

tokopedia



OFFICIAL STORE GUIDE BOOK

PANDUAN PENGGUNA *OFFICIAL STORE TOKOPEDIA*

Selamat, Anda sudah resmi menjadi *Official Store* di Tokopedia!

Peluang bisnis meningkat, berkat fitur terlengkap yang Anda miliki.



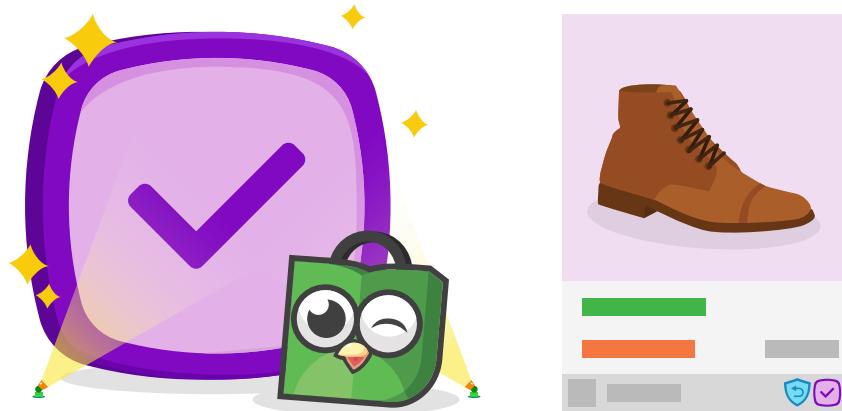
Kenali Lebih Dekat Fitur-Fitur *Official Store* Tokopedia!

Daftar Isi

Official Badge	3
Pendamping Khusus	3
Free Admin	4
Download Laporan Penjualan Anda!	6
Laporan Transaksi	6
Mutasi Saldo	6
Laporan Statistik	7
Video Produk	8
TopAds	9
Mengenal Fitur TopAds	9
TopAds Toko	10
TopAds Produk	12
Statistik Toko	13
Tentang Fitur Statistik Toko	13
Tambahan Etalase	18
Set Kurs Dollar	18
Free Returns	19
Langkah-langkah Free Returns	19
Cashback TopPoints	21
Pusat Resolusi	23

1. Official Badge

Buat Toko Anda Makin Terpercaya dan Menarik!



Official Badge termasuk keuntungan paling menonjol dari *Official Store*. *Badge* ini akan muncul di berbagai sudut, seperti di samping nama toko dan semua produk yang diupload. Tampilan toko dan produk Anda pun akan terlihat lebih profesional di mata calon pembeli.

2. Pendamping Khusus

Buat Prospek Toko Anda Makin Cemerlang!



Sebagai **Official Store**, Anda akan dibantu oleh *Merchant Developer* khusus dari tim bisnis Tokopedia. Anda dapat berdiskusi tentang berbagai ide, kendala, dan rencana demi kemajuan bisnis Anda.

3. Free Admin

Buat Pengelolaan Toko Anda Makin Mudah!



Kewalahan mengurus toko sendirian? Manfaatkan fitur **Pengaturan Admin** atau **User Management**. Dengan fitur ini, Anda bisa menambah hingga maksimal 10 admin untuk mempermudah pengelolaan toko.

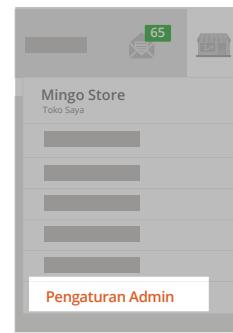
Sebagai *Official Store*, Anda langsung mendapatkan **free 5 slot admin**, sehingga Anda dapat mengelola toko Anda bersama dengan tim. Syarat untuk jadi Admin Toko pun sangat mudah, yaitu:

1. Harus memiliki akun Tokopedia dengan status aktif.
2. Tidak memiliki toko sendiri.
3. Belum menjabat sebagai admin toko lain.

Langkah-Langkah untuk Mengaktifkan fitur 'Admin Toko'

Cara mengaktifkan Admin Toko sangat mudah, cukup lakukan langkah-langkah berikut:

1. *Login* ke akun Tokopedia Anda.
2. Klik ikon toko pada header bagian kanan atas, lalu pilih menu **Pengaturan Admin**.



+ Tambah Admin

3. Klik tombol **Tambah Admin**.
4. Isi data admin dengan benar dan lengkap. Pastikan admin tersebut sudah memiliki akun Tokopedia. Selanjutnya, Anda tinggal mencentang hak akses yang dikehendaki untuk admin tersebut. Lalu klik "**Tambah**". Mudah, kan? Yuk, lihat contoh di bawah ini supaya makin paham!

Data Admin

Alamat Email Cek

Nama

Hak Akses

Kelola Toko	<input checked="" type="checkbox"/>
Kelola Pesan	<input checked="" type="checkbox"/>
Kelola Transaksi	<input checked="" type="checkbox"/>
Kelola Statistik Toko	<input checked="" type="checkbox"/>
Kelola TopAds	<input checked="" type="checkbox"/>

Melalui fitur **Admin Toko**, Anda juga bisa menentukan tugas-tugas apa saja yang dapat dilakukan oleh admin tambahan. Antara lain:

1. Admin Kelola **Pesan**
Hanya bisa mengakses halaman pesan dan bertugas untuk mengelola pesan dari pembeli.
2. Admin Kelola **Toko**
Bisa menambah, mengubah atau menghapus produk, etalase, dan membantu membentuk identitas toko.
3. Admin Kelola **Transaksi**
Membantu Anda mengelola semua transaksi yang masuk, mulai dari memproses pesanan, menolak pesanan, atau memasukkan nomor resi pengiriman.
4. Admin Kelola **TopAds**
Membantu Anda mengelola penggunaan *TopAds*.
5. Admin Kelola **Statistik Toko**
Membantu Anda melihat minat pasar, notifikasi harga, serta memantau dan menganalisis pasar.

