

DQLab Store User Insight

Team High Hopes



Content

1

Business
Overview

2

User
Categorization

4

Solution

3

Problem

Business Overview





DQLab Store

DQLab Store merupakan sebuah toserba *e-commerce* yang menjual berbagai macam produk, mulai dari makanan, pakaian, vitamin, hingga produk kebersihan diri

148,863,229,450

Total Revenue DQLab Store

92,304,305,500

2020

56,558,923,950

2019

Revenue per Bulan

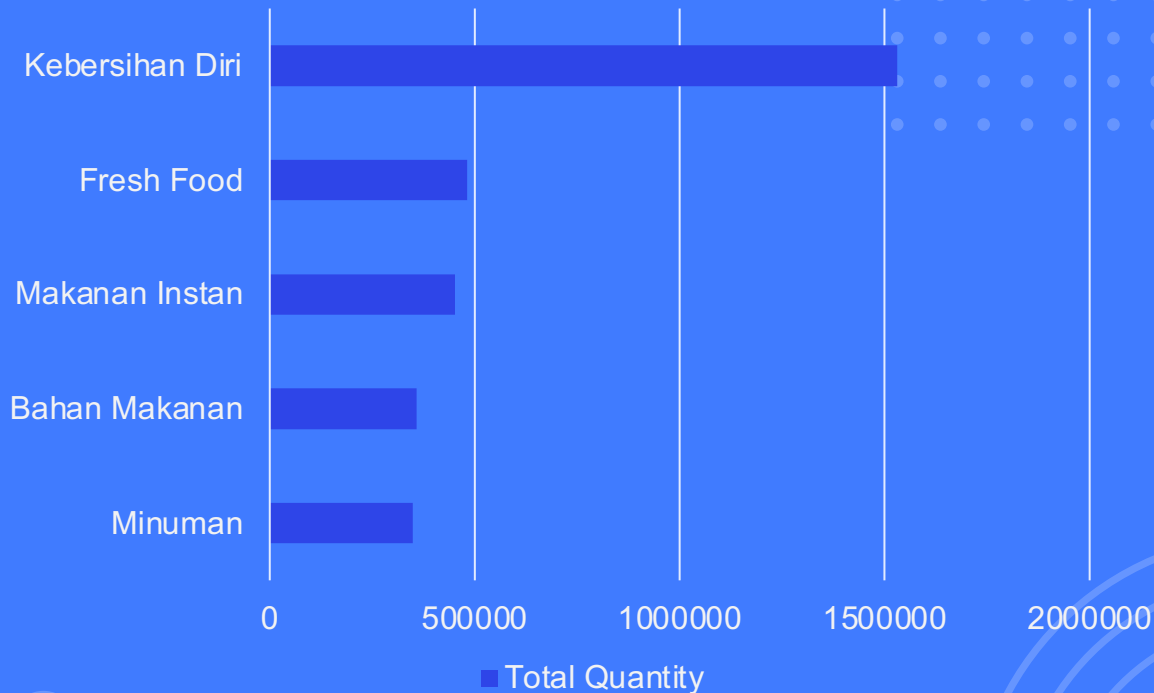


Jika dilihat per bulan, DQLab mencatat *revenue* yang meningkat setiap bulannya. Akan tetapi, di bulan Januari 2020, terjadi penurunan *revenue* yang cukup tajam. Pada bulan Februari hingga Mei 2020, *revenue* mengalami kenaikan cukup tajam, lebih tinggi dari 2019.

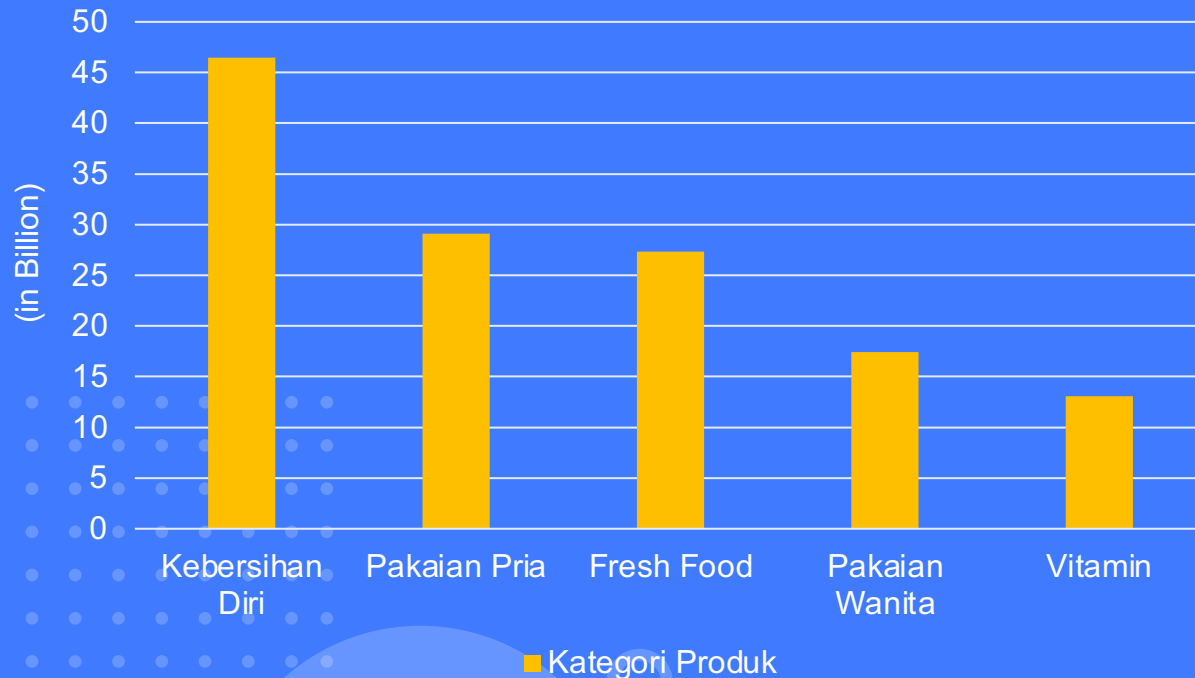
Most-Wanted Products

DQLab Store menjual 1.145 produk yang terbagi ke dalam 12 kategori. Berikut adalah penggolongan produk berdasarkan kategori produk yang paling diminati.

