

**ANALISIS SISTEM INFORMASI BELANJA ONLINE DARI SUDUT  
PANDANG PENGGUNA  
STUDY KASUS : WEBSITE TOKOPEDIA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**GIAN RESATHA PRATAMA**

**7120037**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2019

**ANALISIS SISTEM INFORMASI BELANJA ONLINE DARI SUDUT  
PANDANG PENGGUNA  
STUDY KASUS : WEBSITE TOKOPEDIA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**GIAN RESATHA PRATAMA**

**72120037**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2019

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS SISTEM INFORMASI BELANJA ONLINE DARI SUDUT  
PANDANG PENGGUNA  
Studi Kasus : Website Tokopedia**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 13 Juni 2019



GIAN RESATHA PRATAMA

72120037

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM INFORMASI BELANJA  
ONLINE DARI SUDUT PANDANG PENGGUNA  
Studi Kasus : Website Tokopedia  
Nama Mahasiswa : GIAN RESATHA PRATAMA  
N I M : 72120037  
Matakuliah : Skripsi  
Kode : SI4046  
Semester : Genap  
Tahun Akademik : 2018/2019

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 13 Juni 2019

Dosen Pembimbing I

  
Dr. JONG JEK SIAHA, M.Sc.

Dosen Pembimbing II

  
Dr. WIMMIE HANDWIJOJO, M.T.

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS SISTEM INFORMASI BELANJA ONLINE DARI SUDUT PANDANG  
PENGGUNA  
STUDI KASUS : WEBSITE TOKOPEDIA

Oleh: GIAN RESATHA PRATAMA / 72120037

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
24 Juni 2019

Yogyakarta, 26 Juni 2019  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.
2. Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.
3. ERICK KURNIAWAN, S.Kom., M.Kom.
4. Lussy ERNAWATI, S.Kom., M.Acc.



Dekan

(GUDI SUSANTO, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugrah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Komputer di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana. Adapun judul dari penulis skripsi ini adalah “**Analisis Sistem Informasi Belanja Online Dari Sudut Pandang Pengguna, dengan studi kasus: Website Tokopedia.**”

Begitu besar kasih dan pertolongan-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini, mulai dari pencarian judul, pembuatan proposal, kolokium, melakukan pencarian data, melakukan analisis dan perhitungan, konsultasi, pembuatan laporan, dan proses presentasi akhir.

Dalam penyelesaian pembuatan analisis dan laporan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dengan kerendahan hati, pada kepada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Jong Jek Siang, M.Sc, selaku dosen pembimbing 1 yang bermurah hati dalam membimbing, memberi masukan dan dukungan kepada penulis.
2. Drs. Wimmie Handiwidjojo, MIT, selaku dosen pembimbing 2 yang bermurah hati dalam membimbing, memberi masukan dan dukungan kepada penulis.
3. Halim Budi Santoso, S. Kom., MT., MBA selaku dosen wali yang mencurahkan bimbingan, perhatian dan memberi masukan kepada penulis.
4. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan doa yang menjadi motivasi penulis.

5. Terima kasih kepada Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidaklah sempurna, masih memiliki banyak kekurangan yang dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu penulis terbuka jika ada kritik dan saran yang membangun mengenai laporan Tugas Akhir ini.

Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan selama proses penyusunan laporan skripsi dan pembuatan Analisis. Penulis berharap pengetahuan yang didapat dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak dan pembaca. Terima Kasih Tuhan Memberkati.

Yogyakarta, 13 Juni 2019



Gian Resatha Pratama

## ABSTRAK

Tokopedia merupakan salah satu mall belanja berbasis online yang memungkinkan setiap orang dan pemilik bisnis di Indonesia untuk membuka dan mengurus toko online mereka secara mudah dan bebas biaya, sekaligus memberikan sebuah pengalaman jual beli online aman dan nyaman. Penggunaan Tokopedia sangat mudah dan tidak dipungut biaya. Tokopedia sejatinya tidak mempunyai cabang perusahaan, Hanya memiliki kantor pusat yang bertempat di Jakarta.

Dalam kasus ini akan dianalisis proses bisnis di tokopedia melalui masalah yang sering di jumpai oleh pengguna yaitu ketidaktahuan pengguna akan efek dari transaksi yang tidak lazim seperti kekurangan / kelebihan nominal pembayaran dan kekhawatiran pembeli akan keamanan transaksi di tokopedia. Analisis tersebut meliputi proses *procurement* dan *fulfilment* di tokopedia dengan cara membuat akun asli pada tokopedia baik akun pembeli maupun penjual. Hal ini dilakukan agar mengetahui kasus-kasus dan alur bisnis yang terjadi di tokopedia.