4. Download Laporan Penjualan Anda!

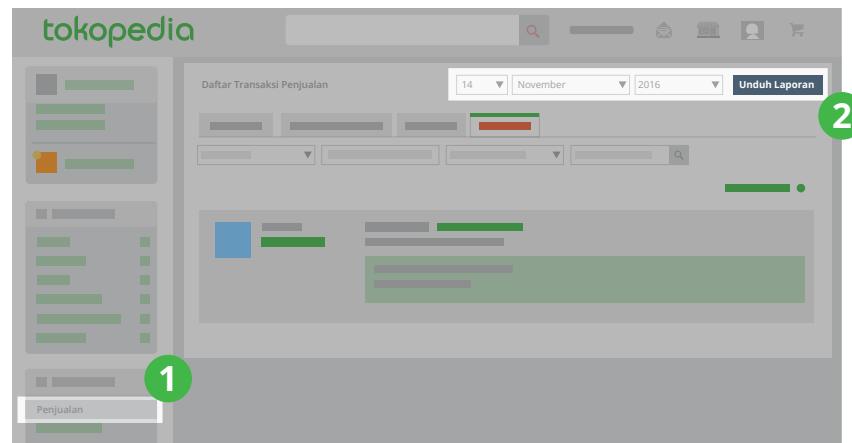
Sebagai *Official Store*, Anda dapat mengunduh laporan penjualan dengan detail transaksi terlengkap dalam format ***Microsoft Excel***. Ada beberapa tipe laporan yang dapat Anda unduh, antara lain:

1. Laporan Transaksi

Laporan ini berupa detail ***invoice setiap penjualan*** yang terjadi pada toko Anda. Terdapat informasi lengkap di dalamnya, seperti nama produk, nomor *invoice*, harga, nama pembeli, alamat pembeli, jasa pengiriman, dan sebagainya.

Laporan ini dapat Anda unduh per hari, dengan cara:

Toko Saya > Penjualan > Pilih Tanggal laporan yang ingin diunduh > Unduh

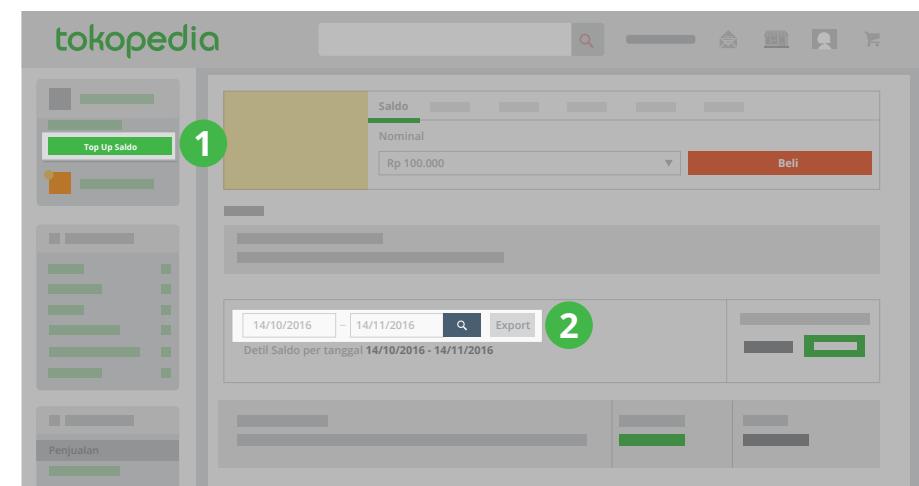


2. Mutasi Saldo

Mutasi saldo adalah laporan transaksi Anda yang menggunakan Saldo Tokopedia. Berupa pemasukan maupun pengeluaran. Pada mutasi saldo, terdapat informasi tanggal, deskripsi transaksi, nominal, dan saldo terakhir.

Laporan ini dapat diunduh maksimal per 31 hari, dengan cara:

Klik Saldo Tokopedia (di bawah nama Anda) > masukkan tanggal yang ingin diunduh > Export

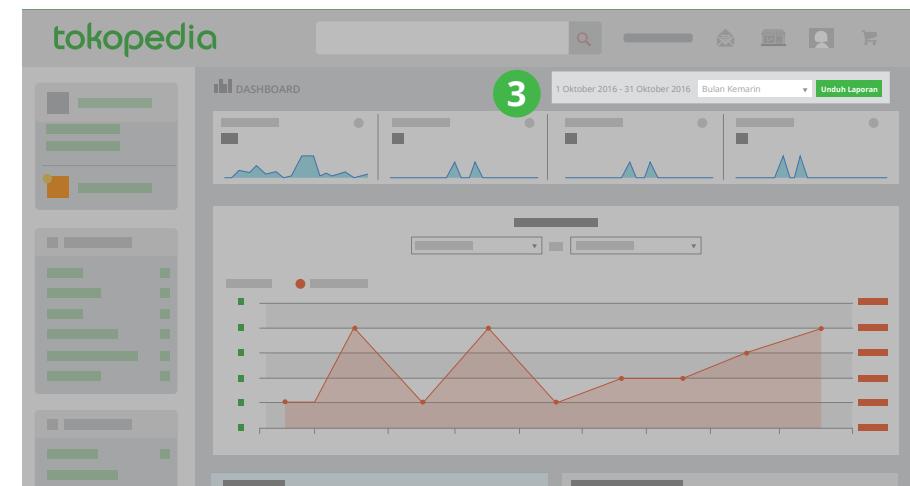
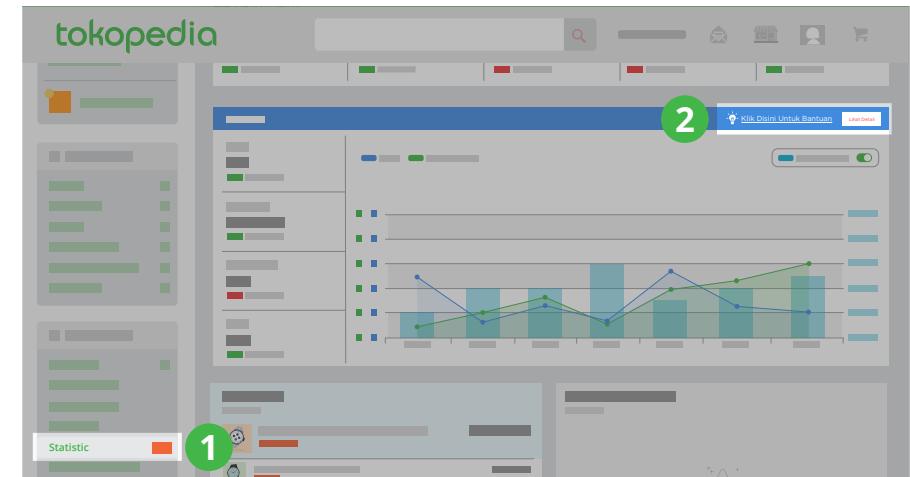


