

BAB I

PENDAHULUAN

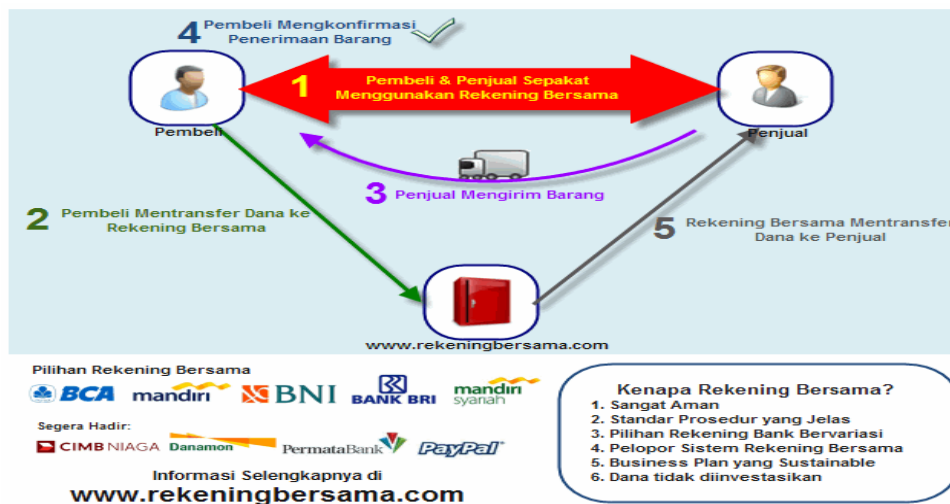
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Maraknya penipuan yang terjadi di beberapa komunitas online seperti Forum Jual Beli (FJB) Kaskus Online, Forum FJBex Online, dan di dalam komunitas lainnya menciptakan ketakutan bagi para pengguna atau calon pengguna transaksi online. Permasalahannya terletak pada kepercayaan antara penjual dan pembeli dimana keduanya tidak ingin untuk menjadi korban penipuan.

Pada tahun 2006, ketika transaksi online di FJB Kaskus makin ramai dengan penipuan-penipuan. Hal tersebut memiliki dampak yang signifikan, reputasi penjual di FJB Kaskus menjadi hancur dan sebagai akibatnya pembeli enggan mencari barang di Kaskus. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut penjual-penjual di Forum Jual-Beli Kaskus (FJB) mencari solusi untuk menarik kembali kepercayaan pembeli. Dimulai dengan diskusi-diskusi intensif melalui sms, telepon dan konferensi di *Yahoo! Messenger*, penjual-penjual dibantu dengan masukan dan saran dari pembeli-pembeli reguler di FJB Kaskus pun sepakat memulai Rekening Bersama Forum Jual Beli (FJB). Pemegang Rekening Bersama direkomendasikan oleh teman-teman penjual dan pembeli, administrasi identitas para pemegang Rekening Bersama dikumpulkan dengan rapi. Pada saat ini ada lima orang yang ditunjuk sebagai pemegang Rekber.

Usaha yang mereka lakukan itu sangat efektif. Pembeli mulai berdatangan dan melakukan transaksi di FJB Kaskus Online pun marak kembali. Resiko penipuan pun dapat diturunkan, karena pembeli kerap menginginkan penggunaan Rekening Bersama pada transaksinya dengan penjual. Rekening Bersama pun mempermudah penjual untuk membangun reputasinya, karena penjual baru di dunia online kerap mendapatkan kesulitan untuk menjual barangnya karena tidak ada yang percaya padanya.

Selain itu, berkembangnya transaksi yang terjadi di FJB Kaskus Online mewajibkan pihak Rekening Bersama untuk dapat mendukung kegiatan transaksi yang lebih baik dari waktu ke waktu. Pada saat ini sistem yang dimiliki oleh Rekber ini adalah seperti berikut:



Gambar 1. *Workflow* Rekber (www.rekber.com)

Pertama pembeli dan penjual menyepakati beberapa hal seperti: harga jual barang, deskripsi barang secara detail, garansi, asuransi, ongkos kirim, pemahaman akan

aturan rekening bersama dsb. Setelah itu pembeli dan penjual memilih pemegang Rekber untuk menengahi transaksi yang akan dijalankan.

Setelah itu pemilik RekBer yang ditunjuk akan menjelaskan prosedur singkat transaksi serta nomor rekening bank yang akan ditransfer oleh pembeli. Pembeli mentransfer sejumlah uang yang sudah disepakati dengan penjual beserta dengan fee rekber lalu menghubungi atau mengkonfirmasi transfer tersebut di *thread* Kaskus atau pada halaman www.rekeningbersama.com .

Setelah mendapatkan konfirmasi, pihak Rekber akan memverifikasi dan menyalin bukti transfer tersebut dan menghubungi pihak penjual untuk mengirim barang ke pihak pembeli. Setelah melakukan pengiriman barang pihak penjual mengkonfirmasi di *thread* Kaskus dengan menunjukkan bukti/nomor resi pengiriman.

