunakan facebook sebagai media promosi sebaiknya berpromosi dengan menggunakan fanspage.

\*Note : Berpromosi menggunakan social media dapat dilakukan setelah atau sebelum berpromosi dengan marketplace.

## **Berpromosi Melalui Web/blog**

Langkah kelima ini sebaiknya dilakukan ketika usaha Anda telah mapan dan stabil. Berpromosi melalui web/blog memiliki keuntungan yang sangat banyak, seperti cakupan pelanggan lebih luas dan jualan anda terlihat profesional.

Artikel Terkait : Cara Mendatangkan Pengunjung ke Web/blog

Tips Tambahan

1. Berpromosi saat diadakan bazar atau pameran.
2. Berpromosi dengan banner.
3. Berpromosi di media massa.
4. Berpromosi di iklan baris online.  
(iklantanpadaftar.com , pasangiklangratis.com , iklanpas.com , iklanhouse.com , iklanplaza.com , jagoaniklan.com , iklanbarispro.com , sebar-iklan.com).
5. Berpromosi dengan kaos, layakna kampanye.

# 5 TIPS MEMILIH SUPPLIER TEPAT BAGI PENJUAL DROPSHIPPER

Author : [www.bukalapak.com/hangoutclothing](http://www.bukalapak.com/hangoutclothing)

Bisnis online shop memang menjadi pilihan saat ini, selain mudah dan cepat, bisnis online shop juga tidak memerlukan modal besar. Bagi mereka yang memiliki modal terbatas untuk ready stock, bisa menggunakan sistem dropship. Tidak perlu pusing masalah pembelanjaan barang. Sayangnya bagi pemula biasanya kerap menemui masalah seperti sulitnya menemukan supplier yang siap menjalin kerjasama dua arah dengan anda. Resiko yang timbul dari sistem dropship ini adalah jika barang yang dikirim tidak sesuai pesanan atau cacat maka anda yang akan terkena komplain dari kostumer, mengingat sistem ini berarti barang yang dipesan kostumer pada anda akan dikirim langsung dari supplier dan anda tidak bisa memantau kondisi barang secara langsung. Tentu saja hal ini menimbulkan kredibilitas online shop anda terganggu. Berikut adalah tips menemukan supplier yang tepat bagi bisnis dropship anda :

## 1) Temukan dari sumber-sumber terpercaya

Anda bisa mencari sumber-sumber supplier dari forum jual beli, komunitas, marketplace dan lainnya. Pantau komentar-komentar orang yang telah membeli di toko online tersebut, apakah puas atau banyak klomplain. Anda juga bisa melihat logo-logo penanda kredibilitas seller seperti banyaknya feedback di [bukalapak.com](http://bukalapak.com).

## 2) Pastikan bisa mendapatkan kontak person

Beberapa marketplace memang tidak bisa mencantumkan kontak person dan hanya berkonsep kirim pesan. Jika anda merasa yakin, tes dahulu dengan membeli barang di toko tersebut, kemudian

minta ia mencantumkan kontak yang bisa dihubungi. Pastikan ia bisa dihubungi setiap saat ketika anda membutuhkan barang.

## 3) Jangan mudah tergiur harga murah

Banyak barang-barang yang dijual di toko online yang dibanderol dengan harga murah dibawah standar. Jika anda mendapatkan penawaran yang cenderung banting harga, ada baiknya anda jangan terkecoh. Memang wajar jika anda memborong sangat banyak pada supplier tentu harga akan jauh lebih murah, namun bisa jadi barang tersebut merupakan stok lama yang tersimpan didalam gudang, atau barang dengan kualitas buruk.

## 4) Test pesanan

Selain jangan langsung tergiur dengan penawaran yang menggiurkan dan langsung menanam dana jaminan besar, anda perlu mulai ujicoba dalam jumlah kecil. Lihatlah sebaik apa layanan mereka, secepat apa respon mereka atas telepon/sms anda dan bagaimana cara mereka menangani keluhan kostumer.

## 5) Pilih supplier yang aktif

Pastikan supplier pilihan anda tampak selalu aktif di dunia online. Selalu mengupdate produk baru secara berkala yang bisa menjadi sinyal kalau barang mereka selalu mengalir, laku dan restock lagi. Karena menjadi seorang pelaku bisnis online pemula memang harus aktif memastikan kredibilitas supplier dan toko anda terjaga agar tidak mengecewakan kostumer.



# TIPS MEMILIH JASA EKSPEDISI UNTUK JUALAN ONLINE

Author : [www.bukalapak.com/mentari\\_syalala](http://www.bukalapak.com/mentari_syalala)

Semakin maraknya bisnis online saat ini maka kebutuhan jasa ekspedisi untuk pengiriman barang sangat dibutuhkan, oleh karena itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memilih jasa ekspedisi :

1) Harga ongkos kirim, coba cek harga ongkos kirim dari jasa ekspedisi satu ke ekspedisi lain. Jika harga terlalu mahal dengan barang dan tujuan yang sama maka anda bisa mempertimbangkan jasa ekspedisi yang relatif lebih murah.

2) Ketepatan waktu pengiriman, ini yang menjadi hal penting karena jika dalam keadaan urgent dimana barang tersebut harus cepat sampai maka bila mengalami keterlambatan akan merusak semuanya. Lebih baik mengeluarkan biaya yang sedikit lebih

mahal dari pada harus menanggung resiko yang besar akibat keterlambatan.

3) Karena saat ini bisnis online dibutuhkan kecepatan, kemudahan dan kepraktisan. Maka pilihlah jasa ekspedisi yang sudah bisa melakukan online tracking akan status barang yang kita kirim. Dengan begitu maka pihak pembeli atau penerima bisa mengecek status barang yang dibelinya apabila belum sampai.

4) Pelayanan, selain ketepatan waktu pelayanan dari jasa ekspedisi juga harus anda perhatikan seperti barang sampai dengan selamat, ada asuransi apabila barang hilang atau barang yang diterima tidak sesuai, dan cepatnya penanganan apabila terjadi masalah atau keluhan pelanggan.

# BAGAIMANA CARA MENENTUKAN HARGA?

Author : [www.bukalapak.com/belvyn](http://www.bukalapak.com/belvyn)

Ada 3 cara dasar untuk menentukan harga jual:

- 1. Cost-based Price**
- 2. Competitor/Market Based Price**
- 3. Value Based Price**

Cost Based Price atau penentuan harga berdasarkan biaya adalah yang paling mudah dilakukan, namun juga merupakan cara paling primitif. Kita tinggal hitung total biaya yang kita keluarkan (harga pokok pembelian + biaya2 lain) ditambah keuntungan yang ingin kita dapatkan jadilah harga jual.

Namun karena kita menentukan harga tanpa melihat harga yang ditentukan pesaing, bisa jadi harga yang kita tentukan tidak mampu bersaing di pasaran. Bisa jadi terlalu mahal apabila kita tak mampu menekan biaya-biaya yang kita keluarkan. Apalagi untuk produk komoditas (barang yang umum di pasaran).

Celakanya, ini yang biasa atau boleh dikatakan satu-satunya yang bisa, dilakukan pedagang pemula, termasuk saya ketika mulai terjun di penjualan online. Ketika mulai bisnis online, saya tidak punya akses ke supplier dan modal (uang) yang dimiliki juga sangat-sangat terbatas. Yang saya lakukan membeli barang

dari sebuah forum jual beli online, kemudian di-mark up harganya, dan dijual lagi di forum yang sama. Alhamdulillah laku juga.

Saya sengaja bermain hanya di barang bekas yang tidak memiliki referensi harga pasti dan berusaha mencari pembeli yang kurang mengerti harga (bahkan kurang mengerti produk). Fitur/service tambahan yang saya berikan sebagai differensiasi dengan kompetitor adalah free konsultasi seumur hidup.

Sayangnya, yang namanya barang bekas, kualitasnya juga tidak memiliki referensi yang pasti juga, sehingga meski sudah dilakukan quality control yang ketat, angka komplain juga relatif tinggi. Di sinilah kualitas service recovery ditantang untuk mempertahankan reputasi.

Cara kedua adalah Competitor-based Price atau Market-based Price, yaitu penentuan harga berdasarkan harga pasar/pesaing. Jika kita menjual produk komoditas, apalagi produk berharga murah, mau tidak mau kita harus memakai cara ini. Pasar untuk produk ini biasanya sangat price sensitive, seperti ibu-ibu beli cabe di pasar, beda 50 perak aja pindah lapak :D. Akibatnya, terjadi persaingan harga sampai berdarah-darah.