3. Laporan Statistik

Sebagai *Official Store*, Anda memiliki Dashboard yang berisi statistik penjualan toko Anda. Dari laporan statistik, Anda dapat memperoleh informasi tentang data produk, data penjualan, konversi *TopAds*, dan data pembeli.

Selain itu, Anda dapat mengunduh laporan statistik maksimal per 1 bulan, dengan cara:

Toko Saya > Statistik > Pilih kategori statistik > Lihat Detail > Unduh Laporan



5. Video Produk

Buat Toko Anda Makin 'Terlihat'



Khusus untuk *Official Store*, Anda dapat *upload* video produk yang akan dijual. Melalui fitur ini, Anda bisa menampilkan detail atau cara penggunaan produk secara lebih nyata. Pastinya, calon pembeli pun akan semakin tertarik untuk berbelanja!

Banyak keuntungan yang bisa Anda dapatkan dengan menambahkan video pada halaman produk ini, yaitu :

1. Menunjukkan cara *unboxing* untuk produk Anda.
2. Memberikan instruksi atau tutorial tentang cara penggunaan produk tertentu.
3. Menampilkan detail dari produk yang Anda jual.
4. Menayangkan testimoni pembeli yang pernah menggunakan produk tersebut.



6. TopAds

Fitur Jagoan untuk Promosi Toko Online Anda!



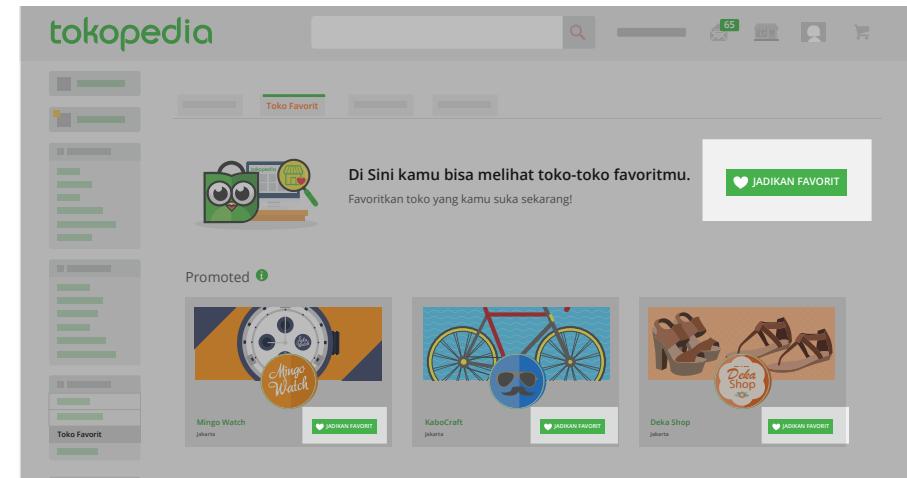
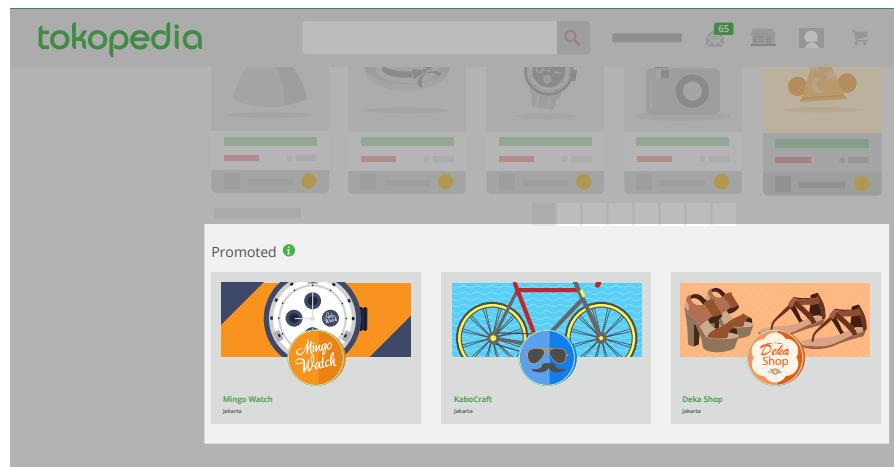
Mengenal Fitur TopAds

TopAds merupakan fitur yang ditawarkan oleh Tokopedia untuk mempromosikan toko ataupun produk Anda, agar dapat dilihat dan berpotensi meningkatkan transaksi. *TopAds* dibagi menjadi dua pilihan, yaitu **TopAds Toko** dan **TopAds Produk**, dan keduanya dapat Anda gunakan untuk memaksimalkan perkembangan toko online Anda.

Fitur ini merupakan iklan di Tokopedia. Dengan membayar mulai dari Rp 50 saja, Anda bisa melakukan promosi produk kapanpun. Termasuk di jam - jam ramai. Dengan begitu, toko dan produk Anda berpotensi untuk dilihat serta dibeli oleh lebih banyak pembeli!