Dari hasil penelitian proses bisnis tokopedia dapat disimpulkan bahwa tokopedia merupakan salah satu toko online yang terbilang mudah dan aman bagi penjual dan pembeli yang melakukan transaksi jual beli online.

Kata Kunci: Tokopedia, Transaksi, *Website*



## Daftar Isi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	xiii
Bab 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	2
1.5. Tahapan Penelitian .....	2
1.6. Sistematika Penulisan .....	3
Bab 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Profil Perusahaan Tokopedia .....	5
2.2. Belanja Online .....	5
2.3. Proses Bisnis .....	6
2.4. Proses Transaksi E-Commerce .....	7
2.5. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen.....	7
Bab 3 METODE PENELITIAN .....	9
3.1. Tampilan Awal Situs Belanja Online.....	9

3.2. Membuat Akun Tokopedia Baik Sebagai Pembeli Maupun Penjual.....	9
3.3. Melakukan Transaksi Riil Pembelian dari Akun Pembeli ke Akun Penjual.....	13
3.4. Melakukan Pencatatan Transaksi Jual Maupun Beli di Tokopedia .....	13
3.5. Menggambarkan Alur Bisnis yang Terjadi pada Transaksi Dalam Bentuk BPMN .....	13
Bab 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1. Diagram Aktivitas Transaksi Belanja Reguler Sesuai Dengan Rules Dari Segi Penjual.....	15
4.2. Diagram Aktivitas Transaksi Penjual Tidak Mengirimkan Barang Ketika Pembayaran Sudah Dilakukan .....	23
4.3. Diagram Aktivitas Pembeli Tidak Melanjutkan Proses Transaksi (Pembelian Palsu).....	29
4.4. Diagram Aktivitas Transaksi Pembatalan oleh Pembeli yang Sudah Membayar .....	33
4.5. Diagram Aktivitas Transaksi Nominal Pembayaran Kurang dari Nominal Pembayaran.....	40
4.6. Diagram Aktivitas Transaksi Pembayaran Melebihi dari Nominal Yang Ditentukan.....	44
4.7. Diagram Aktivitas Transaksi Pembayaran Barang Melalui Pihak Ketiga ...	48
Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	54
5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Saran.....	55
Daftar Pustaka .....	56
Lampiran .....	57

## Daftar Gambar

Gambar 3.1. Tampilan Awal Situs Tokopedia.....	9
Gambar 3.2. Tampilan Pertama Saat Mendaftar Tokopedia.....	10
Gambar 3.3. Tampilan Ke-Dua Saat Mendaftar Tokopedia .....	10
Gambar 3.4. Tampilan Ke-Tiga Saat Mendaftar Tokopedia .....	11
Gambar 3.5. Akun Gian Sebagai Penjual .....	11
Gambar 3.6. Akun Gian UKDW Sebagai Pembeli Pertama.....	12
Gambar 3.7. Akun Gian UKDW Sebagai Pembeli Kedua.....	12
Gambar 3.8. Simbol Dasar Activiy Diagram.....	14
Gambar 4.1. <i>Activity Diagram</i> Transaksi Reguler.....	15
Gambar 4.2. Memilih Barang Yang Diinginkan.....	16
Gambar 4.3. Melakukan Pembayaran .....	17
Gambar 4.4. Nominal Pembayaran .....	17
Gambar 4.5. Bukti Pembayaran .....	18
Gambar 4.6. Tampilan Akun Pembeli Setelah Membayar .....	18
Gambar 4.7. Tampilan Akun Penjual.....	19
Gambar 4.8. Pesanan di Terima oleh Penjual .....	19
Gambar 4.9. Penjual Konfirmasi Pengiriman .....	20
Gambar 4.10. Akun Penjual Konfirmasi Pengiriman .....	20
Gambar 4.11. Akun Pembeli saat Barang Telah Tiba.....	21
Gambar 4.12. Pesanan Tiba .....	21
Gambar 4.13. Selesai Pemesanan.....	22
Gambar 4.14. Barang sudah Di Terima .....	22