Jangan salah sangka, bahwa penjual yang berani banting harga adalah penjual yang berorientasi jangka pendek. Justru pedagang-pedagang besar bermodal kuat banyak melakukan strategi banting harga ini. Prinsip mereka, tak mengapa rugi di awal, asal mereka mendapat banyak pelanggan, yang dapat dimaintain untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang.

Apalagi dikompensasi dengan upselling dan cross selling. Makanya tak heran jika ritel2 besar seperti carrefour, hypermart, giant, dsb. berani banting-bantingan harga sampai bisa lebih murah daripada kakilima. Tentu saja untuk tetap mampu menghasilkan keuntungan di persaingan harga ini kita harus mampu menekan biaya serendah mungkin.

Perang harga ini tentu sangat merugikan bagi pedagang kecil dengan modal pas-pasan. Alih-alih saling berkompetisi, para pedagang kecil seharusnya justru berkolaborasi sehingga mempunyai kekuatan besar, misalnya membentuk asosiasi. Asosiasi dapat saja menentukan harga jual terendah. Asosiasi juga memiliki kekuatan yang cukup besar untuk melakukan pembelian bersama, sehingga bisa menekan supplier.

Cara ketiga yang paling asyik, Value Based Price. Dengan cara ini nyaris tidak ada lagi kompetisi, karena

kita menawarkan value (bukan lagi produk) yang tentunya unik, berbeda dengan yang lain. Cara ini biasa dilakukan pada produk-produk premium, yang dijual dengan harga selangit, meski ongkos produksinya bisa jadi sangat kecil. Orang tetap saja membeli, bukan karena produk atau harganya, namun value yang dimilikinya.

Bahkan jika harga turun, bisa jadi pembeli malah protes. Tentu kita masih ingat beberapa dekade lalu ketika para penggemar Mercedes protes gara-gara Mercedes menurunkan harga jual produknya. Maksud Mercedes sebenarnya ingin meningkatkan volume penjualan dengan memperluas pasar ke tingkat ekonomi yang lebih rendah, tapi justru diprotes pelanggan yang mengkhawatirkan gengsinya (baca: value) turun. Akhirnya Mercedes mengeluarkan seri C-class untuk menanggapi protes ini.

Nah, sebagai pengusaha pemula, dapatkah kita menerapkan cara ini? Tentu saja bisa. Kita bisa mulai dengan memperkuat keunikan produk kita atau service kita yang berbeda dengan yang lain. Keunikan ini yang bisa kita jual dengan nilai tak hingga.

# BAGAIMANA CARA MENENTUKAN HARGA?

Jangan salah sangka, bahwa penjual yang berani banting harga adalah penjual yang berorientasi jangka pendek. Justru pedagang-pedagang besar bermodal kuat banyak melakukan strategi banting harga ini. Prinsip mereka, tak mengapa rugi di awal, asal mereka mendapat banyak pelanggan, yang dapat dimaintain untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang.

Apalagi dikompensasi dengan upselling dan cross selling. Makanya tak heran jika ritel2 besar seperti carrefour, hypermart, giant, dsb. berani banting-bantingan harga sampai bisa lebih murah daripada kakilima. Tentu saja untuk tetap mampu menghasilkan keuntungan di persaingan harga ini kita harus mampu menekan biaya serendah mungkin.

Perang harga ini tentu sangat merugikan bagi pedagang kecil dengan modal pas-pasan. Alih-alih saling berkompetisi, para pedagang kecil seharusnya justru berkolaborasi sehingga mempunyai kekuatan besar, misalnya membentuk asosiasi. Asosiasi dapat saja menentukan harga jual terendah. Asosiasi juga memiliki kekuatan yang cukup besar untuk melakukan pembelian bersama, sehingga bisa menekan supplier.

Cara ketiga yang paling asyik, Value Based Price. Dengan cara ini nyaris tidak ada lagi kompetisi, karena kita menawarkan value (bukan lagi produk) yang tentunya unik, berbeda dengan yang lain. Cara ini biasa dilakukan pada produk-produk premium, yang dijual dengan harga selangit, meski ongkos produksinya bisa jadi sangat kecil. Orang tetap saja membeli, bukan karena produk atau harganya, namun value yang dimilikinya.

Bahkan jika harga turun, bisa jadi pembeli malah protes. Tentu kita masih ingat beberapa dekade lalu ketika para penggemar Mercy protes gara2 Mercedes menurunkan harga jual produknya. Maksud Mercy sebenarnya ingin meningkatkan volume penjualan dengan memperluas pasar ke tingkat ekonomi yang lebih rendah, tapi justru diprotes pelanggan yang mengkhawatirkan gengsinya (baca: value) turun. Akhirnya Mercy mengeluarkan seri C-class untuk menanggapi protes ini.

Nah, sebagai pengusaha pemula, dapatkah kita menerapkan cara ini? Tentu saja bisa. Kita bisa mulai dengan memperkuat keunikan produk kita atau service kita yang berbeda dengan yang lain. Keunikan ini yang bisa kita jual dengan nilai tak hingga.

# HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MENJALANKAN SISTEM DROPSHIP

Author : [www.bukalapak.com/zunoostore](http://www.bukalapak.com/zunoostore)

Bagi sebagian BLoggers pasti ada yang menawarkan dropship dan ada juga Dropshipper pasti nya. Nah, berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan bagi supplier dan Dropshipper dalam menjalankan kan sistem Dropship

## **Untuk supplier :**

1. Anda mewakili nama baik reseller dropship Anda. Jaga potensi market milik mereka dengan mengirimkan paket produk yang berkualitas dan aman hingga sampai ke tangan pembeli.
2. Reseller dropship Anda adalah customers Anda juga. Perlakukan dengan nyaman dan beri respon cepat saat berinteraksi. Tidak ada yang menjamin reseller dropship Anda akan terus memasarkan produk Anda.
3. Rutin update informasi stock kepada seluruh reseller dropship Anda, karena mereka sangat perlu info tersebut jika ada calon pembeli yang bertanya.

## **Untuk reseller dropship :**

1. Pastikan Anda bertransaksi dengan supplier yang aktif. Ketika ada calon pembeli yang bertanya, dan Anda perlu menanyakannya ke supplier, supplier harus cepat menanggapi. Jika terlalu lama, calon pembeli bisa kabur.

2. Uji kualitas supplier dengan membeli produknya terlebih dahulu. Alamatkan kepada salah satu teman Anda. Apakah produknya bagus, packing rapih, dan identitas pengirim tertulis nama Anda?

3. Sudahkah Anda pertimbangkan jika ada pembeli yang membeli 2 produk dan menginginkan dibungkus dalam 1 paket, tapi ternyata Anda dropship dari 2 supplier dan kota yang berbeda?

Saat Anda mengaplikasikan hal-hal di atas, niscaya sistem jualan online yang satu ini akan semakin lancar dan enak. Jika yang enak bisa dibuat lagi menjadi lebih enak, siapa yang gak mau coba jualan online?



# MEMILIH PRODUK YANG TEPAT UNTUK BERJUALAN ONLINE

Author : [www.bukalapak.com/hadipratama02](http://www.bukalapak.com/hadipratama02)

Saya kurang setuju kalo dagang itu harus punya bakat ?! kenapa karena dalam berdagang bakat saja tidak cukup untuk berhasil menjual.

ada banyak faktor pendukung dalam berdagang, selain bakat kita di juga dituntut untuk memiliki modal, mental baja, siap untuk menerima berbagai macam kemungkinan. ketika kita memutuskan untuk terjun ke dunia bisnis, berarti kita keluar dari zona aman kita, itu artinya kita masuk dalam zona yang tidak aman, dalam zona ini kita meghadapi banyak hal, namanya juga zona tidak aman, konsekuensinya pasti tidak nyaman, dan kita sebagai penjual di tutut kreatif dalam menghadapi zona ini.

“pelaut tangguh tidak terlahir di laut teduh”

saya pernah baca artikel tersebut, secara ringkas artikel ini menggambarkan kita sebagai penjual di ibaratkan sebagai pelaut yang mengarungi lautan dengan penuh ujian, tetapi untuk orang yang kreatif harusnya kita contek belajar dari pelaut tersebut, saya yakin pelaut yang tangguh pun pasti pernah lewati laut yang teduh, jadi ketika kita belajar kepada pelaut tersebut kita tidak perlu susah lewati lautan yang berbadai ?

saya pernah searcing tentang barang2 yang laku di jual online. hasilnya produk fashion di urutan pertama, kemudian produk komputer, gadget dah handphone urutan ke 3, produk perawatan tubuh dan kesehatan urutan ke 4, produk hobi urutan ke 5, selebihnya adalah produk pernak pernik dan lain2 urutan ke 6.

