

Lakukan observasi salah satu aplikasi fintech pada google play store (review dan rating dari pengguna) :

1. penjual.mengirimkan barang yg tidak sesuai dengan deskripsi, barang yg dikirim juga tidak bisa sa digunakan, kesalahan jelas pada penjual..saat di retur biaya ongkir di tanggung pembeli..sudah pembeli di rugikan secara barang, dirugikan juga secara biaya, ke Tokopedia care...tidak ada jawaban sama sekali, tidak memberikan solusi apapun, respon juga lama.. ya buat pengalaman saja belanja di Tokopedia.. cs nya aneh lagi.. belum selesai penanganan komplain sudah lsg ditutup.
2. Saya sering belanja disini nyaman banget dengan tampilan/fitur bagus enak, tapi semenjak ada kendala pembayaran via qris, padahal saya sudah membayarnya tapi di detail transaksi tokped pesanan saya tidak/belum dibayar.. 1 kendala dari tokped ini tidak ada live chat costumer servis harus nunggu lama dari pihak costumernya, bikin gak nyaman kalo sedang ada kendala apalagi kalo keadaan sedang terburu-buru/mendesak!! Gak kaya toko oren enak banget ada fitur live chat customer servis nya.
3. Beli barang dari tgl 3 mei sudah dibayar pake gopay, barang sudah dikirim sama penjual tgl 4 mei, tapi sampai sekarang (22 mei) barangnya masih dikirim sama pihak kurir, pelacakan barang stuck di tgl 4 mei. Pihak tokopedia dikomplain jawabannya sama aja daridulu "kami masih berusaha berkoordinasi dengan pihak kurir". Pas ditanya sampai kapan harus nunggu, pihak tokopedianya ga bisa ngasih jawaban pasti. Gataulah itu barang hilang atau gimana yg pasti kecewa tokopedia ga ngasih kemajuan apapun.
4. saya beli barang di tokped ketipu sudah ajukan komplek.. dan nilai harganya cukup lumayan.. tanggapan dari aplikasi tidak sangat memuaskan.. ditambah lagi tanggapan dari pihak kurir pengiriman sepihak tidak menanggapi komplek saya.. seolah-olah melindungi penjual.. yang nyatanya melakukan penipuan.. sangat mengecewakan...
5. market place gak jelas..!!! CS TokopediaCare slow respon,gk pernah bantu kalau ada kendala jelasin panjang kali lebar jawabannya cuma disuruh hapus cache apaan coba.kali ini lebih parah masa mau order gk bisa bayar minta bantuan malah langsung ditutup chatnya!!!Niat bikin marketplace gak ini!! kalo gk niat bubar aja..!!!!

Hasil Wawancara Narasumber A (Dita)

1. **Pernahkah kamu menghubungi customer service Tokopedia? Ceritakan pengalamanmu saat menghubungi mereka.**
Pernah sekali waktu itu barang ga dikirim-kirim, padahal status udah dikirim. Akhirnya coba hubungi cs lewat chat, tapi lama banget diresponsnya, kayak harus nunggu antrian.
2. **Menurutmu, apakah respon dari TokopediaCare cepat dan membantu? Jelaskan.**
Menurutku kurang cepat ya, harus nunggu agak lama baru dibalas. Pas dibalas pun jawabannya kadang kurang langsung ke poin, jadi malah muter-muter dulu.

3. Bagaimana kesan kamu terhadap sikap dan cara berkomunikasi customer service Tokopedia saat menangani keluhan?

Secara sikap ramah sih, bahasanya sopan dan santun banget. Cuma ya itu tadi, penjelasannya kadang terlalu panjang padahal pengen jawaban singkat dan jelas aja.

4. Apakah kamu pernah mengajukan komplain atau pengembalian barang di Tokopedia? Ceritakan alurnya dari awal sampai selesai.

Pernah, waktu itu barang datang rusak. langsung ajukan komplain, upload foto dan video, terus nunggu konfirmasi seller. Seller nya sempet ngotot, tapi akhirnya Tokopedia bantu dan proses pengembalian berhasil. uangnya balik sekitar 3 harian.

5. Apakah kamu merasa proses komplain di Tokopedia mudah, cepat, dan adil? Mengapa?

Mudah iya, tinggal klik-klik aja. Tapi cepat dan adil tuh relatif. Kadang harus ngasih bukti yang banyak banget baru ditanggapi. Kalau udah lengkap sih biasanya selesai juga sih urusannya.

