

**ANALISIS PROSES BISNIS TRANSAKSI E-COMMERCE
STUDY KASUS : 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

Yongky Sanjaya Sucipta
72150082

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PROSES BISNIS TRANSAKSI E-COMMERCE STUDY KASUS : 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, 26 Oktober 2018



Yongky Sanjaya Sucipta

72150082

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PROSES BISNIS TRANSAKSI
E-COMMERCE
STUDY KASUS : TOKOPEDIA

Nama Mahasiswa : Yongky Sanjaya Sucipta

N I M : 72150082

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2018/2019

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,
Pada tanggal 15 Oktober 2018

Dosen Pembimbing I


Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.

Dosen Pembimbing II


Drs. WIMMIE HANDIWIJOJO, MIT.

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PROSES BISNIS TRANSAKSI E-COMMERCE
STUDY KASUS : TOKOPEDIA**

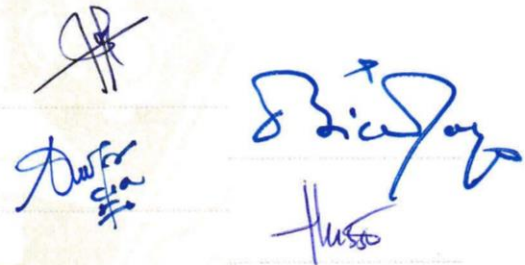
Oleh: Yongky Sanjaya Sucipta / 72150082

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
18 Oktober 2018

Yogyakarta, 26 Oktober 2018
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.
2. Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.
3. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
4. LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc



Dekan

(Dwi Susanto, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan, karena kebaikan, penyertaan, tuntunan, dan berkatNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, walaupun banyak kendala dalam penulisan skripsi ini, Tuhan pakai dosen untuk membantu dalam konsultasi dan teman-teman yang selalu mendorong dan menyemangati sehingga skripsi dapat terselesaikan.

Skripsi yang berjudul Analisis Proses Bisnis Transaksi E-Commerce Studi Kasus : Tokopedia ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata – 1 (S-1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Kedua dosen pembimbing Drs. Jong Jek Siang, M.Sc. dan Drs. Wimmie Handiwidjojo,MIT. yang memberikan kesempatan, peluang, kesabaran, kemurahan, membantu, dan masukan dari awal sampai selesai pengerjaan skripsi ini.
2. Kedua dosen penguji Yetli Oslan, S.Kom., M.T. dan Lussy Ernawati, S.Kom, M.Acc yang memberikan kesabaran, masukan, dan pertanyaan dengan semangat pada saat menguji skripsi saya.
3. Kedua orang tua yang selalu mendukung, menyemangati, mendorong, dan menanti untuk kuliah ini selesai.
4. Teman-teman komsel DOC yang selalu mendoakan, mendorong, membantu, menyemangati dan berbagi Firman Tuhan.
5. Teman-teman seperjuangan yang saling berbagi informasi untuk membantu dan saling mendukung.

6. Seseorang yang tidak ingin disebutkan namanya yang secara tiba-tiba memberkati saya sehingga saya dapat mengambil matakuliah skripsi.
7. Teman-teman pendoa syafaat yang selalu mendukung dalam doa, bahwa mujizat masih ada dan kemurahan Tuhan selalu nyata.
8. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, kiranya Tuhan membalas semua kebaikan dan niat tulus yang diberikan dengan anugrah dan penyertaanNya.

Penulis sadar bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhirnya, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Yogyakarta, 27 Oktober 2018

Yongky Sanjaya Sucipta

ABSTRAK

Tokopedia memberikan kemudahan untuk memulai bisnis dengan pasar yang luar biasa besar dan tidak terbatas. Bagi pembeli untuk melakukan transaksi produk dimulai dari mengetahui proses untuk melakukan transaksi, dan sistem membantu pembeli bagian demi bagian untuk melakukan transaksi.

Dalam transaksi normal pada pihak pembeli di mulai dari memilih produk yang ingin di beli, input alamat pengiriman, pilih kurir jasa pengiriman, pilih metode pembayaran, dan melakukan pembayaran sesuai dengan metode yang di ambil. Setelah itu di terima sistem sebagai pemesanan yang akan diteruskan kepada penjual untuk di proses pengiriman yang di pilih sesuai permintaan pembeli. Setelah produk di terima pembeli dan tidak ada komplain, sistem akan meneruskan dana kepada penjual.