Kenapa saya searching ? sebelum saya masuk bukalapak saya survai pasar online yang kira2 laku di jual online secara tidak langsung saya belajar kepada penjual online terdahulu, kepada para pelaut tangguh saya putuskan untuk jual produk fashion dengan lapak hadipratama01, alhamdulillah sampe sekarang user tidak aktif karena tidak ada penjualan, saya gagal di kesempatan pertama, saya coba pelajari kegagalan saya, dari hasil edukasi pasar ternyata terlalu banyak pemain di produk fashion, karena rata2 pebisnis online pasti berjualan produk fashion.

saya tidak mau menyerah

Saya berfikir untuk coba produk lain selain fashion, setelah tanya sana sini, survai sana sini, liat lapak orang lain di bukalapak, ternyata banyak yang sukses menjual



handphone, saya coba pelajari handphone, tidak terlalu sulit mempelajari produk ini karena secara basic saya suka dan familiar dengan produk ini, bismillah saya buka lapak saya yang baru hadipratama02 dengan produk handphone cina yang murah dikisaran harga 200rb hasilnya alhamdulillah, dapet transaksi walaupun hanya 1 dalam 1 bulan.

sekali lagi saya tidak mau menyerah.

saya coba putar haluan dari handphone baru ke second dan hasilnya alhamdulillah transaksi saya tanpa putus 5 bulan terakhir ini.

Satu hal yang saya pelajari dari pelaut tangguh para penjual online, ternyata bukan produk fashion yang dalam urutan 1, tetapi produk "pasion", ya produk yang nyaman "pasion", apapun produk yang kita jual, ketika kita menguasai dan cinta, kita akan bisa menjual produk itu, masuk akal, karena ketika kita suka dengan

produk yang kita jual, kita akan lebih menguasai produk tersebut, hasilnya pembeli akan lebih percaya, karena kita bisa melayani mereka dengan baik.

penjual yang sukses di online ternyata mereka juga hobi dengan barang yang mereka jual, ada yang sukses dengan produk sepeda, karena mereka hobi dan menguasai produk tersebut, produk kamera ternyata dia seorang fotografer, ada yang sukses produk accesorie motor, ternyata dia dulu bercita2 sebagai pembalap.

jadi kesimpulannya, mulai dengan barang yang kita cintai "produk passion" sebelum kita jualan online, jangan terbawa arus, sukses itu bukan hanya di satu tempat, orang yang sukses di bidangnya belum tentu sukses di bidang yang kita minati.

# BIKIN BEDA TAMPILAN PRODUKMU DENGAN AUTODESK PIXLR EXPRESS

Author : [www.bukalapak.com/goldenhope](http://www.bukalapak.com/goldenhope)

Kenapa beda? Ya maunya nggak sama lah dengan bakoel-bakoel lain, tampilan foto produk yang ada di lapak. Biar nggak terlalu mainstream. Bedanya enggak banyak, cuma, dikasih water mark / tanda air saja.

Buat apa tanda air? Gunanya, menandakan kalau produk tersebut produk yang kita jual. Juga untuk mencegah penipuan. Dan yang nggak kalah penting, promosi. Promosi lapak kita, sehingga ketika di lain waktu, melihat produk dengan logo lapak, orang sudah mengingat dan mengenalnya.

Sudah banyak yang memanfaatkan aplikasi pengolah foto di Android, tapi baru sekedar bikin tulisan sederhana di foto produk. Juga mixing foto, yang menurut saya gambarnya jadi kecil sehingga kurang detail. Hal tersebut tentu kurang greget.

Tulisan ini merupakan tutorial Pixlr Express sederhana sehingga mudah dipahami dan dipraktikkan dan menggunakan hape pintar Android.

[a] Persiapkan logo lapak/tokomu menggunakan Photoshop via PC.

Nggak ada PC? Pinjam ke rental juga bisa kan. Atau minta tolong teman/saudara/pacar/suami/istri.

[b] Simpan logomu dengan ekstensi PNG.

[c] Pindah logomu dari desktop ke dalam Androidmu.

[d] Masuk ke Play Store, Install/Pasang Pixlr Express, Kondisi sudah terpasang.

[e] Buka Pixlr Express, Klik Camera atau Photo. Kamera

untuk ambil gambar dan Photo jika sudah ada gambar sebelumnya. Contoh : Klik Photo, ambil dari Galeri/File Manager.

[f] Contoh : Foto saya simpan di folder Dagangan.

[g] Jika ingin merubah foto produk dibikin kotak/bujur sangkar. Maka pilih Adjustment/Crop/Square. Dan kemudian lakukan cropping.

[h] Tadi saya sudah siapkan logo lapak/toko. Berikutnya masukkan logo tersebut. Setelah terpasang, maka lihatlah perubahan yang sudah terjadi. Di situ sudah tampil logo lapak yang diinginkan.

[i] Selesai. Sebelum diutup simpan dulu dengan klik Save/Gallery. Setelah itu ganti ukuran awal gambar menjadi 625x625 pixel. Kenapa? Karena Bukalapak.com akan mereseize ukuran foto produk di sisi terpanjangnya 600 pixel. Kenapa tidak langsung 600 pixel saja? Untuk mengantisipasi bilamana Bukalapak dalam mereseize foto produk pakai cara lain. Paling tidak mendekatkan ukuran, juga agar foto produk kita tidak pecah.

[j] Selanjutnya buka aplikasi Bukalapak.com

[k] Upload foto menggunakan BL Apps. Tulis detail dan deskripsi barang. Jualan kita tampilannya akan lebih terlihat berbeda.

[l] DONE. Selesai. Semoga bermanfaat.

Eh tapi ingat ya, jangan coba2 ngasih watermark produkmu dengan tulisan yang dilarang oleh BL, bisa2 disemprit dan dibekukan lapak kamu oleh Tim Policy Bukalapak.



[SERI PEMULA]

# AGAR PROSES UPLOAD FOTO PRODUK LANCAR JAYA

Author : [www.bukalapak.com/nurhadi\\_sa](http://www.bukalapak.com/nurhadi_sa)

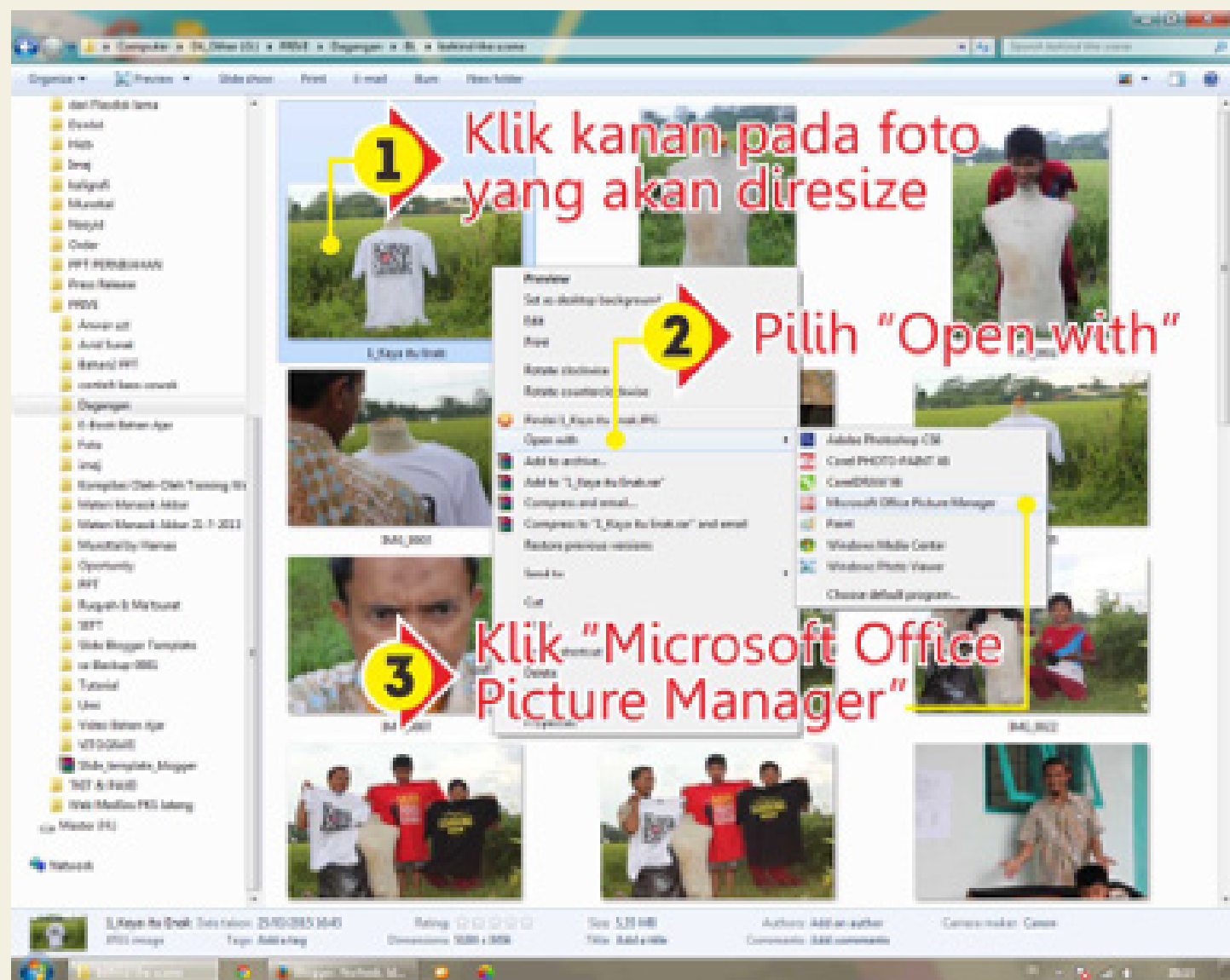
Om dan Tante, pernah mengalami proses upload foto produk yang “gagal maning... gagal maning son” ? Bisa jadi, itu karena ukuran foto kita terlalu jumbo, sehingga sistem BL menyarankan kita memperkecilnya (resize).