6. Bagaimana kamu menilai keterlibatan Tokopedia saat menyelesaikan konflik antara penjual dan pembeli?

Mereka cukup netral sih, tapi lebih ke sistem yang otomatis. Jadi kalau kita bukti lengkap, biasanya kita yang menang. Kalau bukti kurang, ya susah juga walau sebenarnya kita yang dirugiin.

7. Apakah kamu merasa aman saat melakukan transaksi di Tokopedia? Ceritakan alasannya.

Aman-aman aja sih sejauh ini. Karena dana ditahan dulu sama Tokopedia sampai barang kita terima, jadi agak tenang aja belanjanya.

8. Pernahkah kamu mengalami masalah seperti transaksi tidak terdeteksi, saldo terpotong tapi status belum dibayar, atau pembatalan sepihak? Bagaimana Tokopedia menanganinya?

Pernah sekali saldo kepotong tapi status belum dibayar. Panik juga waktu itu. Akhirnya masuk ke menu pusat bantuan, terus di follow up dan uangnya balik sih, cuma nunggu sekitar 1 hari kerja.

9. Menurutmu, apakah informasi transaksi, pelacakan barang, dan status pembayaran di Tokopedia sudah transparan dan jelas?

Cukup jelas, ada rincian pembelian sampai pengiriman. Tracking juga nyambung sama ekspedisinya, walau kadang update nya telat dikit.

10. Seberapa puas kamu secara keseluruhan terhadap pengalaman berbelanja di Tokopedia?

Kalau nilai dari 1-10, mungkin di angka 8. Soalnya lumayan lengkap, terus banyak promo juga kadang. Cuma tampilan dan loading nya aja yang kadang berat.

11. Apa hal yang paling membuatmu puas dan nyaman saat menggunakan Tokopedia?

Voucher cashback sih, terus sering ada promo pas tanggal cantik. Pembayaran juga banyak pilihannya, jadi bisa pakai e-wallet, transfer, sampe COD.

12. Jika kamu bisa memberikan masukan, apa yang paling perlu ditingkatkan Tokopedia dalam hal pelayanan, komplain, atau sistem keamanannya?

Menurutku yang harus ditingkatin itu respon cs nya, biar lebih cepat dan to the point. Terus sistem penyelesaian masalah nya juga bisa dibikin lebih fleksibel buat pengguna yang udah upload bukti lengkap, jangan terlalu kaku sistemnya.

Hasil Wawancara Narasumber B (Nita)

1. Pernahkah kamu menghubungi customer service Tokopedia? Ceritakan pengalamanmu saat menghubungi mereka.

Pernah sih sekali, waktu itu barang belum dikirim padahal udah lewat estimasi, jadi aku chat cs nya dan diarahkan buat tunggu 1x24 jam.

2. Menurutmu, apakah respon dari TokopediaCare cepat dan membantu? Jelaskan.

Cukup cepat ya, walaupun kadang harus nunggu dulu antriannya, tapi pas udah dibalas itu dibantu sampai jelas.

3. Bagaimana kesan kamu terhadap sikap dan cara berkomunikasi customer service Tokopedia saat menangani keluhan?

Mereka ramah dan jawabannya sopan, tapi kadang bahasanya terlalu panjang jadi agak bingung.

4. Apakah kamu pernah mengajukan komplain atau pengembalian barang di Tokopedia? Ceritakan alurnya dari awal sampai selesai.

Pernah juga waktu itu barang beda warna, komplain lewat fitur aplikasi, upload bukti, terus nunggu persetujuan seller, dan akhirnya bisa ditukar.

5. Apakah kamu merasa proses komplain di Tokopedia mudah, cepat, dan adil? Mengapa?

Menurutku lumayan mudah, tapi kalau masalahnya agak rumit kadang jadi lama prosesnya.

6. Bagaimana kamu menilai keterlibatan Tokopedia saat menyelesaikan konflik antara penjual dan pembeli?

Tokopedia cukup bantu sih, tapi lebih ke sistemnya aja yang bantu ambil keputusan sesuai bukti.

- 7. Apakah kamu merasa aman saat melakukan transaksi di Tokopedia? Ceritakan alasannya.**

Iya aman, karena dananya ga langsung masuk ke seller sebelum kita klik pesanan diterima.

- 8. Pernahkah kamu mengalami masalah seperti transaksi tidak terdeteksi, saldo terpotong tapi status belum dibayar, atau pembatalan sepihak? Bagaimana Tokopedia menanganinya?**

Pernah sekali saldo ke potong tapi transaksi belum muncul, langsung lapor dan akhirnya dibantu sama cs sampai dananya balik.