Dengan meng upload bukti transaksi maka sistem dengan cepat melakukan pengecekan, jika lebih kecil dari total bayar status pada pembeli akan tetap menunggu pembayaran, jika melewati jatuh tempo maka akan dianggap pembatalan transaksi. Komplain dapat dilakukan 3x24 jam setelah produk sampai atau tidak kepada pembeli jika lebih dari tempo tidak melakukan komplain maka sistem akan meneruskan dana kepada penjual. Saat pengiriman sistem hanya memberikan sistem lacak untuk mengetahui keberadaan produk terakhir.

Nomor rekening dan kode unik Tokopedia sudah menjadi dasar pertimbangan sistem dari transaksi produk untuk dilakukan pemesanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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.....	4
2.1 Apa itu E-commerce.....	4
2.2 Karakteristik Ecommerce.....	5
2.3 Proses Bisnis.....	7
2.4 Marketplace.....	7
2.5 Apa itu Fenomena Sharing Economy?.....	7
2.6 Tipe Ekonomi Kolaborasi 2: Pasar Retribusi.....	7

2.7 <i>Five Characteristic Economy Sharing</i>	8
Bab 3 Proses Pengumpulan Data.....	9
3.1 Pembuatan Akun Tokopedia.....	9
3.1.1 Akun Pembeli.....	9
3.1.2 Akun Penjual.....	10
3.2 Diagram Activity Transaksi Produk.....	14
3.3 Interface Proses Normal Pembelian.....	15
3.3.1 Halaman Awal.....	15
3.3.2 Pencarian Produk.....	16
3.3.3 Etalase Toko.....	17
3.3.4 Checkout.....	20
3.3.5 Pembayaran.....	22
3.3.6 Pengiriman.....	27
3.3.7 Ulasan.....	34
3.4 Toko.....	36
3.4.1 Interface Toko.....	37
3.4.2 Tambah Produk.....	38
3.5 Menerima Pesanan.....	41
3.6 Pengiriman.....	44
Bab 4 Analisis Proses Bisnis.....	46
4.1 Kasus dan Proses.....	46
4.1.1 Pembeli Tidak Membayar.....	46
4.1.2 Kelebihan Bayar.....	47
4.1.3 Kurang Bayar.....	48
4.1.4 Penjual Tidak Konfirmasi.....	53
4.1.5 Beda Kode.....	53
4.1.6 Pengembalian Dana Dikarenakan produk Tidak Sampai.....	56
Bab 5 Kesimpulan.....	59
Daftar Pustaka.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Four Categories of e-Commerce</i>	6
Gambar 2.2 <i>Bussiners Process</i>	7
Gambar 3.1 Flowchat Login.....	9
Gambar 3.2 Membuat Akun Penjual.....	10
Gambar 3.3 Pemberian Nama Toko.....	10
Gambar 3.4 Step 1 Membuka Toko.....	11
Gambar 3.5 Step 2 Lokasi Toko.....	11
Gambar 3.6 Step 3 Layanan Kurir.....	12
Gambar 3.7 Toko Sudah Aktif.....	13
Gambar 3.8 Halaman Toko.....	13
Gambar 3.9 Flowchat Diagram Aktiviti Transaksi Produk.....	14
Gambar 3.10 Tampilan Awal Tokopedia Pembeli.....	15
Gambar 3.11 Flowchat Pencarian.....	16
Gambar 3.12 Pencarian Toko “Penjual Khusus”.....	17
Gambar 3.13 Interface Produk.....	18
Gambar 3.14 Detail Produk.....	18
Gambar 3.15 Keranjang.....	19
Gambar 3.16 Checkout.....	20
Gambar 3.17 Pilih Kurir Pengiriman.....	21