Gambar 4.15. <i>Activity Diagram</i> Transaksi Penjual Tidak Melakukan Pengiriman.....	23
Gambar 4.16. Memilih Barang Lampu Terang.....	24
Gambar 4.17. Melakukan Pembayaran Lampu Terang .....	25
Gambar 4.18. Nominal Pembayaran Lampu Terang .....	25
Gambar 4.19. Bukti Pembayaran Lampu Terang.....	26
Gambar 4.20. Tampilan Akun Pembeli Setelah Membayar .....	26
Gambar 4.21. Tampilan Akun Penjual Setelah Pembeli Membayar .....	27
Gambar 4.22. Pesan Penjual dari Tokopedia .....	27
Gambar 4.23. Penjual Konfirmasi Pengiriman .....	28
Gambar 4.24. Pesan dari Tokopedia .....	28
Gambar 4.25. <i>Activity Diagram</i> Pembeli Tidak Melanjutkan Transaksi .....	29
Gambar 4.26. Memilih Barang Sabun Cair.....	30
Gambar 4.27. Melakukan Pembayaran Sabun Cair .....	30
Gambar 4.28. Nominal Pembayaran Sabun Cair .....	31
Gambar 4.29. Batas Pesan Pembayaran.....	31
Gambar 4.30. Pembatalan Pesanan .....	32
Gambar 4.31. <i>Activity Diagram</i> Pembeli Membatalkan Transaksi .....	33
Gambar 4.32. Memilih Barang Sisir Panjang .....	34
Gambar 4.33. Melakukan Pembayaran Sisir Panjang.....	35
Gambar 4.34. Nominal Pembayaran Sisir.....	35
Gambar 4.35. Tampilan Pembatalan Pesanan dari Penjual.....	36
Gambar 4.36. Tampilan Akun Pembeli Setelah Membayar .....	36
Gambar 4.37. Detail Pesanan .....	37

Gambar 4.38 Ajikan Pembatalan .....	37
Gambar 4.39. Tampilan Akun Penjual Setelah Pembeli Membayar .....	38
Gambar 4.40. Tampilan Akun Penjual Setelah Pembeli Membatalkan.....	38
Gambar 4.41. Penjual Menolak Pesanan Satu .....	39
Gambar 4.42. Pesan Pembatalan .....	39
Gambar 4.43. <i>Activity Diagram</i> Pembeli dengan Nominal Kurang .....	40
Gambar 4.44. Memilih Barang Detol.....	41
Gambar 4.45. Total Nominal Pembayaran.....	42
Gambar 4.46. Transfer Kurang dari Nominal .....	42
Gambar 4.47. Pembatalan Dana Kurang dari Tokopedia .....	43
Gambar 4.48. Pesan Pengembalian Dana .....	43
Gambar 4.49. <i>Activity Diagram</i> Pembeli dengan Nominal Lebih .....	44
Gambar 4.50. Memilih Produk Lilin Plintir.....	45
Gambar 4.51. Kode Pembayaran Melalui M-Banking Mandiri.....	45
Gambar 4.52. Nominal Pembayaran dan Batas Waktu.....	46
Gambar 4.53. Transfer Lebih .....	46
Gambar 4.54. Pesan Pengembalian Tranfer Lebih.....	47
Gambar 4.55. Akun Pembeli Transfer Lebih .....	47
Gambar 4.56. <i>Activity Diagram</i> Pembeli Melalui Pihak Ketiga.....	48
Gambar 4.57. Memilih Barang Rinso .....	49
Gambar 4.58. Memilih Metode Pembayaran .....	49
Gambar 4.59. Kode Pembayaran dan Nominal Pembayaran.....	50
Gambar 4.60. Input Kode.....	50

Gambar 4.61. Konfirmasi Transaksi .....	51
Gambar 4.62. Print Out Payment .....	51
Gambar 4.63. Bukti Pembayaran .....	52
Gambar 4.64. Akun Penjual .....	52

©UKDW

## Daftar Lampiran

Formulir Perbaikan ( <i>Revisi</i> ) Skripsi.....	1
Kartu Konsultasi Skripsi Depan.....	2
Kartu Konsultasi Skripsi Belakang.....	3

©UKDWN

## ABSTRAK

Tokopedia merupakan salah satu mall belanja berbasis online yang memungkinkan setiap orang dan pemilik bisnis di Indonesia untuk membuka dan mengurus toko online mereka secara mudah dan bebas biaya, sekaligus memberikan sebuah pengalaman jual beli online aman dan nyaman. Penggunaan Tokopedia sangat mudah dan tidak dipungut biaya. Tokopedia sejatinya tidak mempunyai cabang perusahaan, Hanya memiliki kantor pusat yang bertempat di Jakarta.