- 9. Menurutmu, apakah informasi transaksi, pelacakan barang, dan status pembayaran di Tokopedia sudah transparan dan jelas?**

Udah cukup jelas sih, apalagi pas bagian tracking dan status pembayaran, semua bisa dilihat di detail pesanan.

- 10. Seberapa puas kamu secara keseluruhan terhadap pengalaman berbelanja di Tokopedia?**

Secara umum cukup puas, fitur-fiturnya juga lengkap dan sering ada promo.

- 11. Apa hal yang paling membuatmu puas dan nyaman saat menggunakan Tokopedia?**

Fitur lacak paketnya jelas, dan metode pembayaran juga banyak pilihannya, jadi fleksibel.

- 12. Jika kamu bisa memberikan masukan, apa yang paling perlu ditingkatkan Tokopedia dalam hal pelayanan, komplain, atau sistem keamanannya?**

Paling penting itu bagian komplain dibikin lebih cepat aja prosesnya, dan respon cs bisa lebih ringkas biar gampang dimengerti.

Hasil Wawancara Narasumber C (Deswita)

- 1. Pernahkah kamu menghubungi customer service Tokopedia? Ceritakan pengalamanmu saat menghubungi mereka.**

Saya pernah hubungi cs Tokopedia sekitar tahun lalu karena pesanan saya nggak kunjung dikirim sama seller. Saya lapor lewat pusat bantuan, lalu diarahkan ke chat TokopediaCare. Tanggapannya cukup baik dan dibantu sampai akhirnya barang dikirim.

- 2. Menurutmu, apakah respon dari TokopediaCare cepat dan membantu? Jelaskan.**

Kalau dari pengalaman saya, cukup responsif. Walau harus tunggu antrian, tapi pas udah nyambung dibalasnya nggak terlalu lama dan mereka kasih solusi yang bisa langsung dipahami.

- 3. Bagaimana kesan kamu terhadap sikap dan cara berkomunikasi customer service Tokopedia saat menangani keluhan?**

Kesannya profesional dan sopan, gaya bahasanya juga jelas dan nggak bikin bingung. Mereka menjawab dengan runut dan tetap ramah walau saya sempat agak panik.

4. Apakah kamu pernah mengajukan komplain atau pengembalian barang di Tokopedia? Ceritakan alurnya dari awal sampai selesai.

Pernah ajukan retur barang karena ukuran tidak sesuai. Prosesnya mulai dari klik pengembalian, upload bukti foto, lalu menunggu persetujuan dari seller. Setelah disetujui, saya kirim balik barangnya dan refund masuk sekitar 3 hari kerja.

5. Apakah kamu merasa proses komplain di Tokopedia mudah, cepat, dan adil? Mengapa?

Secara keseluruhan cukup mudah karena semua fitur pengaduannya sudah ada di aplikasi. Tapi tergantung kasus juga, ada yang cepat diselesaikan, ada juga yang harus nunggu persetujuan seller dulu baru bisa diproses.

6. Bagaimana kamu menilai keterlibatan Tokopedia saat menyelesaikan konflik antara penjual dan pembeli?

Tokopedia cukup aktif memantau prosesnya, apalagi kalau pembeli sudah upload bukti lengkap. Menurut saya mereka netral, nggak condong ke salah satu pihak dan bantu berdasarkan data.

7. Apakah kamu merasa aman saat melakukan transaksi di Tokopedia? Ceritakan alasannya.

Iya, cukup aman. Karena sistemnya ada proteksi pembayaran, jadi uang nggak langsung dikirim ke seller sebelum barang diterima. Dan juga ada notifikasi yang jelas setiap langkah transaksi.

8. Pernahkah kamu mengalami masalah seperti transaksi tidak terdeteksi, saldo terpotong tapi status belum dibayar, atau pembatalan sepihak? Bagaimana Tokopedia menanganinya?

Pernah sekali saldo kepotong tapi status belum berubah. Saya langsung lapor lewat pusat bantuan, lalu dapat email konfirmasi dan dalam dua hari saldo dikembalikan ke akun.

9. Menurutmu, apakah informasi transaksi, pelacakan barang, dan status pembayaran di Tokopedia sudah transparan dan jelas?

Menurut saya sudah cukup jelas. Dari mulai checkout sampai barang dikirim, semua infonya muncul di aplikasi dan statusnya selalu diupdate.