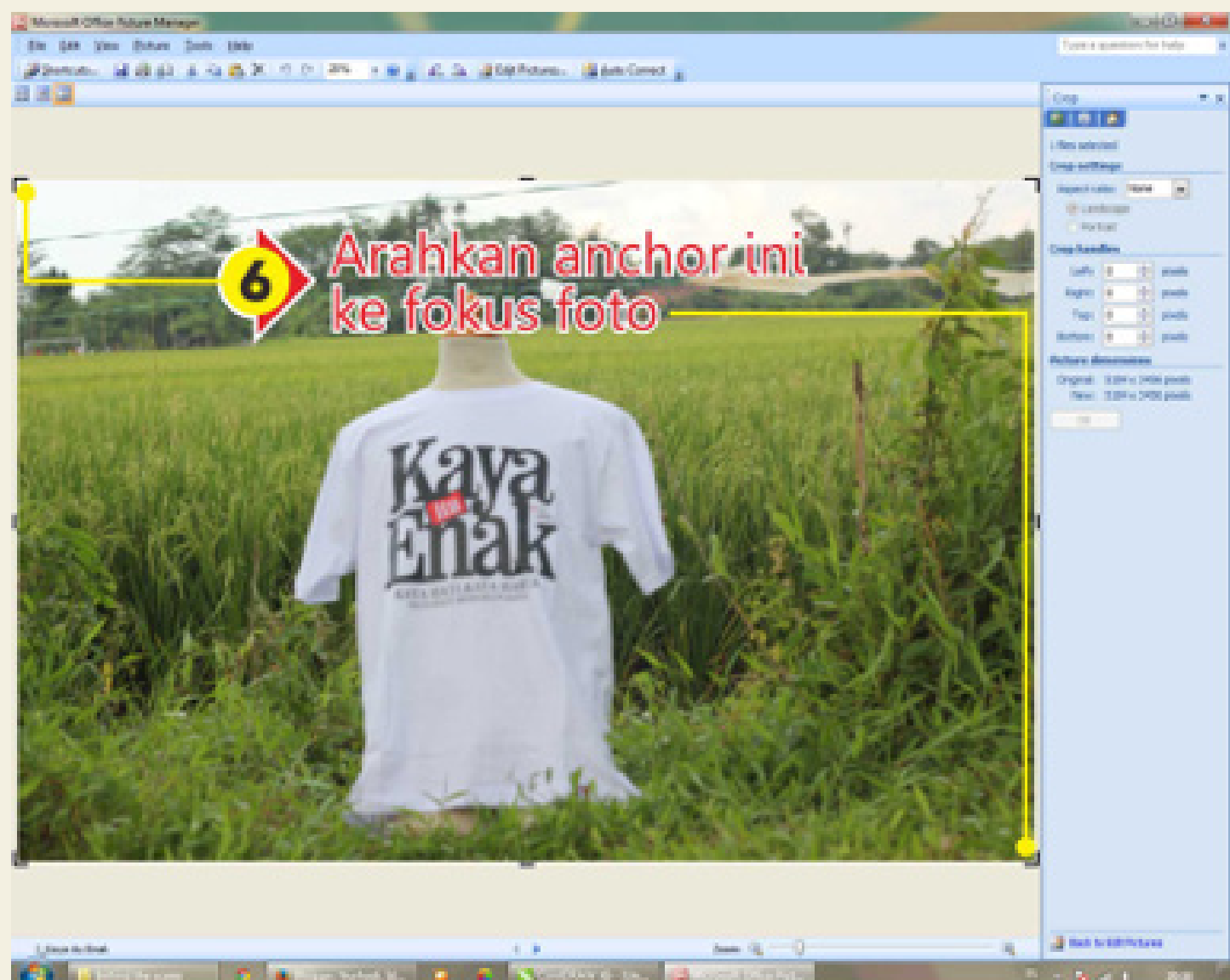
Sebenarnya, berapa sih, ukuran ideal foto produk kita? Saya sendiri bingung om/nte. Karena di juknis pengaturan tidak dicantumkan (atau, saya yang kurang telaten membacanya? ada yang terlewat?). Beberapa senior menyarankan 300 x 300 pixel. Namun dari hasil ujicoba, ternyata yang penting ukuransisi terpendeknya tidak kurang dari 300 pixel.

Padahal foto yang dihasilkan dari kamera digital (atau bahkan smartphone di pasaran) biasanya lebih dari itu.

Walaupun sebenarnya bisa saja di-upload apa adanya. Andaipun berhasil, ini adalah “perbuatan zholim”. hehe... Betapa tidak, 1 foto jepretan kamera digital atau smartphone ukurannya 10 kali lipat dimensi yang disarankan BL. Ini artinya storage di server BL akan 10 kali lipat megap-megap. Tentunya kita tidak ingin server BL jadi down, ‘kan?

Bagaimana cara mengecilkan (resize) ukuran foto? Banyak sekali software yang om dan tante bisa pakai. Salah satunya yang simple adalah software bawaan Windows yang bernama Microsoft Office Picture Manager. Bagi om dan tante yang ekspert di Photoshop, tentunya itu lebih joss gandoss. Dan abaikan tips ini.. Tutorial ini dipersembahkan oleh pemula, untuk pemula... monggo Om, dan Tante.









# Bukalapak

.com

JUAL BELI ONLINE?  
**GAMPANG  
BANGET!**



# TRIK CEPAT MENDORONG PENGUNJUNG MEMBELI

*Author : [www.bukalapak.com/lapakanak](http://www.bukalapak.com/lapakanak)*

Jika kita ingin menjual produk lebih banyak, maka jangan menawarkan produk kita. Mengapa ? Karena konsumen tidak membeli produk. Produk bukan alasan mengapa orang membeli. Lalu apa yang mendorong konsumen membeli? Konsumen tidak membayar kita untuk memiliki produk.

Berikut contohnya :

Kita tidak membeli tas branded.. Kita membeli gengsi, kepercayaan diri dan pada banyak kasus peluang untuk menarik perhatian lawan jenis. Kita tidak membeli lampu meja. Kita ingin membaca buku atau mengetik di malam hari. Orang tidak peduli dengan produk yang kita tawarkan selama itu bisa menyelesaikan masalah mereka dan memenuhi harapan yang telah mereka tetapkan.

Singkatnya, orang membeli manfaat.

Kita sering menemukan fenomena hampir dibanyak deskripsi produk toko online yang hanya menyoroti fitur produk. Jika seseorang ingin membeli baju karena ingin terlihat lebih cantik didepan pasangannya, mereka tidak peduli baju yang kita jual terbuat dari katun, paragon, siffon, atau spandex.

Hasil akhir yang mereka inginkan adalah. ingin terlihat cantik. Jika bahan katun membuatnya lebih cantik daripada bahan siffon, mereka akan membeli baju berbahan katun, bukan siffon. Jadi hanya dengan

menawarkan bahan katun tidak akan menjual, sebab yang mereka ingin beli adalah tampil cantik. Tapi bukankah semua orang bisa mengetahui sendiri manfaat dari fitur-fitur tersebut ?

Jangan karena kita tahu banyak tentang produk kita, bukan berarti semua orang juga tahu. Tingkat pengetahuan setiap konsumen berbeda. Jauh lebih aman berasumsi konsumen nihil pengetahuan sama sekali tentang produk kita. Bahkan jika manfaat sebuah fitur cukup populer di kalangan konsumen, menulis manfaat pada deskripsi produk dapat menyegarkan kembali ingatan mereka.