TopAds Toko

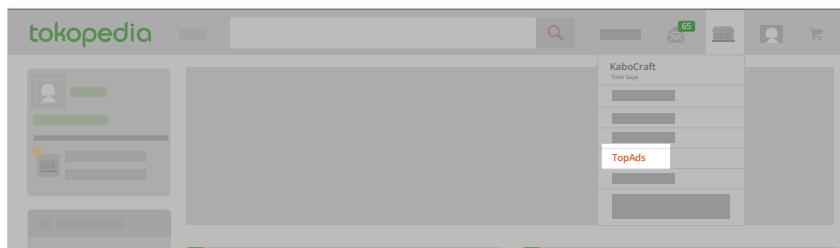
TopAds Toko adalah salah satu fitur yang bisa Anda manfaatkan untuk melakukan kegiatan *branding*. Toko online Anda dapat muncul di halaman utama, setelah pengguna *login* ke Tokopedia, serta di halaman toko favorit.



Dengan promosi menggunakan *TopAds Toko*, toko online Anda akan lebih mudah ditemukan dan juga difavoritkan oleh para calon pembeli secara otomatis. Dan juga, setiap ada *update* yang Anda lakukan akan muncul di halaman beranda calon pembeli. Misal, saat Anda mengunggah produk terbaru atau meng-edit produk yang sudah ada.

Lalu bagaimana cara promosi toko dengan *TopAds Toko*? Saat ini pengaturan *TopAds* baru dapat dilakukan melalui tampilan web, caranya dapat langsung Anda terapkan secara mudah. Berikut langkah-langkahnya:

1. Pilih menu *TopAds* dari halaman depan toko Anda



2. Tambah kredit *TopAds* Anda

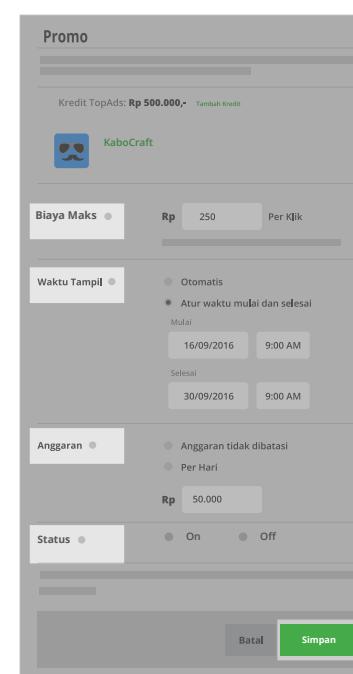
Anda perlu menambah kredit untuk memulai promo. Pada bagian kanan atas di halaman *TopAds*, klik tombol "**Tambah Kredit**". Akan muncul tampilan untuk memilih paket yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan toko Anda.



3. Pilih pengaturan ***TopAds Toko***, lalu klik tombol **Off** untuk mengubah pengaturannya.



4. Kemudian lakukan pengaturan pada 4 (empat) poin berikut, lalu klik **Simpan**.

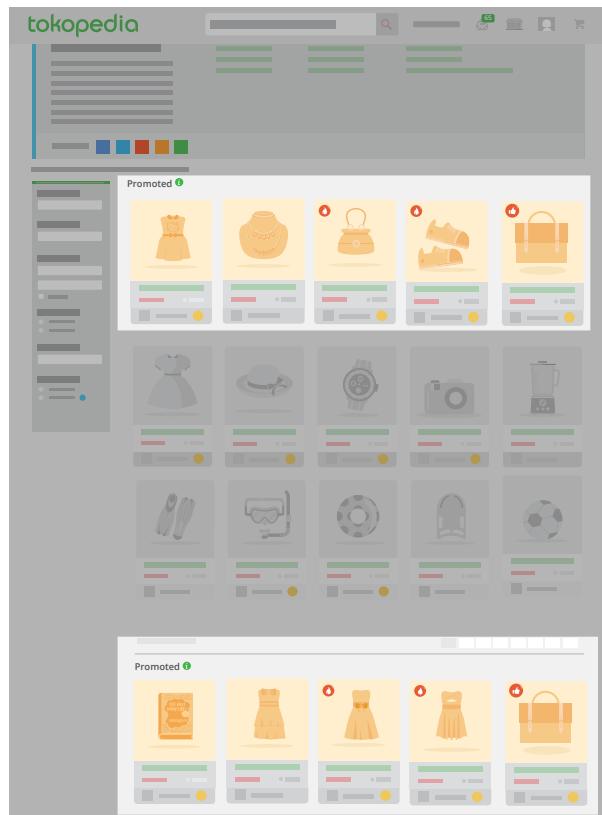


Biaya Maks, adalah harga maksimal yang dikeluarkan ketika calon pembeli mengklik iklan Anda yang tampil. **Waktu Tampil**, adalah jadwal penayangan iklan Anda. Anda dapat mengurnya secara manual ataupun otomatis. **Anggaran**, adalah jumlah anggaran yang Anda sediakan untuk promosi ini. Iklan akan berhenti tampil jika kredit melewati batas anggaran. **Status**, memberikan informasi apakah promo Anda sedang aktif atau tidak.

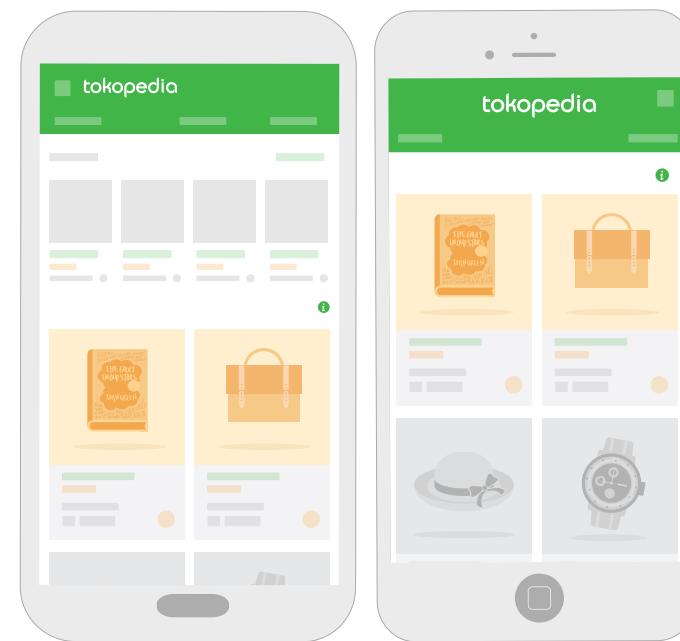
TopAds Produk

TopAds Produk juga merupakan salah satu fitur yang dapat Anda gunakan untuk mengoptimalkan kegiatan promosi. Promosi produk tentunya dapat meningkatkan eksistensi produk yang dijual di toko *online* Anda. *TopAds* Produk akan muncul di beberapa halaman Tokopedia, sebagai berikut:

1. Halaman pencarian produk



2. Tampilan TopAds produk di Tokopedia Apps dan mobile



7. Statistik Toko

Ketahui faktor yang mempengaruhi posisi TopAds produk Anda

Ada 3 (tiga) hal yang harus diperhatikan karena mempengaruhi posisi *TopAds* produk Anda:

1. **Pertama**, keterkaitan produk yang diiklankan dengan produk yang dicari pembeli. Tempatkan produk Anda pada kategori yang tepat serta gunakan **keyword** yang sesuai saat menamakan produk. Ini berguna untuk meningkatkan efektivitas penggunaan *TopAds* Produk Anda. Tips dalam memberikan nama produk adalah dengan menulis nama dan keunggulan dari produk tersebut secara detail, sehingga kemungkinan produk ditemukan oleh calon pembeli lebih besar.
2. **Kedua**, biaya maksimum per klik. Harga maksimal per klik yang Anda pilih juga menentukan posisi *TopAds* produk Anda.
3. **Ketiga**, nilai dari jumlah klik berbanding dengan jumlah tampilan. Semakin sering iklan Anda di-klik, semakin tinggi nilainya dalam menentukan posisi tampilan produk.

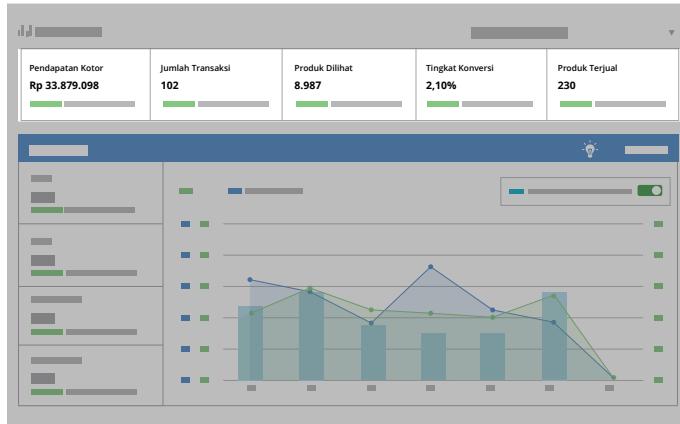
Maksimalkan Strategi Bisnis Online Anda dengan Statistik Toko!



Tentang Fitur Statistik Toko

Salah satu fungsi dari **Statistik Toko** adalah, Anda bisa menentukan strategi yang harus ditetapkan saat menghadapi situasi dan kondisi yang tidak terduga. Anda juga dapat melakukan observasi secara berkala dan menyeluruh untuk mengembangkan kegiatan bisnis yang lebih baik ke depannya. Apa saja tampilan yang terdapat pada fitur **Statistik Toko**?

1. Overview (Dashboard)



Pendapatan Kotor, yaitu total transaksi penjualan ditambah ongkos kirim yang terjadi pada periode (*date range*) yang telah ditentukan. Jumlah ini sesuai dengan nominal yang masuk ke Saldo Tokopedia Anda.

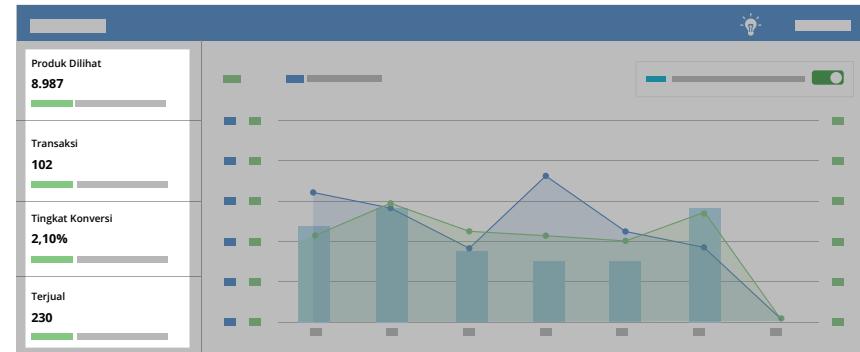
Jumlah Transaksi (*Successful Transaction*), yaitu seluruh jumlah transaksi (angka) yang telah selesai dan sukses.

Produk Dilihat, yaitu berapa kali produk-produk Anda telah dilihat.

Tingkat Konversi, yaitu persentase Jumlah Transaksi yang sukses (*successful transaction*) dibagi dengan jumlah Produk Dilihat untuk mengetahui apakah banyaknya produk yang dilihat calon pembeli berbanding lurus dengan transaksi sukses. Semakin besar presentasi yang Anda dapat semakin baik konversi di toko Anda.

Produk Terjual, yaitu berapa banyak *item* / produk Anda yang telah sukses terjual.

2. Data Produk



Data tentang keseluruhan produk yang Anda jual bisa dilihat pada bagian ini, diantaranya:

- Berapa kali produk dilihat.
- Jumlah transaksi.
- Jumlah produk yang sudah terjual.
- Tingkat konversi dari keseluruhan produk.
- Grafik perbandingan jumlah transaksi dan jumlah produk dilihat.
- Grafik pengeluaran *TopAds*.
- Produk yang paling laku terjual.
- Produk yang paling banyak di-wishlist.