10. Seberapa puas kamu secara keseluruhan terhadap pengalaman berbelanja di Tokopedia?

Puas, karena sejauh ini transaksi berjalan lancar dan banyak pilihan barang serta promo. Fiturnya juga terus diperbarui biar lebih nyaman dipakai.

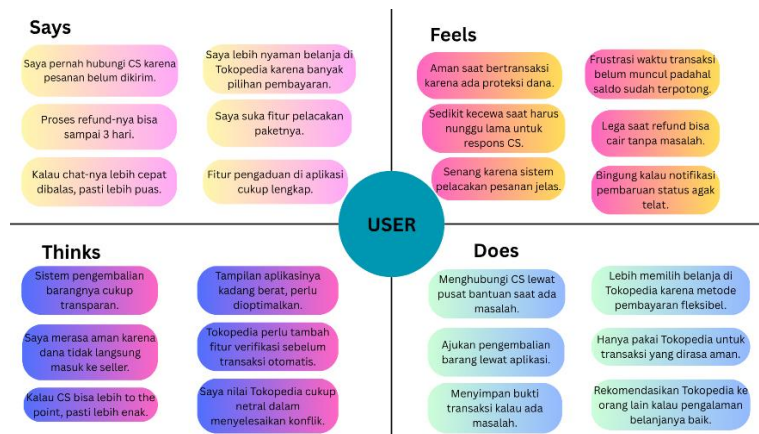
11. Apa hal yang paling membuatmu puas dan nyaman saat menggunakan Tokopedia?

Proses checkout nya cepat, metode pembayarannya banyak, dan fitur tracking nya detail. Itu bikin saya merasa lebih tenang tiap belanja.

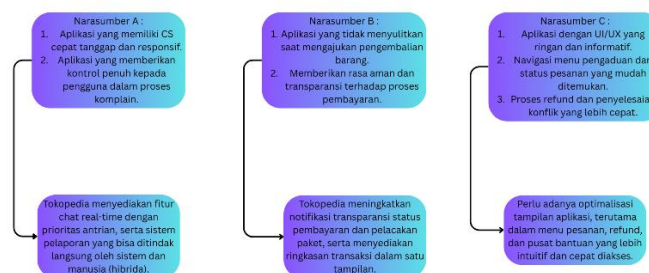
12. Jika kamu bisa memberikan masukan, apa yang paling perlu ditingkatkan Tokopedia dalam hal pelayanan, komplain, atau sistem keamanannya?

Menurut saya sistem live chat nya bisa lebih ditingkatkan, misalnya dengan chatbot yang lebih pintar atau auto respon buat pertanyaan dasar. Dan untuk keamanan, mungkin bisa ditambah sistem verifikasi dua langkah biar lebih aman saat login.

Emphatize Mapping



Pemetaan Stackholder dan Kebutuhan Pengguna



How Might We :

1. Bagaimana kita bisa meningkatkan rasa aman pengguna saat melakukan transaksi di Tokopedia ?
2. Bagaimana kita bisa mencegah kesalahan sistem seperti pemotongan saldo atau pembayaran yang tidak terdeteksi ?

3. Bagaimana kita bisa merancang sistem pelaporan dan komplain yang lebih cepat dan efisien bagi pengguna ?
4. Bagaimana kita bisa menyusun ulang tampilan aplikasi Tokopedia agar proses refund, pelacakan pesanan, dan bantuan lebih mudah diakses ?
5. Bagaimana kita bisa membantu pengguna merasa lebih percaya terhadap pelayanan Tokopedia dibanding e-commerce lain ?
6. Bagaimana kita bisa mendorong pengguna untuk tetap menggunakan Tokopedia dengan memberikan pengalaman yang lebih transparan dan nyaman ?
7. Bagaimana kita bisa memberi kendali lebih kepada pengguna untuk memantau dan mengatur setiap proses transaksi, termasuk pengembalian barang ?
8. Bagaimana kita bisa mengurangi rasa frustrasi pengguna saat berinteraksi dengan customer service Tokopedia ?

Solusi

Solusi dari masalah ini adalah -> penambahan fitur pelacakan status pengembalian dan komplain secara real-time, serta sistem verifikasi tambahan sebelum dana dibayarkan ke penjual.

Solusi ini didapat dari analisis tiga tanggapan pengguna. Banyak dari responden menyebut bahwa mereka pernah mengalami keterlambatan respon CS, kebingungan saat proses refund, serta kekhawatiran saat dana terpotong tapi pesanan belum terverifikasi. Beberapa pengguna juga merasa bahwa proses pelaporan cukup membingungkan dan tampilan menu kurang efisien.