Lalu bagaimana cara mengubah deskripsi produk yang awalnya hanya menyoroti produk dengan segala fiturnya, menjadi fokus menjual manfaat Dan dengan sendirinya lebih memicu pengunjung membeli produk kita?

Sebuah fitur adalah fakta-fakta objektif sebuah produk. Misalnya berat, ukuran, warna, bentuk, kandungan, desain, konstruksi, dan spesifikasi lainnya. Secara harfiah, fitur adalah aspek fisik dari produk kita. Sementara manfaat adalah hasil akhir yang diperoleh pembeli karena kehadiran fitur tersebut. Hasil akhir itu berupa hidup yang lebih baik dibanding sebelum mereka menggunakan produk kita.





Contoh produk :

### **Sweater**

Fitur : 2 saku dibagian samping.

Manfaat : Melindungi kedua tangan pemakai dari hawa dingin

### **Sepatu Kulit**

Fitur : resleting samping

Manfaat : mudah memasukkan kaki kedalam sepatu

Contoh cara menulis deskripsi berbasis manfaat:

Katakanlah salah fitur T-Shirts kita yaitu terbuat dari bahan katun. Dan biasanya, deskripsi produk T-Shirts pada kebanyakan toko online yang fokus pada fitur akan terlihat seperti ini :

### ***T-Shirts XYZ terbuat dari bahan katun.***

Deskripsi produk diatas sama sekali tidak punya kekuatan emosional yang memicu orang membeli. Karena itu kita akan menambahkan manfaat kedalamnya supaya lebih menjual,

Langkah pertama yang harus diambil adalah menanyakan pada diri sendiri, apa fungsi dari bahan katun pada T-Shirts?

Menyerap keringat,Apa keuntungan “menyerap keringat” bagi pengguna T-Shirts?Pengguna T-Shirts

leluasa bergerak tanpa rasa gerah.Selanjutnya kita tinggal menambahkan manfaat tersebut kedalam deskripsi produk. Dan hasil akhirnya kurang lebih terlihat seperti ini :

### ***T-Shirts merek XYZ terbuat dari bahan katun yang menyerap keringat. Anda bisa bebas bergerak dan tetap merasa sejuk selama memakainya, bahkan saat cuaca panas sekalipun.***

Kita tinggal mengulangi proses diatas pada fitur-fitur lainnya seperti warna, desain, atau tekstur. Kita tidak perlu memasukkan seluruh fitur kedalam deskripsi produk, cukup memilih 3 sampai 5 fitur unggulan saja namun pastikan menyorot manfaatnya lebih mendalam. Menulis deskripsi yang memicu orang membeli itu mudah, bukan ?

Yuk mulai hari ini, sisihkan waktu 15 sampai 30 menit per-hari untuk merevisi deskripsi disetiap halaman produk kita.

Ini akan jadi investasi terbaik yang pernah kita lakukan Karena apa yang kita tambahkan kedalam deskripsi produk merupakan alasan utama orang membeli. Saya sudah mulai melakukannya dan saya ingin teman-teman disini berjanji melakukannya, dimulai setelah kamu selesai membaca posting ini. JANJII?!

# MANFAATKAN DATA PELANGGAN ANDA UNTUK LAPAK ANDA

Author : [www.bukalapak.com/mgpsport](http://www.bukalapak.com/mgpsport)

Manfaatkan Data Pelanggan Anda untuk Lapak Anda  
Punya feedback positif banyak pasti menjadi suatu kebanggaan Seller di Bukalapak. Dari hari ke hari transaksi mengalir, mulai dari satuan, puluhan, ratusan bahkan ribuan FB mulai terkumpul.

Apa yang bisa kita buat untuk menghargai pembeli yang sudah pernah mampir dan belanja di lapak kita? Apa mungkin kita bisa mengenal mereka lebih dekat, bisa mengetahui kebutuhan mereka dimasa depan, apakah mereka masih bisa terus menjadi pelanggan kita atau malah pindah ke lapak sebelah?

Saatnya kita memanfaatkan data pelanggan yang pernah berbelanja di lapak kita. Coba kita tulis secara detail, mulai dari tanggal trx, nama, telp, kota, barang yang dibeli, jumlah yang di beli, harga yang di beli, frekuensi pembelian, dll.

Jika data sudah terkumpul, coba dibikin kategori berdasarkan kesamaan kota, jenis barang belanja, range nominal trx, atau hal lain. Nah saatnya kita mulai menganalisa data-data yang terkumpul itu.

Beberapa kiat untuk bagaimana anda dapat menciptakan "program jitu" untuk pelanggan anda.

## 1. Fokus dengan data

Dari data pelanggan yang terkumpul, mulai kita analisa secara detail berdasarkan kategori yang dibuat tadi diatas

## 2. Bikin program dengan konsep "Out of the Box"

Kata kuncinya adalah "pemenuhan kebutuhan atau memberi solusi bagi pelanggan". Biasanya pelanggan suka dengan solusi atas permasalahan dengan jaminan kecepatan dan ketepatan dari solusi yang didapat pelanggan dengan "sentuhan" yang unik seperti dengan cara menghibur atau memberi kejutan

## 3. Promosi dan Distribusikan Program

Dengan menggunakan nomor telepon yang memang nomor telepon pelanggan anda dengan memanfaatkan SMS Blast tentang program yang di buat. Dengan begitu distribusi program lebih nampak nyata.

## 4. Evaluasi Program

jika semua sudah dilaksanakan sesuai dengan strategi dan perencanaan termasuk implementasi. Kita juga wajib mengevaluasi program yang dijalankan, apakah ada kelemahan, atau butuh modifikasi sesuai kondisi terkini atau yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan kita.

Semoga dengan tahapan menciptakan program sendiri bagi lapak kita, membuat pelanggan kita semakin loyal dan tidak berpindah ke lain lapak. Dan kita juga semakin sukses dan mampu terus berkreasi lebih kreatif dan inovatif lagi bagi kemajuan usaha lapak kita.

# JURUS MAUT MENGANTISIPASI MELAMBATNYA PROSES PERPUTARAN MODAL DAN OMSET LAPAK ANDA

Author : [www.bukalapak.com/cahayasuksestronik](http://www.bukalapak.com/cahayasuksestronik)

Kali ini saya ingin berbagi trik agar lapak jualan Om dan Tante bisa berjalan mulus sebagaimana biasanya, cekidot :

- 1) Kalau mendadak kejadian mandeknya perputaran modal dan omset ,ada baiknya anda melakukan refreshing APBD. Anggaran Pendapatan Belanja Dewek ( dewek = milik sendiri ), yaitu dengan berusaha meminjam sementara dana melalui teman, adik, kakak, keponakan, Om, Tante, saudara, orang tua, kolega, Bos, Atasan, dll. Sehingga nantinya kalau sudah normal kembali anda bisa merasakan angin segar berhembus layaknya pertama kali jualan online.
- 2) melakukan update status stok lapak apabila anda menggunakan system jualan Freelance, yaitu dengan mengurangi iklan produk yang stoknya tidak ready ( sementara ini ), karena kalau laku pastinya saat ini modal anda lagi ludes 'kan ? kalau ready stock baiknya tetap jualan dong.
- 3) Selalu usahakan membagi waktu untuk tetap nangkring di depan halaman lapak iklan anda di Bukalapak. Jaga-jaga kalau tiba-tiba datang suara dering notifikasi dari Om BL, kalau ternyata status saldo BukaDompét anda bertambah, pastilah anda akan tersenyum sumringah dengan hati berbunga-bunga, iya 'kan ?
- 4) Nge-Push terus beberapa item produk yang kelihatan booming, guna menambah pundi-pundi saldo BukaDompét anda. Pastinya kalau banyak transaksi muncul, berakibat saldo BukaDompét anda jadi semakin kayak gunung.
- 5) Kalau mau memindahkan saldo BukaDompét ke rekening anda usahakan pada jam kerja dan atau pada hari hari kerja, jangan tengah malam atau hari libur karena akan menambah waktu semakin lama dipikiran kita. Padahal urutan nomer antriannya pastilah tetap sama. Jadi seolah-olah didalam pikiran kita yang sudah semrawut akan semakin amburadul. Ujung-ujungnya jadi galau sendiri.
- 6) Tetap sabar dan tetap semangat, karena kesabaran akan mendatangkan hasil yang baik didalam pikiran kita, juga menambah semangat jualan karena Positif Thinking.
- 7) Tetap beriklan dan bikin backlink sebanyak banyaknya, tanpa terpengaruh oleh desas-desus yang membikin semangat juang kita melemah. Ambisi menjadi nomer satu.
- 8) Tetap Semangat dan Tetap Berjuang demi sesuap nasi ,segenggam berlian dan sebaskom emas. Jangan perdulikan pikiran negatif menggerogoti otak anda. Jangan perdulikan apapun omongan orang galau, nanti otak kita bisa terkontaminasi menjadi galau sepanjang masa.
- 9) Buat yang sudah galau dan berkomitmen untuk tetap galau seterusnya, baiknya jangan membaca trit saya ini. Karena anda akan semakin galau nantinya.