Gambar 3.18 Metode Pembayaran.....	22
Gambar 3.19 Invoice Pembayaran.....	23
Gambar 3.20 Email Menunggu Pembayaran.....	24
Gambar 3.21 Menu Pembelian.....	25
Gambar 3.22 Status Pembayaran.....	25
Gambar 3.23 Interface Jatuh Tempo.....	26
Gambar 3.24 Pembayaran.....	27
Gambar 3.25 Status Pemesanan.....	27
Gambar 3.26 Detail Transaksi.....	28
Gambar 3.27 Pesan SMS dari Gojek.....	28
Gambar 3.28 Detail Transaksi Final.....	29
Gambar 3.29 Lacak.....	30
Gambar 3.30 Messagebox Komplain.....	31
Gambar 3.31 Buat Komplain.....	31
Gambar 3.32 Detail Status.....	32
Gambar 3.33 Email Penerimaan.....	33
Gambar 3.34 Email Penerimaan (Lanjutan).....	34
Gambar 3.35 Halaman Awal Ulasan.....	34
Gambar 3.36 Ulasan Toko.....	35
Gambar 3.37 Ulasan Produk.....	35
Gambar 3.38 Messagebox Ulasan Tokopedia.....	36
Gambar 3.39 Ulasan Tokopedia	36

Gambar 3.40 Interface Toko.....	37
Gambar 3.41 Input Produk.....	38
Gambar 3.42 Input Produk(lanjutan)	39
Gambar 3.43 Tampilan Toko Penjual.....	40
Gambar 3.44 Notifikasi.....	41
Gambar 3.45 Terima Pesanan.....	42
Gambar 3.46 Cetak.....	42
Gambar 3.47 Invoice.....	43
Gambar 3.48 Pesanan Di terima.....	43
Gambar 3.49 Orderan Pada Toko.....	44
Gambar 3.50 Pengiriman.....	44
Gambar 3.51 Lacak Pengiriman.....	45
Gambar 3.52 Produk Diterima.....	45
Gambar 4.1 Transaksi Batal Bayar.....	46
Gambar 4.2 Saldo Deposit Dikembalikan.....	47
Gambar 4.3 Selisih Bayar.....	47
Gambar 4.4 Kelebihan.....	48
Gambar 4.5 Nominal Yang Harus Dibayar.....	48
Gambar 4.6 Sisa Deposit Saldo Tokopedia.....	49
Gambar 4.7 Transfer Kurang Dari Total.....	49
Gambar 4.8 Saldo Tokopedia Berkurang.....	49
Gambar 4.9 Pembayaran Diverifikasi.....	50

Gambar 4.10 Diagram Activity Pengecekan Pembayaran.....	51
Gambar 4.11 Diagram Activity Pengiriman Dana Penjualan.....	52
Gambar 4.12 Dana Kembali.....	53
Gambar 4.13 Invoice Pembeli B.....	54
Gambar 4.14 Invoice Pembeli A.....	54
Gambar 4.15 Konfirmasi Pembeli B.....	55
Gambar 4.16 Diagram Activity Kasus 4.1.5.....	56
Gambar 4.17 Pilih Masalah.....	57
Gambar 4.18 Status Produk.....	58
Gambar 4.19 Pengembalian Dana.....	58

©UKDW

ABSTRAK

Tokopedia memberikan kemudahan untuk memulai bisnis dengan pasar yang luar biasa besar dan tidak terbatas. Bagi pembeli untuk melakukan transaksi produk dimulai dari mengetahui proses untuk melakukan transaksi, dan sistem membantu pembeli bagian demi bagian untuk melakukan transaksi.

Dalam transaksi normal pada pihak pembeli di mulai dari memilih produk yang ingin di beli, input alamat pengiriman, pilih kurir jasa pengiriman, pilih metode pembayaran, dan melakukan pembayaran sesuai dengan metode yang di ambil. Setelah itu di terima sistem sebagai pemesanan yang akan diteruskan kepada penjual untuk di proses pengiriman yang di pilih sesuai permintaan pembeli. Setelah produk di terima pembeli dan tidak ada komplain, sistem akan meneruskan dana kepada penjual.

Dengan meng upload bukti transaksi maka sistem dengan cepat melakukan pengecekan, jika lebih kecil dari total bayar status pada pembeli akan tetap menunggu pembayaran, jika melewati jatuh tempo maka akan dianggap pembatalan transaksi. Komplain dapat dilakukan 3x24 jam setelah produk sampai atau tidak kepada pembeli jika lebih dari tempo tidak melakukan komplain maka sistem akan meneruskan dana kepada penjual. Saat pengiriman sistem hanya memberikan sistem lacak untuk mengetahui keberadaan produk terakhir.