Apabila pembeli telah menerima barang yang ditransaksikan, mengecek dan mengkonfirmasi “OK”, pembeli mempersilahkan pemilik RekBer untuk meneruskan dana kepada penjual. Terakhir, pemilik RekBer meneruskan dana transaksi yang sudah dipotong fee, kemudian menunjukkan posting di thread disertai dengan bukti transfer.

Berbeda dengan eBay, yang memiliki sejarah yang memfokuskan kegiatan mereka dalam transaksi online, peran mereka tidak jauh berbeda dengan Rekber yaitu menengahi antara penjual dengan pembeli akan tetapi mereka memiliki sistem yang berbeda dengan Rekber dan juga menjadi pengawas mengenai transaksi yang terjadi.

Ebay menarik para pembeli dan penjual untuk menjadi anggota mereka dengan menawarkan:

1. Bagi pembeli:
 - a. Kepercayaan (*trust*).
 - b. Nilai (*value*).
 - c. Pilihan (*selection*).
 - d. Kemudahan (*convenience*).
2. Bagi penjual:
 - a. Akses kepada pasar global yang luas.
 - b. Efisiensi dalam pendistribusian dan marketing.
 - c. Kesempatan untuk meningkatkan penjualan.

Menurut Wikipedia, saat ini eBay telah menjadi standard bagi para *internet shopper* dan bagi para konsumen yang berada di wilayah Amerika Serikat. Sistem yang dimiliki oleh eBay secara tidak langsung menjadi acuan bagi para pemilik web ecommerce ketika mereka menjalankan bisnis mereka.

Sistem yang mereka miliki untuk mendapatkan kepercayaan adalah dengan memberi *rule of thumb* bagi semua anggota eBay yang akan melakukan kegiatan transaksi di eBay (aturan ini tercantum dalam halaman *rules and policies*). eBay menuntut para penjual untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi pelanggan mereka. Kinerja penjual diukur eBay dengan menggunakan *detailed seller rating* yang diberikan oleh pembeli mereka. Jika penjual tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pembeli, maka *rating* penjual akan menurun dan akan mengakibatkan berkurangnya minat pembeli baru untuk membeli produk yang ditawarkan oleh penjual.

Tidak hanya memberi aturan bagi subjek transaksi, eBay juga memberikan peraturan bagi objek dan proses transaksi yang terdapat di dalamnya. Jikalau ada yang melanggar aturan yang sudah diberikan maka pihak yang bersangkutan dapat melaporkan tindakan tersebut kepada pihak eBay untuk diberi sanksi yang lebih lanjut.

Dalam proses pembayaran eBay memiliki metode-metode pembayaran yang aman dan cepat. eBay bekerja sama dengan beberapa perusahaan besar yang sudah dipercaya dalam mengurus pembayaran secara online seperti PayPal.

Dengan diberlakukannya berbagai macam aturan yang harus dipatuhi, secara tidak langsung eBay juga menjaga situsnya tetap aman dari berbagai macam niat jahat. Menurut Miyazaki dan Fernandez (2001) keamanan berhubungan positif terhadap kemungkinan pembelian secara *online*. Penelitian ini sesuai dengan keadaan eBay yang sudah dipercaya oleh masyarakat internasional dalam menyelenggarakan transaksi *online*. Selain memberikan aturan main, eBay juga bekerja sama dengan lembaga hukum lokal, federal, dan internasional untuk menindaklanjuti tindak kejahatan yang terjadi di eBay.

Selain keamanan, eBay juga menjaga rahasia para anggotanya dengan memberikan jaminan kepada anggota bahwa data pribadinya tidak akan dijual atau disewakan ke pihak ketiga untuk kepentingan komersial mereka dan juga memberikan kebebasan kepada anggota untuk menampilkan informasi mengenai dirinya yang dapat dilihat oleh pengguna lain. Dalam penelitian yang sama yang dilakukan oleh Miyazaki dan Fernandez (2001) mengemukakan bahwa privasi juga berhubungan positif terhadap kemungkinan terjadinya pembelian secara online.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

- a. Standard dan peraturan apa yang diterapkan oleh FJB Kaskus?
- b. Apakah FJB Kaskus memiliki standard bagi para penjualnya?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

- a. Menemukan standard dan peraturan yang lebih baik yang dapat diterapkan pada FJB Kaskus.
- b. Sebagai *pilot project* untuk pembuatan standard dalam *ecommerce*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

A. Perusahaan

- (a) Dapat mengetahui kelemahan dari sistem yang berjalan dan memperbaikinya.
- (b) Menjaga keamanan anggota ketika melakukan transaksi.

B. Masyarakat

Dapat menjadi standard yang dapat dipakai dalam *ecommerce* dan menciptakan rasa aman ketika melakukan transaksi *online*.

C. Peneliti

Dapat mengetahui sistem yang dapat menunjang keamanan dalam *ecommerce*