Produk Kebersihan Diri mencatat penjualan sebanyak 38% dari total produk.



Products with Highest Revenue



Produk yang berkontribusi terbesar terhadap *revenue* DQLab Store adalah produk Kebersihan Diri, sebesar **31%** dari total revenue

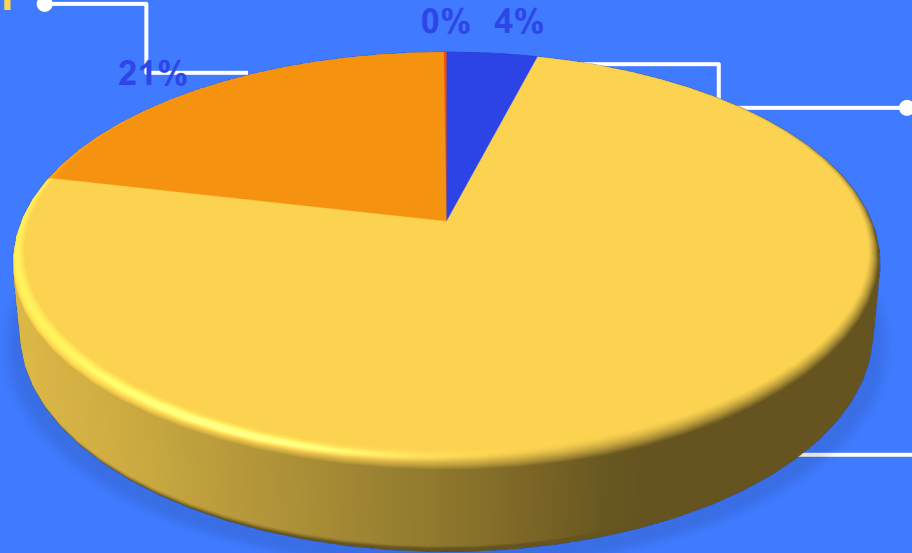
Frekuensi Pembelian

6 – 10 kali pembelian

3.794 pembeli

1 kali pembelian

716 pembeli



> 10 kali pembelian

20 pembeli

2 – 5 kali pembelian

13.347 pembeli

Tingkat Keberhasilan Transaksi



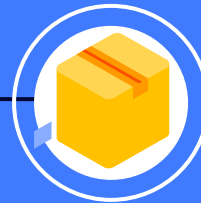
Proses Bisnis: Pembelian



Max.
14 hari



Max.
14 hari



Order Placed

Pembeli memesan
barang di DQLab
Store

Order Paid

Pembeli membayar
pesannya dalam
jangka waktu 14 hari
setelah pemesanan

Order Shipped

DQLab Store harus
mengirimkan pesanan
dalam 14 hari setelah
order lunas

Mengapa?

Order Tidak Dibayar



Pembeli tidak
berminat lagi



Pembeli melewati
tenggat waktu
pembayaran

Order Tidak Dikirim



DQLab tidak memenuhi
kewajibannya (lewat tenggat
waktu pengiriman)



Pembeli membatalkan
pesanan

Transaksi Gagal

Revenue yang gagal direalisasikan

19,394,213,350 (13.03%)

Order yang gagal direalisasikan

9,790 (13.08%)

Customer yang gagal direalisasikan

151 (0.84%)



User Categorization



17,877

Pembeli

5

Pembeli Sekaligus Penjual



25

Reseller Offline

214

Jumlah transaksi

Rp 369.205.150^(0.25%)

Total nominal transaksi

2

Dropshipper

20

Jumlah transaksi

Rp 38.494.000^(0.025%)

Total nominal transaksi

KATEGORISASI JENIS PEMBELI

(berdasarkan jumlah dan alamat transaksi)

99,725%

Kontribusi Pembeli Biasa

74.640

Transaksi



6

High Value

38

Jumlah transaksi

Rp 185.676.800^(0.12%)

Total nominal transaksi

KATEGORISASI JENIS PEMBELI

(berdasarkan frekuensi pembelian dan nominal transaksi)

0,0077%

Proporsi Pembeli High Value

78.871

Pembeli Low Value

Problem





1

Jangka waktu yang panjang antara **pemesanan** dan **pembayaran** (14 hari)

Jangka waktu yang panjang antara **pembayaran** dan **pengiriman pesanan** (14 hari)

2

3

Jumlah pembeli *high value* sangat sedikit dibandingkan *low value*

Jumlah *revenue* yang dihasilkan DQLab Store dikuasai pembeli *low value*

4



Solution

Rekomendasi: High Value Customer

Penghargaan

Memberikan penghargaan, berupa diskon loyalitas/*membership*



User Experience

Memberikan *user experience* yang meningkatkan kenyamanan dan layanan *customer care* terbaik, serta survei

Rekomendasi: Low Value Customer

Notifikasi

Perbanyak notifikasi aplikasi DQLab Store. Tidak hanya *reminder* pembayaran, namun juga *events* dan promosi toko.

PAY

ONLINE

Events

Berinovasi dengan *event-event* yang menarik perhatian pembeli

\$

Retargeting

Memberikan *reminder* bagi pembeli yang memasukkan barang ke keranjang agar segera membayar pesanan

Thank You