Nomor rekening dan kode unik Tokopedia sudah menjadi dasar pertimbangan sistem dari transaksi produk untuk dilakukan pemesanan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini penggunaan internet dan data sangat dibutuhkan untuk di setiap kalangan masyarakat yang ingin masuk ke era internet. Informasi yang didapatkan juga sangat cepat. Banyak sekali informasi yang dapat dimanfaatkan sebagai mata pencaharian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi sangat dimanfaatkan untuk mempermudah mendapatkan informasi tersebut.

E-Commerce di Indonesia banyak bertumbuh dengan adanya aplikasi online seperti contoh Tokopedia, Lazada, Shopee dan Olx. Dengan adanya aplikasi online diatas, Indonesia bisa dimasukan ke daftar pasar perdagangan yang menjanjikan.

Pembeli juga merasakan kemudahan yang di dapat dari aplikasi online, untuk melakukan pemesanan dan pembelian suatu produk yang pembeli ingin dapatkan. Harganya pun bersaing dari toko-toko retail, dan biasanya harganya pun lebih murah.

Penjual dalam penggunaan toko online tersebut juga tertantang mendapatkan harga yang paling murah, untuk di jual dalam toko online, dan terkadang yang menjual pun akan mengutamakan banyaknya jumlah yang dia jual.

Perdagangan dalam aplikasi online tersebut mendapatkan rating dari pembeli untuk meningkatkan popularitas barang dalam toko online tersebut. Ada juga yang mengutamakan murahnya harga sehingga kualitasnya kurang baik, dan itu ber effect pada kolom chating toko tersebut. Ada juga yang menjual berdasarkan kualitas barang walaupun harganya lebih mahal daripada yang lain, yang didapat ada preorder dari pembeli yang puas dengan barang yang dia beli. Ada quote “Ada Harga Ada Rupa” yang sering di dengar dalam pembelian online melalui aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Menganalisis sistem dari sisi penjual dan pembeli dalam beberapa hal berikut

1. Apakah sistem memberikan keterangan yang membantu dari sisi penjual dalam proses penjualan dan pengiriman?
2. Apakah sistem memberikan keterangan pada saat bertransaksi kepada pembeli?
3. Apakah sistem memberikan keterangan kepada pembeli mentransfer pembayaran lebih atau kurang dari nominal total bayar?
4. Apakah sistem memberikan informasi langkah – langkah kepada pembeli jika tidak terjadi pengiriman produk oleh penjual?
5. Apakah respon dari sistem produk yang dibeli tidak sampai ke alamat?
6. Apakah sistem menyediakan fasilitas untuk pengembalian produk di karenakan sesuatu hal?

1.3 Batasan Masalah

1. Perusahaan penyedia aplikasi online yang akan di analisis adalah Tokopedia.
2. Proses yang akan di teliti dan di analisis meliputi dua sisi pembeli yang melakukan transaksi produk dan penjual penjual menyediakan barang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Menganalisis proses bisnis penjualan online dari Tokopedia.
2. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana komputer pada program studi sistem informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

1.5 Tahapan Penelitian

1. Melakukan studi literatur.
2. Menyiapkan proses transaksi pada Tokopedia dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Membuat akun pembeli untuk melakukan transaksi.

- b. Membuat akun sebagai penjual yang melakukan penjualan barang.
 - c. Melakukan transaksi kasus normal.
 - d. Melakukan transaksi pada kasus tidak normal.
 - e. Melakukan screenshot pada semua notifikasi yang keluar pada saat proses transaksi.
3. Proses pengumpulan data.
 4. Melakukan analisis proses bisnis.
 5. Membuat laporan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dijabarkan menjadi 5 Bab.

Bab 1 adalah bagian pendahuluan yang dimulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, analisis sistem, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penulisan dan sistematika penulisan. Pada Bab 1 inilah gambaran secara umum dituangkan dalam tulisan berhubungan dengan objek penelitian.

Bab 2 yang penulis beri judul Landasan Teori berbicara tentang tinjauan pustaka, kutipan, dan referensi buku yang akan diambil sebagai pendukung dalam penelitian.