# 5 ALASAN KONSUMEN ONLINE DI INDONESIA SUKA COD

Author : [www.bukalapak.com/outstanding](http://www.bukalapak.com/outstanding)

**CoD (cash on delivery)** yang mana konsumen dan penjual ketemuan disuatu tempat yang sudah dijanjikan kedua belah pihak , si penjual membawa barang dan konsumen membawa uang . Kenyataannya sistem cod ini bikin ribet , mengapa ? gak kebayangkan kalau dalam sehari kita terima cod-an 10 orang lebih apa gak tekor tu bensin ? hahaha , kenapa konsumen online di Indonesia menyukai cod ? yang jelas banyak banget alasannya .. beberapa diantaranya sebagai berikut :

## 1. Takut kena tipu

hari gini masih takut sama penipuan belanja online ? ke laut aja noh .. memang sih kita perlu berhati-hati dalam bertransaksi di dunia online apalagi kita belum kenal sama orangnya , jika kita merasa takut untuk belanja online dan lebih memilih cod sebaiknya minta bukti si penjual bahwa dia adalah penjual jujur dengan cara melihat testimonial ataupun no resi yang pernah dikirimkan . Gak masalah jika barang yang dibeli nominalnya >500rb atau bahkan jutaan , fine-fine aja cod . Nah masalahnya , konsumen online di Indonesia terlalu katrok hanya untuk membeli barang seharga 25rb aja dan anehnya nemunya diinternet kok minta cod ? helllooooo

## 2. Lebih afdol pegang barang

memang benar jualan di internet itu jualan foto doang, gak mungkin kan foto bisa dipegang ? kecuali foto kertas hahaha ,belum sreg kalau belum pegang barang ini menjadi tradisi yang sulit dihilangkan dari masyarakat Indonesia , masyarakat kita terlalu terbuai dengan tradisi-tradisi lama yang mana itu sudah tidak efisien diterapkan dalam kehidupan sehari-hari terutama di kota-kota besar di Indonesia

## 3. Gak punya rekening

Disaat orang luar negeri sudah bertransaksi via paypal , e-money dsb . Masyarakat Indonesia ternyata banyak juga yang tidak punya rekening untuk bertransaksi . Pemikiran kolot yang selalu dipelihara yang mendoktrin bahwa membuat rekening atau menyimpan uang di Bank hanya untuk orang-orang tajir sungguh sulit dihilangkan . Dengan tidak punya rekening otomatis konsumen meminta cod karena bayar pakai uang cash. hadeh kalau gini siapa yang mau disalahkan ?

## 4. Pengangguran

Yup siapa sih yang suka **Cod**-an kalau bukan pengangguran ? mengapa pengangguran ? logika saja ya , misalnya konsumen beli barang sama ongkir totalnya gak nyampe 70rb katakanlah 60rb harga barangnya dan 10rb ongkirnya , mau-maunya berkunjung ke ragunan dari depok demi barang seharga 60rb kalau bukan pengangguran ? kalau orang kantor atau gawe gak maulah , pasti minta dikirim via kurir ke alamat kerja atau rumah .

## 5. Mungkin naksir sama penjualnya

ini kalau sudah ketemuan nah kalau belum? hahaha , jangan-jangan konsumennya



# SUDAHKAH KITA MENANGANI KOMPLAIN DENGAN BAIK ?

Author : [www.bukalapak.com/gransca\\_comtech](http://www.bukalapak.com/gransca_comtech)

Memberikan kepuasan dan menjaga tingkat kepuasan pelanggan (pembeli / buyer) adalah hal nomor satu dalam bisnis penjualan dan harga mati bagi para pelaku usaha (seller), termasuk dalam bisnis jual beli online. Banyak pelaku usaha rela memberikan fasilitas dan pelayanan maksimal untuk bisa menciptakan kepuasan bagi setiap konsumennya.

Meskipun demikian, terkadang pelayanan yang diberikan belum tentu sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga tak heran bila sebagian konsumen kemudian mengeluh dengan pelayanan yang diberikan dan menyampaikan komplainnya dengan cara yang kurang sopan, misalnya saja dengan marah-marah. Biasanya komplain diberikan ketika kecewa atau bahkan merasa dirugikan dengan pelayanan kita.

Di Bukalapak komplain dapat dilihat di feedback negatif yang didapat oleh seller / buyer, dan dari masalah masalah yang diangkat ke forum (baik komplain ke seller, ke buyer, maupun ke pengelola BL).

## **Apa itu komplain ?**

Ekspresi ketidakpuasan (baik lisan maupun tertulis) oleh atau atas nama individu atau pelanggan tentang segala aspek dari layanan yang disediakan oleh perusahaan / penjual.

## **Mengapa komplain perlu ditangani dengan baik ?**

Bila tidak diselesaikan dengan baik maka akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan semua pihak yang terlibat, terutama pihak yang dikomplain. Reputasi dan kepercayaan terhadap yang pihak yang dikomplain akan menurun dan bahkan hilang bila komplain, keluhan atau pengaduan tidak segera ditanggulangi (apalagi bila tersebar kepada publik). Untuk mengurangi resiko reputasi dan kepercayaan menurun akibat komplain maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan komplain yang baik. Komplain yang ditangani dengan baik bisa meningkatkan loyalitas pelanggan.



Beberapa fakta pelanggan yang tidak puas :

Dalam salah satu survey yang dilakukan oleh Frontier terhadap 2000 responden, yang menjadi nasabah / pelanggan, menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa akan melakukan complain pelanggan yang tidak puas dan tidak complain, sekitar 20 persen menyatakan akan segera beralih ke perusahaan / penjual lain. Mereka yang mengajukan complain dan kemudian diberikan tindakan penyelesaian, hanya sekitar 2-3 persen yang mempunyai niat untuk pindah ke perusahaan / penjual lain.

Dari fakta di atas, maka sebetulnya kita harus mengucapkan terimakasih kepada pelanggan yang cerewet, yang suka complain, karena pada dasarnya mereka menginginkan perbaikan kualitas dari produk / jasa yang kita jual.

Sisi positif Komplain :

Mendesak kita untuk melakukan dan merencanakan pekerjaan dengan lebih baik lagi. Dengan adanya complain, kita akan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki. Apakah pada kualitas produk, harga, waktu respon, packingan-nya, atau lama pengiriman. Dengan demikian akan memudahkan kita untuk semakin meningkatkan layanan.

Menangani complain dengan memuaskan akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebagian besar dari pelanggan yang complain sebetulnya perhatian pada kita.

Ada dua hal utama dalam penanganan complain, yaitu kecepatan penanganan atas complain, dan penyelesaian complain yang dirangkum dalam TIPS TIPS berikut ini :

**(1) Redakan emosi pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik.**

Langkah pertama yang wajib dilakukan adalah berusaha menenangkan emosi pelanggan yang sedang memuncak. Tetap tenang, ramah dan jadilah pendengar yang baik serta berikan kesempatan bagi mereka untuk mengungkapkan segala kekecewaan yang mereka dapatkan. Tunjukkan empati kita (bayangkan kalau kita yang berada di posisi pelanggan) dan berikan tanggapan yang positif. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan mereka apalagi ikut terpancing emosinya, sebab hal tersebut hanya akan memperburuk keadaan yang Anda hadapi. Beberapa hal yang bisa kita lakukan

: memohon maaf, jangan langsung menghindar atau menyangkal, usahakan membantu bukan menyalahkan, jangan menyindir atau bahkan meremehkan, jangan abaikan keluhannya (bersikap cuek).

**(2) Berikan solusi bukan sanggahan untuk membela diri.**

Ketika emosi pelanggan mulai mereda, selanjutnya tawarkan beberapa solusi untuk permasalahan yang mereka hadapi. Jangan sekali-kali menyanggah komplain mereka hanya untuk membela diri. Diskusikan permasalahan yang ada dan carilah jalan keluar yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Hal ini penting untuk mengembalikan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis kita. Tetapkan / pastikan kembali apa yang pelanggan inginkan untuk dilakukan penyelesaian, berhati-hati jika tidak setuju dengan pendapat pelanggan, dan minta persetujuan untuk solusi yang kita tawarkan.