Pada **Data Produk**, terdapat 4 metrik utama terkait produk yang Anda jual:

1. **Dilihat**, yaitu berapa kali produk Anda telah dilihat oleh pengguna Tokopedia.
2. **Transaksi** (*Successful Transaction*), yaitu jumlah transaksi yang telah selesai dan sukses.
3. **Tingkat Konversi**, yaitu prosentase **Transaksi Sukses** (dana penjualan sudah masuk ke Saldo Tokopedia) dibagi dengan jumlah **Produk Dilihat**.
4. **Terjual**, yaitu jumlah produk yang sudah terjual.

Di bagian kanan, terdapat grafik yang menginformasikan perbandingan antara jumlah transaksi (transaksi yang sukses) dengan jumlah produk yang telah dilihat. Pada bagian ini, Anda juga bisa membandingkan jumlah transaksi dengan grafik pengeluaran *TopAds*.

Terdapat 2 tabel pada bagian data produk terlaris dan paling diminati , yaitu:

1. Tabel 5 Produk Terlaris

Daftar 5 produk teratas di toko Anda yang paling banyak terjual di Tokopedia dalam 30 hari terakhir.

2. Tabel 5 Produk Paling Diminati

Daftar 5 produk teratas di toko Anda yang paling banyak di-wish/list oleh pengguna di Tokopedia dalam 30 hari terakhir.

The screenshot shows two tables of product statistics. The left table, titled '5 Produk Terlaris', lists the top 5 best-selling products over the last 30 days. The right table, titled '5 Produk Paling Diminati', lists the top 5 most-wished-for products over the last 30 days. Both tables include product images, names, prices, and quantities.

5 Produk Terlaris		30 hari terakhir	
	Topi Mickey	Rp 350.000	64
	Tas Kepit	Rp 120.000	32
	Topi Bow	Rp 220.000	22
	Payung Biru	Rp 80.000	16
	Mingo Green	Rp 440.000	9
Lihat Semua			

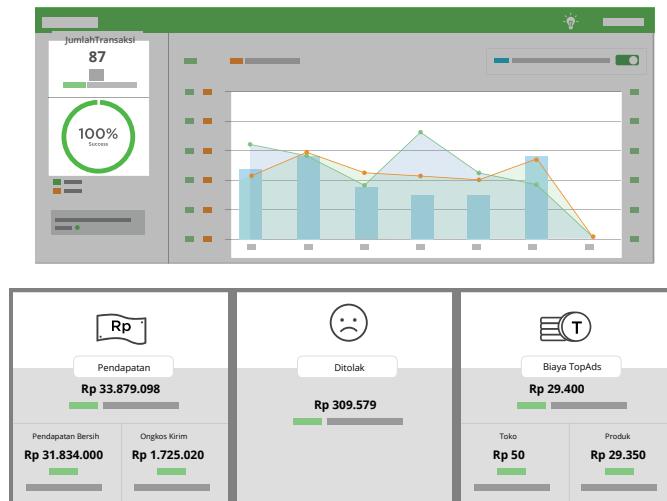
5 Produk Paling Diminati		30 hari terakhir	
	Topi Mickey	Rp 350.000	245
	Alarm Praktis	Rp 50.000	150
	Lip Tint	Rp 125.000	78
	Kabel Data Karakter	Rp 40.000	39
	Dress	Rp 130.000	26
Lihat Semua			

Untuk melihat data lengkap dari produk-produk Anda, klik tombol “**Lihat Semua**” yang terdapat di bagian bawah tabel.

Detail data produk dapat Anda unduh dengan cara “**Lihat Detail**”, kemudian atur tanggal untuk periode *download*-nya, lalu klik “**Unduh Laporan**”. Adapun data yang tersedia adalah:

- Produk Dilihat
- Jumlah Transaksi
- Produk Terjual
- Tingkat Konversi

3. Data Penjualan



Pada bagian ini, Anda dapat melihat jumlah transaksi yang sukses dan jumlah transaksi yang Anda tolak. Selain itu, ditampilkan juga jumlah transaksi yang masih dalam proses (belum selesai).

Di bagian kanan, terdapat grafik yang menginformasikan perbandingan antara keseluruhan jumlah transaksi dan transaksi yang berhasil (*successful transaction*). Anda juga bisa membandingkan keseluruhan jumlah transaksi dan transaksi yang berhasil, dengan grafik pengeluaran TopAds.

Catatan: Jumlah Transaksi adalah seluruh transaksi / order yang masuk ke dalam inbox Pesanan Baru.

4. Pantau Angka Pendapatan Anda

Di bagian bawah data transaksi, Anda dapat mengetahui angka pendapatan kotor dan bersih. Berikut indikatornya:

Pendapatan Kotor adalah total dana transaksi yang masuk ke Saldo Tokopedia Anda dan juga tercantum dalam invoice transaksi.

Pendapatan Bersih adalah total dana penjualan produk Anda, dihitung dari Pendapatan Kotor dikurangi dengan Ongkos Kirim.

Ongkos Kirim adalah total dana yang dikeluarkan untuk pembayaran ongkos kirim pada setiap transaksi Anda. Ditolak adalah jumlah rupiah dari pesanan yang Anda tolak.

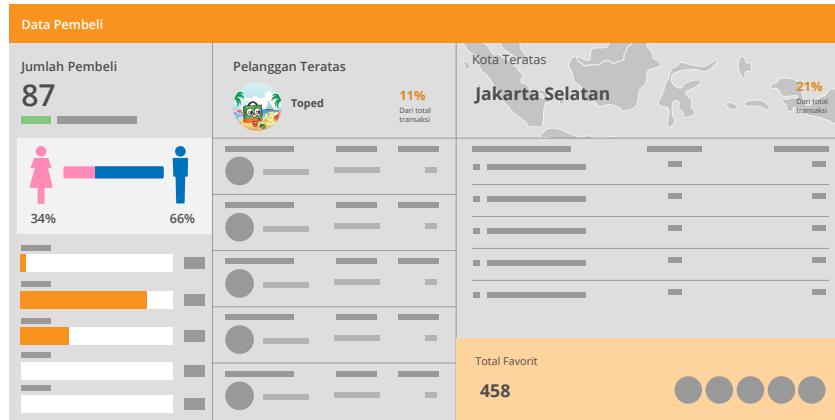
Biaya TopAds adalah nominal pengeluaran *TopAds* secara keseluruhan, dari pengeluaran *TopAds* toko maupun pengeluaran *TopAds* produk.