Bab 3 yang penulis beri judul Proses Pengumpulan Data merupakan bab yang penting dalam penelitian ini, berisi tentang interface proses pembelian dan penjualan, kasus pembelian tidak normal dan diagram aktivitas pembelian normal.

Bab 4 yang penulis beri judul Analisis Proses Bisnis yang berisi tentang proses bisnis yang terjadi dengan keterangan proses bisnis antara penjual dan pembeli dalam tokopedia.

Bab 5 terdiri dari kesimpulan, pada bagian ini akan menjawab rumusan masalah yang ada di Bab 1 dan adapun hal pemikiran yang ditemukan saat penelitian dan di luar dari batasan masalah dapat menjadi kelebihan proses bisnis tokopedia terhadap penjual dan pembeli.

BAB 5

KESIMPULAN

1. Pada saat transaksi melakukan pembayaran sistem menampilkan jumlah total yang harus di bayar dengan menambahkan tiga digit kode unik. Jika pada saat pembayaran pembeli mentransfer lebih atau total jumlah atau total jumlah+kode unik sistem tidak memberikan keterangan. Dapat di ambil kesimpulan jika nominal lebih besar atau sama dengan total bayar dan melakukan upload bukti bayar pemesan tersebut akan segera diteruskan kepada penjual untuk melakukan pengiriman.
2. Pada saat transaksi kurang dari total bayar bahkan kekurangan tidak di ditutupi dengan saldo deposit pembeli tokopedia. Status pemesanan 1 x 24 jam akan tetap menunggu pembayaran dan akhirnya melewati waktu jatuh tempo dianggap pembatalan.
3. Fasilitas komplain di Tokopedia berfungsi sebagai menyelesaikan masalah mulai dari urusan uang sampai produk. Fasilitas ini di sediakan sistem pada saat penjual melakukan pengiriman sampai dengan 3 hari barang di terima oleh pembeli, selebihnya dari itu di luar dari Tokopedia.
4. Tidak ada respon sistem jika produk yang di beli tidak sampai ke alamat yang tersedia hanyalah sistem lacak. Sistem lacak ini memberikan informasi keberadaan barang terakhir.
5. Kombinasi sistem dengan pembeli yang memberikan konfirmasi terkadang membuat dana yang seharusnya diteruskan kepada penjual dengan cepat menjadi mempunyai waktu yang maksimal ditetapkan oleh sistem. Upload bukti bayar berfungsi untuk mempercepat proses pemesanan yang di teruskan kepada penjual. Pemberian kode unik dan tujuan transfer rekening yang berbeda untuk pembelian produk, sudah menjadi dasar dari pembelian produk untuk dilakukan pemesanan.

DAFTAR PUSTAKA

Botsman, R. (2018). *Menilik Fenomena Sharing Economy dalam Dunia Bisnis, Seperti Apa Itu?* Dipetik 10 15, 2018, dari www.maxmanroe.com:

https://www.maxmanroe.com/menilik-fenomena-sharing-economy-dalam-dunia-bisnis-seperti-apa-itu.html#tipe_collaborative_economy_2_redistribution_market

Brady, J. d. (2001). *Concepts in Enterprise Resource Planning*. Canada: Course Techenology Thomson Learning.

Cashman, S. (2007). *Discovering Computers:Menjelajah Dunia Komputer Fundamental edisi 3*. Jakarta: Salemba Infotek.

Chaffey, D. (2010, 09 29). *Digital Marketing Strategy and Planning Framewok tempelate*. Diambil kembali dari www.smartinsights.com/digital-marketing-strategy/race-apractical-framework-to-improve-your-digital-marketing/

D, C. (2010, 03 10). *Online Value Proposition*. Dipetik 03 10, 2011, dari www.smartinsights.com/digital-maketing-strategy/online-valueproposition/.

J.Jaworski, J. f. (2003). *Introduction to e-commerce secon edition*. Singapore: Mc Graw Hill .

Kartajaya, H. (2002). *Hermawan Kartajaya*. PT Gramedia.

Laudon, K. C. (2012). *Sistem Informasi Management : Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat.

Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy: The End of Employment and the Risk of Crowd-Based Capitalism*. London, England: MIT Press.

Traver, K. C. (2014). *E-commerce 2014 business. technology. society tenth edition*. Pearson.