Dalam kasus ini akan dianalisis proses bisnis di tokopedia melalui masalah yang sering di jumpai oleh pengguna yaitu ketidaktahuan pengguna akan efek dari transaksi yang tidak lazim seperti kekurangan / kelebihan nominal pembayaran dan kekhawatiran pembeli akan keamanan transaksi di tokopedia. Analisis tersebut meliputi proses *procurement* dan *fulfilment* di tokopedia dengan cara membuat akun asli pada tokopedia baik akun pembeli maupun penjual. Hal ini dilakukan agar mengetahui kasus-kasus dan alur bisnis yang terjadi di tokopedia.

Dari hasil penelitian proses bisnis tokopedia dapat disimpulkan bahwa tokopedia merupakan salah satu toko online yang terbilang mudah dan aman bagi penjual dan pembeli yang melakukan transaksi jual beli online.

Kata Kunci: Tokopedia, Transaksi, *Website*



# Bab 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Online shop* atau bisnis online saat ini bukan lagi menjadi sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, baik yang dalam kesehariannya menggunakan *internet* ataupun tidak. Adapun definisi online shop, adalah suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual barang atau jasa melalui *internet* dimana antara penjual dan pembeli tidak pernah bertemu atau melakukan kontak secara fisik yang dimana barang yang diperjualbelikan ditawarkan melalui display dengan gambar yang ada di suatu website atau toko maya. Setelahnya pembeli dapat memilih barang yang diinginkan untuk kemudian melakukan pembayaran kepada penjual melalui rekening bank yang bersangkutan. Setelah proses pembayaran di terima, kewajiban penjual adalah mengirim barang pesanan pembeli ke alamat tujuan.

Menurut Madcoms (2011:02) *e-commerce* sendiri adalah penjualan dan pembelian produk, informasi, dan jasa yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan internet. Indonesia sebagai negara sedang berkembang dan baru sekitar lima tahun terakhir mengadopsi *e-commerce*, tentunya memiliki beberapa perbedaan dengan negara-negara maju yang telah lama mempraktikannya. Perbedaan tersebut setidaknya menyangkut masalah regulasi, perangkat hukum, dan perilaku konsumen.

Saat ini sudah banyak sekali toko online yang terdapat di Indonesia, salah satunya adalah tokopedia. Tokopedia.com merupakan salah satu pusat perbelanjaan dari Indonesia yang mengusung model bisnis marketplace. Tokopedia memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko online. Sejak diluncurkan sampai hingga akhir 2015, layanan dasar Tokopedia bisa digunakan oleh semua orang secara gratis.

Dengan visi untuk "Membangun Indonesia yang Lebih Baik Lewat Internet", Tokopedia memiliki program untuk mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara online.

Dalam skripsi ini akan dianalisis proses bisnis di tokopedia. Analisis meliputi proses *procurement* dan *fulfilment* di tokopedia dengan cara membuat akun asli pada tokopedia baik akun pembeli maupun penjual. Hal ini dilakukan agar mengetahui kasus- kasus dan alur bisnis yang terjadi di tokopedia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Ketidaktahuan pengguna akan efek dari transaksi yang tidak lazim seperti kekurangan / kelebihan nominal pembayaran.
- b. Kekhawatiran pembeli akan keamanan transaksi di tokopedia.

## **1.3 Batasan Masalah**

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Data yang digunakan adalah data transaksi yang dilakukan di tokopedia.
- b. Analisis hanya meliputi proses transaksi pembelian barang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses *procurement* dan *fulfilment* pada tokopedia serta untuk mengetahui alur bisnis di tokopedia. Serta menjadi salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana komputer pada prodi sistem informasi FTI UKDW. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi wawasan bagi pengguna dalam menggunakan situs belanja tokopedia.