Catatan:

Untuk detail data penjualan ini dapat Anda *download* dengan cara "Lihat Detail", kemudian atur tanggal untuk periode *download*-nya, dan klik "Unduh Laporan". Adapun data yang dapat di-*download* adalah :

- Data Total Transaksi
- Data Transaksi Berhasil
- Data Pendapatan Kotor
- Data Total Ongkos Kirim
- Data Nominal Ditolak
- Data Pendapatan Bersih

5. Informasi Pelanggan Toko Anda (Data Pembeli)



Pada bagian ini, Anda bisa melihat siapa saja pembeli di toko Anda sekaligus prosentase jenis kelamin dan umur mereka. Tidak hanya itu, Anda bisa melihat detail pembelanjaan pembeli dan juga daerah pengirimannya.

Ada beberapa indikator pada **Data Pembeli**, yaitu:

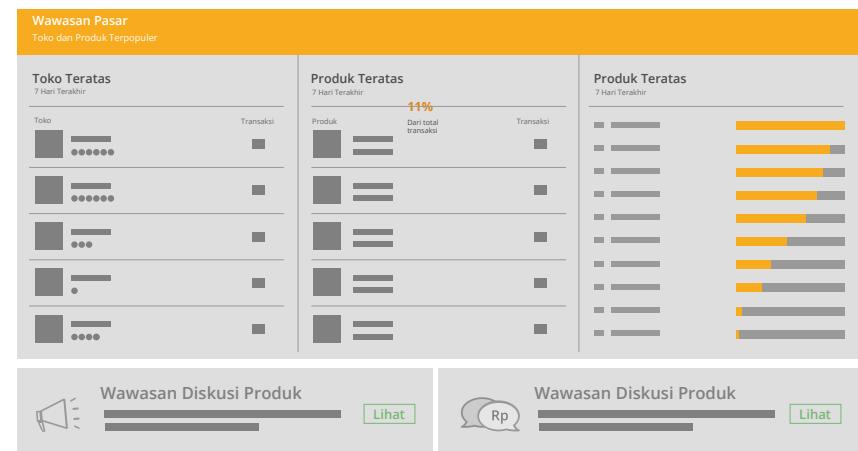
Jumlah Pembeli adalah seluruh total pembeli yang pernah sukses bertransaksi di toko Anda.

Data Persentase jenis kelamin dan umur pembeli.

Detail Pembelanjaan pembeli dan juga daerah pengirimannya.

Total Favorit adalah daftar jumlah pengunjung yang memfavoritkan toko Anda. Anda juga dapat melihat nama pengunjung yang sudah memfavoritkan toko Anda.

6. Pantau Perkembangan Pasar (Wawasan Pasar)



Lewat **Wawasan Pasar**, Anda dapat melihat performa toko dan produk dari penjual lain sesuai kategori yang Anda jual. Anda juga bisa melihat kata kunci populer yang di-input oleh pengguna di Tokopedia sesuai kategori produk yang Anda jual. Data ini ditampilkan berdasarkan rentang waktu tujuh hari terakhir.

Sebagai informasi tambahan, Anda dapat membandingkan beberapa data yang ada di toko Anda melalui fitur Statistik Toko. Seperti data produk dan juga data penjualan, serta data terkait di dalamnya. Dengan begitu, Anda dapat memanfaatkan data tersebut untuk memaksimalkan perkembangan toko online Anda.

8. Tambahan Etalase

Buat Tokomu Makin Rapi!



Bagi yang memiliki jumlah produk banyak, tentu Anda membutuhkan banyak etalase untuk mengelompokkan produk-produk berdasarkan jenisnya. Salah satu keuntungan lain sebagai *Official Store*, Anda bisa menambahkan hingga 150 etalase di toko Anda! Semakin banyak etalase, toko Anda akan semakin rapi. **Calon pembeli pasti tertarik untuk mengunjunginya!**

9. Set Kurs Dollar



Pusing dengan dollar yang naik-turun? *Update* harga jadi berantakan? Atasi hal tersebut dengan **Set Kurs Dollar**. Sebagai *Official Store*, Anda bisa mengatur kurs dollar di toko Anda sendiri!

10. Free Returns

Buat Pembelimu Makin Puas!



Fitur **Free Returns** adalah fitur yang memungkinkan pembeli melakukan retur gratis, selama produk dalam kondisi asli seperti saat baru diterima.

Jika penjual bersedia menggunakan fitur **Free Returns**, penjual akan membayar biaya premi ringan saat produk dikirim ke pembeli. Biaya premi ini akan dipotong secara otomatis dari Saldo Tokopedia penjual. Namun selama masa *soft launch*, penjual tidak dikenakan biaya sama sekali.

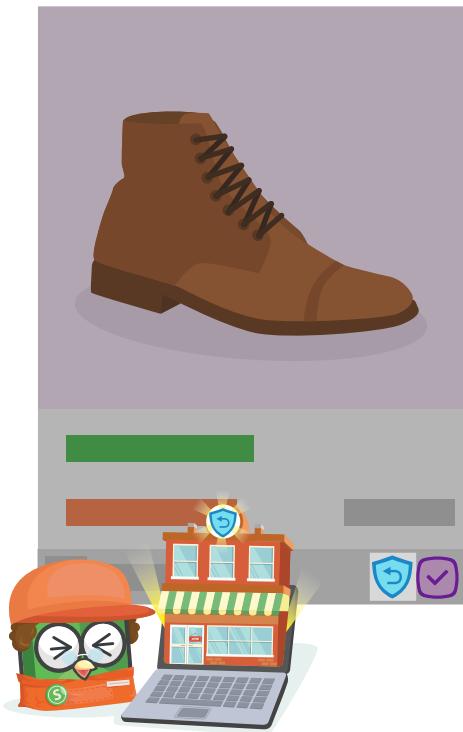
Saat pembeli memutuskan untuk retur produk, biaya pengiriman retur produk dari pembeli ke penjual akan ditanggung oleh Tokopedia. Sedangkan, untuk biaya pengiriman produk pengganti tergantung kesepakatan antara pembeli dan penjual.