**(3) Cobalah untuk mengobati kekecewaan pelanggan.**

Meskipun telah menemukan solusi terbaik untuk menyelesaikan permasalahan, namun pada dasarnya tugas kita belum sepenuhnya selesai. Selanjutnya cobalah untuk mengobati kekecewaan pelanggan dan mengembalikan kepercayaan mereka yang sebelumnya sempat hilang. Tawarkan hadiah, gimmick, gift atau promo untuk menyenangkan hati pelanggan. Dengan strategi tersebut, biasanya kekecewaan pelanggan bisa segera terobati dan kepercayaan mereka mulai terbangun lagi.

**(4) Hindari sikap yang terlalu kaku**

Terkadang kita menghadapi pelanggan dengan sikap yang terlalu kaku atau monoton sehingga pelanggan merasa kurang diperhatikan. Bahkan tak jarang kita menggunakan alasan sudah SOP, sudah standar kami atau kebijakan manajemen sebagai pelindung untuk membela diri. Tindakan seperti itulah yang kurang disukai pelanggan, karena aturan yang kita buat terkadang tidak bersahabat dengan para pelanggan. Jadi, sebisa mungkin jadilah sahabat bagi mereka dan carikan solusi untuk setiap permasalahan yang dihadapinya.

**(5) Catat semua komplain pelanggan dan jadikan bahan evaluasi**

Terakhir, catat semua komplain yang disampaikan pelanggan dan jadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan Anda

kedepannya. Dari pengalaman-pengalaman tersebut, kita bisa menciptakan solusi atau cara baru untuk membangun kepuasan para pelanggan.

Dengan mempertimbangkan bahwa pekerjaan kita adalah melayani terhadap sesama, maka kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu tujuan utama.

**KOMPLAIN DITANGANI DENGAN BAIK >>  
PELANGGAN AKAN TETAP LOYAL, TEMAN  
BERTAMBAH >> PENJUALAN MENINGKAT >>  
PROFIT BERTAMBAH >> REPUTASI TERJAGA.**

\*Dirangkum dari berbagai sumber

<http://bisnisukm.com/tips-menghadapi-komplain-pelanggan.html>

<http://edratna.wordpress.com/2008/05/05/handling-complaints-menangani-nasabahkonsumen-yang-kecewa/>

<http://blog.pasca.gunadarma.ac.id/2012/05/08/mengelola-dan-menangani-komplain/>

Sudahkah kita menangani komplain buyer dengan baik, meskipun hanya lewat pesan dan tidak bertatap muka ?

Di BL, saya pernah mendapat feedback negatif dari buyer yang membeli untuk kedua kalinya (repeat order), padahal feedback pembelian pertamanya sangat bagus, namun meskipun saya sudah menjelaskan dengan baik termasuk memohon maaf, tetap saja saat produk diterima ybs memberi feedback negatif sambil berterima kasih. Meskipun demikian saya tetap memberi feedback positif dan tetap berterima kasih ke yang bersangkutan.

Setelah membaca artikel ini jadi sadar, ada yang kurang...seharusnya ada sesuatu yang saya tawarkan ke dia untuk mengobati kekecewaannya seperti pada poin no.3 diatas...padahal sebelumnya saya pernah melakukan poin no.3 ini ke pelanggan lain (trx di luar BL), eh jadi lengah karena menganggap si buyer sudah pernah puas, pasti bisa mengerti dan menerima penjelasan saya serta tetap memberi feedback positif... ternyata...saya salah..



# PILIH STAY COOL AJA SAAT MEREKA BANTING HARGA

Author : [www.bukalapak.com/javabatika](http://www.bukalapak.com/javabatika)

Saat mendapati penjual lain dengan produk sejenis bikin harga nyaris nyerempet angka modal, seorang penjual online atau pun offline biasanya akan terusik. Mau ga mau jadi berpikir gimana nyikapinnya biar acara jualan tetap berjalan seperti harapan.

Mustahil untuk cuek bebek tanpa terpengaruh sedikit pun. Kecuali kalo seller abai yang ga pernah tengok kanan-kiri tentang pesaingnya, walaupun harusnya ga ada pedagang tipe begini. Secara sejatinya berdagang berbisnis adalah kepedulian, termasuk peduli waspada pada mereka para rival.

Kadar keterusikan dari harga bantingan akan berasa lebih mengena lagi terutama bagi seller pemula yang daya geseknya belum begitu terasah dalam kancah pengambilan hati konsumen. Semacam terlenda galau dadakan gitu lah kurang lebih.

Kalo saya ga ikutan banting harga nanti jualan saya ga ada yang beli dong? Tapi kalo saya ikutan menggila ntar cuma kerja bakti doang dagang ga ada untungnya, ya sekalian aja bikin lembaga sosial kalo gitu. Dan banyak lagi blablabla wujud kegalauan lainnya.

Wajar sekali, sebagai makhluk sosial yang senantiasa selalu berinteraksi dengan pihak di luar diri, hadirnya kerisauan macam itu memang ga bisa ditepis dihindari. Tapi bisa ko dimenej diatasi.

Berikut adalah beberapa poin yang bisa jadi pertimbangan pas nemuin situasi persaingan harga, untuk bagaimana selanjutnya mengambil sikap. Minimal ini sharing versi saya yang masih terus belajar dan belajar dalam percaturan usaha dagang.

**1. Tanyain ke diri sendiri, mau sampe kapan menggeluti usaha ini? Kalo inginnya untuk jangka panjang jauh ke depan, ikutan banting harga tidaklah tepat. Ko bisa?**

Untuk membangun bisnis menjadi besar memerlukan begitu banyak biaya yang dari mana lagi sumbernya kalo bukan dari keuntungan penjualan. Hari gini ga ada yang gretongan loh Cuy. Yang suka ngancurin harga akan beberapa kali lipat lebih sulit untuk usahanya berkembang. Mau besar dari mana kalo jual produk ibarat ga ada untungnya?



## 2. Mau sekedar menjual barang atau mau berbisnis?

Jika hanya mau bikin produk laku, setelah dagangan dibeli selesai dan tercapailah tujuan itu. Harga bantingan pun ga masalah yg penting laku. Tapi kalo niat berbisnis, begitu berhasil menjual maka pekerjaan baru yang lebih besar telah menunggu. Bagaimana berusaha menghadirkan produk yang lebih baik lagi dengan memeras kreativitas menggali inovasi, bagaimana caranya agar pembeli kembali berbelanja lagi di hari depan, bagaimana membuat orang-orang mudah mengingat produk dan nama usaha kita, dsb. Itu semua tidak bisa dilakukan kalau menjual tanpa keuntungan.

## 3. Harga hanyalah satu dari sekian banyak aspek dalam berbisnis, ngapain cuma fokus berjibaku pada persoalan harga saja?

Sementara faktor-faktor lain bisa dipoles dikinlongin semaksimalnya guna mencuri hati pembeli. Misalnya dengan memperbaiki pelayanan, memperbanyak promosi, menjual produk seunik mungkin, dan masih buanyak lagi.

Kalau sudah sibuk dengan faktor non harga yang tidak habis buat digali itu dengan sendirinya bakal selamat tinggal pada kegalauan soal harga bantingan tetangga.

## 4. Betulkah harga bantingan pasti lebih laku?

Faktanya tidak selalu. Di sinilah uniknya berbisnis. Harga murah belum tentu laku, harga lebih mahal pun belum tentu ga laku. Kalo harga miring belum tentu laku ya udah harga wajar aja yang belum tentu ga laku.

Ssstt.. buyer pintar justru bakal pikir-pikir kalo ngeliat harga penyett alias bantingan. Jangan-jangan produk ga jelas, jangan-jangan dipake sekali langsung rusak, dan dugaan minus lainnya.

## 5. Jangan abaikan faktor rezeki

Sebagai makhluk seringkali manusia itu merasa paling tau akan rumus bagaimana datangnya rezeki bagi dirinya sampai mengabaikan faktor kuasa Allah yang justru mutlak keberadaannya. Dalam kasus banting harga ini, kerap dianggap hanya harga termurahlah satu-satunya pintu rezeki itu. Padahal enggak sama sekali, semua orang berhak dapet rezeki baik yang paling murah, sedang, dan harga melangit sekali pun.

Dan Allah punya cara tanpa batas untuk mencukupi rezeki semua makhluknya.

So, tetaplah berusaha tenang saat ngeliat perang harga, ga perlu sewot. Tetaplah fokus pada tujuan, dan yang terpenting jangan sampe terjebak di dalam harga yang acakadut itu.

Baiklah, cukup itu dulu celoteh sharing dari saya, semoga bermanfaat untuk Om Tante pelapak yg kece badai semuanya. Kalo ada kata yang ga ngenakin tolong dimaapin yakk, dan saya sangat berharap Om Tante bersedia melengkapi tulisan di atas dengan ide manisnya, monggo.