## **1.5 Tahapan Penelitian**

- a. Berikut langkah – langkah melakukan analisis yang dilakukan penulis dalam melakukan analisis :
- b. Pengumpulan Data  
Data yang dikumpulkan penulis adalah data proses *procurement* dan *fulfilment* pada tokopedia.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka mencari informasi seputar penelitian yang dilakukan di buku, jurnal dan situs yang nantinya akan dibutuhkan sebagai landasan teori dalam melakukan analisis dan penyusunan laporan.

d. Konsultasi

Konsultasi dengan dosen pembimbing terkait untuk mengetahui masalah yang dihadapi selama penulisan tugas akhir. Konsultasi bertujuan untuk mendapatkan masukan dari dosen pembimbing agar penyusunan laporan dapat berjalan dengan baik.

e. Analisis Data

Data dari hasil pengamatan tentang proses *procurement* dan *fulfiment* pada situs tokopedia akan di analisis untuk melakukan proses selanjutnya untuk menunjang penulisan.

f. Hasil Analisis Data

Hasil dari analisis data akan keluar dalam bentuk gambar alur bisnis tokopedia, nantinya akan ditampilkan dalam bentuk *activity diagram*.

g. Penyusunan Laporan

Penelitian dibuat menjadi sebuah laporan yang nantinya diharapkan dapat membantu pengguna situs tokopedia.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab antara lain: Bagian pendahuluan penulis menempatkan di bagian bab 1 yang akan menguraikan sebagai berikut; latarbelakang penulisan, rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan dan manfaat penelitian. Bagian terakhir adalah tahapan penulisan yang berisi tentang langkah – langkah penulis dalam melakukan penelitian.

Landasan teori, yang mana membahas teori- teori dari sumber tertentu digunakan sebagai landasan penulis untuk mendukung penyelesaian penulisan tugas akhir. Penulis menetapkan sebagai bagian pada bab 2.

Kemudian metode penelitian yang membahas mengenai analisis awal studi kasus berdasarkan topik merupakan bagian dari Bab 3.

Pada bab 4 analisis dan pembahasan bab ini menyajikan analisis awal pada bab 3. Dari rangkuman hasil penelitian yang ditampilkan dalam bentuk alur, gambar dan *activity diagram*.

Kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian juga berisi daftar referensi dalam penulisan lamporan merupakan penutup dari penulisan tugas akhir yaitu bab 5.

©UKDW

## Bab 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap proses transaksi di tokopedia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses transaksi di tokopedia aman dan mudah karena jika penjual tidak mengirim / konfirmasi pemesanan barang selama batas waktu yang di tentukan pesanan otomatis dibatalkan oleh pihak tokopedia. Pembeli mendapatkan pengembalian uang penuh dalam bentuk saldo tokopedia begitu pula sebaliknya bila pembeli membatalkan transaksi maka tokopedia mengembalikan nominal transfer dalam bentuk saldo tokopedia. Jika pembayaran kurang dari nominal yang ditentukan pihak tokopedia otomatis membatalkan pesanan serta mengembalikan uang dalam bentuk saldo tokopedia. Untuk pembelian dengan nominal lebih tokopedia tetep memproses pesanan, nominal lebih otomatis di kembalikan dalam bentuk saldo tokopedia.
2. Tokopedia tidak mengambil keuntungan dari transaksi penjualan barang. Penjual menerima uang sejumlah harga barang serta ongkos kirim. Sisa uang yang dibayar pembeli karena tiga digit kode unik pembayaran secara otomatis bertambah pada saldo tokopedia.

#### 5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian. Bagi peneliti lain yang tertarik pada pada bidang analisis sistem informasi belanja online dari sudut pandang pengguna dengan studi kasus tokopedia. Penelitian ini dapat dijadikan inspirasi dan referensi untuk melakukan penelitian dalam bidang sejenis. Untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan dengan menambah variabel- variabel analisis transaksi menyimpang ditokopedia.

2. Memilih studi kasus lain seperti situs jual beli online *kaskus*, *olx.co.id* dan *bibli.com* sehingga dapat membandingkan beberapa situs jual beli online.

©UKDW

## Daftar Pustaka

- Chung, H. P., & Young, G. K. (2006). The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers Online Site Commitments. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, IV(1), 70-90.
- Davenport, T. H. (1994). *Process Innovation : Reengineering Work Through Information Technology*. Boston: Harvard Business School Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). Harper Business. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*.
- MADCOMS. (2011). *Aplikasi web database dengan dreamweaver dan PHP – MySQL*. Yogyakarta: Andi.
- Nasabamedia. (2016, April 29). *Tokopedia*. Retrieved Oktober 5, 2017, from <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-tokopedia/>
- Novitasari, C. (2018, September 28). *Activity Diagram*. Retrieved Juni 10, 2019, from <https://pelajarindo.com/pengertian-activity-diagram-simbol/>
- Suyanto M. (2003). *Strategi Periklanan pada e-Commerce Perusahaan Top Dunia*,. Yogyakarta: Andi.