Langkah-langkah Free Returns:

1. Pembeli membeli produk dengan logo **Free Returns**.
2. Saat pembeli melakukan konfirmasi terima produk, premi akan dipotong dari Saldo Tokopedia Anda.
3. Jika pembeli ingin melakukan retur produk, Anda akan diinfokan lewat Pusat Resolusi dalam waktu 3 hari. Dana Anda akan tersimpan dalam sistem *escrow*, sampai pembeli memutuskan untuk melakukan retur produk atau tidak.
4. Saat produk retur sudah diterima, periksa terlebih dulu dan pastikan kondisi produk sama seperti sebelum dikirim.
5. Jika produk sudah diterima, klik "**Komplain Selesai**" di Pusat Resolusi.



Apa keuntungan menggunakan Free Returns?



1.

Produk yang Anda jual akan mendapat badge **Free Returns**.
2.

Badge Free Returns yang terlihat jelas pada halaman produk akan menarik perhatian calon pembeli.
3.

Produk dengan logo **Free Returns** juga akan mudah dicari.
4.

Berpotensi menambah angka penjualan, menarik lebih banyak pembeli, dan meningkatkan reputasi di mata pembeli.
5.

Kesempatan untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik kepada pembeli.

11. Cashback TopPoints

Fitur Cashback TopPoints: Berikan Cashback untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan



Berikan pengalaman berbelanja yang lebih untuk para pelanggan, manfaatkan fitur *Cashback TopPoints*! Dengan *Cashback TopPoints*, Anda dapat memberikan *cashback* bagi pelanggan yang berbelanja di toko *online* Anda.

Cashback yang bisa diberikan adalah 3% - 5% dari harga produk - produk yang Anda pilih. Anda dapat menyesuaikan dengan anggaran yang sudah dipersiapkan sebelumnya. *Cashback* yang diperoleh akan masuk ke saldo *TopPoints* pembeli dan dapat digunakan kembali saat berbelanja pada transaksi berikutnya.

Dengan fitur ini, pembeli akan merasakan nilai tambah saat berbelanja di toko Anda. Sehingga dapat meningkatkan minat pembeli untuk kembali berbelanja di toko *online* Anda.

Berikut langkah - langkah untuk mengaktifkan fitur Cashback TopPoints di toko Anda:

1. Klik **Toko Saya**, pilih **Daftar Produk**.
2. Pilih produk yang ingin difasilitasi dengan fitur *Cashback TopPoints*, dengan cara klik **Tambah Cashback**.
3. Tentukan berapa besar *cashback* yang akan diberikan (minimal 3% dan maksimal 5%).
4. Lalu klik **Simpan**.

Untuk menonaktifkan fitur Cashback TopPoints, caranya sebagai berikut:

1. Klik **Toko Saya**, pilih **Daftar Produk**.
2. Pilih produk, lalu klik **Atur Cashback**.
3. Untuk menghapus, klik **Hapus Cashback**.

Untuk mengubah nilai *cashback* yang ingin diberikan, Anda bisa mengikuti langkah - langkah berikut:

1. Klik **Toko Saya**, pilih **Daftar Produk**.
2. Pilih produk, lalu klik **Atur Cashback**.
3. Pilih nilai *cashback* yang diinginkan.
4. Klik **Ubah**.

Fitur ini juga dapat diaktifkan untuk beberapa produk sekaligus dengan cara sebagai berikut:

1. Klik **Toko Saya**, pilih **Daftar Produk**.
2. Centang produk yang mau difasilitasi dengan fitur *Cashback TopPoints*.
3. Pilih Pengaturan, klik **Atur Cashback**.
4. Tentukan nilai *cashback* yang mau diberikan (minimal 3% dan maksimal 5%).
5. Klik **Simpan**.

Cara menghapus fitur Cashback TopPoints untuk beberapa produk sekaligus adalah sebagai berikut:

1. Klik **Toko Saya**, pilih **Daftar Produk**.
2. Centang produk yang mau dihapus dari fitur *Cashback TopPoints*.
3. Pilih **Pengaturan**.
4. Klik **Hapus Cashback**.

Nah, tunggu apalagi? Yuk, aktifkan fitur Cashback TopPoints dan tingkatkan penjualan toko online Anda.

12. Pusat Resolusi



Pusat Resolusi merupakan sarana bagi penjual dan pembeli Tokopedia untuk menyelesaikan kendala transaksi, seperti pesanan belum sampai, pesanan rusak/kurang/tidak sesuai, hingga kendala ongkos kirim. Pusat Resolusi dapat membantu masalah terselesaikan dengan lebih cepat, karena penjual dan pembeli dapat berdiskusi langsung untuk menemukan solusi bersama.

Berikut cara kerja Pusat Resolusi:

1. Pembeli melakukan komplain terhadap produk yang diterima dan dana untuk penjual ditahan sementara oleh Tokopedia.
2. Pada Pusat Resolusi, pembeli dapat menjelaskan kendala transaksi yang terjadi dan solusi apa yang diinginkan.
3. Penjual akan menanggapi keluhan, memberikan penjelasan, serta menerima solusi dari pembeli atau menawarkan solusi baru.
4. Setelah pembeli dan penjual menyetujui dan melakukan solusi yang sudah disepakati, komplain akan dianggap selesai. Jika pembeli dan penjual tidak kunjung menemukan solusi bersama dalam kurun waktu 3x24 jam, *Customer Care* Tokopedia akan membantu untuk menawarkan solusi di dalam Pusat Resolusi.

Terima Kasih Telah Menjadi Official Store di Tokopedia!

Keberhasilan Bisnis Online Anda, Semua Dimulai dari Tokopedia