# HAL-HAL YANG HARUS DILAKUKKAN KETIKA KITA SEPI PEMBELI

Author : [www.bukalapak.com/hadipratama02](http://www.bukalapak.com/hadipratama02)

sharing aja om dan tante mua, siapa tahu berguna buat yang belum pecah telur, kalo lapak ane lagi sepi pembeli biasanya ane lakukan :

## 1. Beli Paket Push

push berguna untuk membut iklan kita kembali di posisi awal iklan, kebanyakan konsumen agak males setelah buka 10 halaman, jadi kalo iklan kita berada di posisi setelah 10 halaman, push berguna untuk lebih memberi kesempatan untuk dilihat dan di beli oleh konsumen, tapi push juga ngak sembarangan om, liat tempat dan waktu, kalo barang dagangan kita target pasarnya karyawan, sebaiknya push dilakukan saat akan berangkat kerja, waktu istirahat atau menjelang istirahat kerja, atau bisa juga sebelum meraka pada pulang kerja, biasanya kalo mereka dah beres kerja, sambil nunggu waktu pulang mereka pada buka internet, kalo target pasar kita ibu2 rumah tangga, mungkin psh bisa di lakukan setelah beres pekerjaan mereka, sekitar jam 10 pagi keatas lah, kalo mau global push baik dilakukan malam hari gan sekitar jam 6 sore sampai jam 9, tapi inget perbeadan waktu juga ya gan, karena di indonesia ada 3 zona waktu dengan perbedaan masing2 1 jam per zona tersebut, jadi

kalo di jakarta jam 8 mungkin di indonesia bagian timur dah pada tidur gan.

## 2. Tambah produk

bikin iklan di bukalapak enak gan, kerja sekali bisa selamanya, jadi kalo ane lagi ngak sibuk sebisa mungkin ane tambah barang dagangan, caranya gampang gan, ngak usah kita punya produk dulu, misalnya kita searcing lewat google, kalo ada barang yang di cari langung kita download, terus pasang iklannya

## 3. Jual Produk Orang Lain

ane pernah minta bantuan dari pelapak lain, dulu ane minta buat jualan batu akik milik pelapak lain gan, ane PM die buat dagangin batu akiknya, alhamdulillah dah bantu 8 transaksi, kalo ada yang pesen ane tinggal transaksi di lapaknya, terus dia kirim ke alam tujuan

## 4. Rubah Harga

terkadang para pembeli mencari lewat mesin pencari dengan keyword termurah, maka disitu peluangnya, kita tinggal cari barang yang sejenis kalo harga kita kurang murah dari pelapak lain,



tinggal ganti lebih murah dikit gan, biar iklan kita paling depan

#### **5. Ganti Barang Dagangan Kita**

kalo lapak kita ngak laku2 alias ngak ada feedback lebih dari 6 bulan ada baiknya kita bikin lapak baru gan, dengan dagangan yang berbeda, tapi ngak meninggalkan lapak kita yang lama, kita ganti dagangan kita sesuai yang laku dijual online, bisa cari tahu dengan liat lapak orang lain gan, kalo ada yang feedbacknya banyak, kita coba ikutin dagang yang mereka dagangkan, saya punya 5 lapak, beda2 dagangannya, ngak pa2 an, sah kok ma admin, kita tinggal bikin e mail baru, terus login lagi deh dengan nama yang berbeda

#### **6. Ikut Marketplace Dropshipper**

kalo bukalapak marketplacanya penjual, marketplace dropshipper adalah tempat untuk suply barang dagangan orang lain gan, disana kita bisa dagangin barang orang lain, kita tinggal copy paste iklan, terus tinggal kita pasang di lapak kita gan, ngak modal kan, tapi hati2 milihnya, harus yang udah terpercaya, seperti yang bayar 100rb pertahun itu lho

#### **7. Banyak Do'a dan Sedekah**

lumayan lah biar gak tiap hari juga juga, minimal kita bisa punya harapan, ketika kita memberi berarti kita mampu

tetap semangat om, jangan patah semangat mudah2n cepet pada laris dangannnya, yang belum pecah telur, coba deh PM ane gan barang kali ane minat sama produknya.

# BEBERAPA CARA SEDERHANA UNTUK MEMILIKI HARI YANG PRODUKTIF

Author : [www.bukalapak.com/cahayasuksestronik](http://www.bukalapak.com/cahayasuksestronik)

Buat hari Anda sebuah mahakarya. Itulah nasihat yang didapatkan John Wooden dari ayahnya, Joshua Wooden. Ia memasukkan nasihat ini ke dalam hatinya: ia kemudian menjadi salah satu pembicara dan trainer terhebat yang pernah ada.

Tentu saja, itu tidak mudah untuk membuat hari kita sebuah mahakarya. Tapi setidaknya kita bisa membuat hari kita menjadi produktif. Bagaimana kita bisa melakukan hal tersebut? Berdasarkan pengalaman, berikut adalah lima cara untuk memiliki hari yang produktif:

## **1) Memiliki rutinitas pagi yang baik.**

Cara anda memulai hari anda hanya ada 2: membuatnya atau menghancurkannya. Jika anda memulai dengan baik, kemungkinan hari anda akan menjadi baik pula. Namun jika anda tidak melakukannya, maka hari anda mungkin tidak sebaik seperti yang seharusnya. Itulah mengapa anda perlu memiliki rutinitas pagi. Rutinitas pagi

mempersiapkan anda selama satu hari penuh.

Rutinitas pagi yang baik harus memiliki unsur-unsur berikut ini:

### **a) Waktu untuk berefleksi**

Ini adalah waktu yang anda habiskan untuk mendapatkan kejelasan atas hidup Anda. Di sini anda akan menata ulang pikiran anda dan berpikir tentang kemana hidup anda akan dibawa. Kejelasan yang anda dapatkan akan membantu anda membuat keputusan sepanjang hari. Refleksi ini bisa mengambil banyak bentuk, salah satu contohnya adalah doa.

### **b) Olahraga**

Olahraga dapat memberikan dorongan energi. Sebagai hasilnya, anda akan dapat berpikir lebih jernih dan meraih lebih banyak hasil sepanjang hari. Anda juga akan mampu mempertahankan antusiasme anda.





### **c) Perencanaan**

Kapasitas anda terbatas; anda hanya dapat melakukan beberapa hal dengan baik dalam sehari. Itulah mengapa penting bagi anda untuk melakukan perencanaan dan memprioritaskan tugas-tugas anda. Di sinilah kejelasan memainkan peran: itu akan membantu anda memprioritaskan cara yang benar, karena anda mengetahui mana yang penting dan mana yang tidak. Dibanding hanya mengikuti arus, anda mengetahui apa yang terbaik untuk anda.

### **2) Fokus**

Setelah menyelesaikan rutinitas pagi anda, berikutnya anda bersiap untuk melakukan tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan anda. Salah satu kunci untuk menyelesaikan hal-hal tersebut adalah fokus pada tugas di tangan. Jangan sampai anda terganggu oleh hal lain karena hanya akan membuat anda mengambil lebih banyak waktu dan energi untuk menyelesaikan tugas.

Gunakanlah alat bantu seperti timer untuk membuat anda tetap fokus. Setiap kali timer berjalan, anda harus bekerja pada tugas. Jika anda akan beralih ke sesuatu yang lain, anda harus menghentikan timer. Hal ini membuat kecil kemungkinan untuk anda terganggu karena anda harus sadar menghentikan timer untuk beralih ke sesuatu yang lain.

### **3) Ambil istirahat**

Anda tidak bisa terus berada di puncak setiap saat sepanjang hari. Ada saat dimana energi anda berada pada level yang rendah. Perperbaharui energi anda dengan mengambil istirahat. Winston Churchill, misalnya, memiliki kebiasaan tidur siang.

### **4) Rayakan kemenangan**

Untuk memiliki hari yang produktif, anda perlu menjaga motivasi anda tetap tinggi. Salah satu cara yang baik untuk melakukannya adalah merayakan kemenangan-kemenangan anda. Ini bisa dimulai dengan cara yang sangat sederhana seperti menghapus/mencoret tugas yang sudah diselesaikan dari daftar rencana anda, atau anda bisa membuat jurnal di mana anda mencatat prestasi-prestasi anda. Dalam kasus apapun, melihat seberapa jauh anda telah melangkah akan memotivasi anda untuk pergi lebih jauh.

### **5) Meningkatkan kualitas dari waktu dengan intensitas rendah**

Beberapa kegiatan tidak memerlukan konsentrasi penuh. Untuk kegiatan tersebut, anda dapat meningkatkan kualitas waktunya sambil memberi makan pikiran anda. Waktu olahraga, misalnya, adalah saat yang tepat untuk mendengarkan podcasts atau audio books.

**Bukalapak**  
.com