



Yuk, Belanja di Dunia Maya!

E-commerce yang Nyaman dan Aman | oleh Surya Setyawan

Perkembangan teknologi informasi belakangan ini yang cukup pesat sudah banyak diikuti oleh kalangan pebisnis dan konsumen di tanah air. Hal yang paling mudah dilihat adalah ramainya toko *handphone*; banyaknya penjualan dan pembelian *smartphone* dari yang paling sederhana hingga yang paling canggih. Tidak dapat dimungkiri pula bahwa kemampuan masyarakat Indonesia sudah cukup mahir untuk mengoperasikan *smartphone*-nya.

Masyarakat Indonesia sangat gemar dalam memainkan dan menggunakan *smartphone*-nya, baik pada saat santai, bahkan saat bekerja. Dahulu, menggunakan *gadget* saat bekerja mungkin dianggap tabu dan tidak produktif. Namun sekarang ini penggunaan *smartphone* pada saat bekerja tidak sepenuhnya salah. Banyak di antara mereka yang menggunakan *smartphone* untuk melakukan bisnis jual beli barang ataupun jasa. Proses bisnis yang terjadi

dengan kondisi tersebut dapat dikatakan sebagai praktik *e-commerce*.

Praktik *e-commerce* berkembang pesat seiring perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pelaku bisnis banyak yang beralih dari membuka toko atau kantor menjadi membuka bisnis di dunia maya. Bisnis yang dijalankan sangat variatif, seperti bisnis konvensional pada umumnya. Menjual barang bermerek, barang kebutuhan sehari-hari, barang baru, barang bekas, sampai jasa ojek, taksi, biro jasa, jasa usaha wisata, dan lainnya. Seperti halnya bisnis konvensional, *e-commerce* pun banyak melibatkan pembeli dan penjual, tetapi tidak bertatap muka secara langsung.

E-commerce dapat dikatakan bisnis yang menjanjikan. Mengapa tidak? Untuk memulai suatu bisnis maya ini kita tidak perlu membuka toko layaknya bisnis konvensional. Toko pun tidak perlu dijaga di satu tempat dengan waktu tertentu, tapi bisa dijaga kapan pun dan di mana pun.

Kita tinggal perlu foto produknya, beri keterangan singkat mengenai produk yang ditawarkan, beserta harga dan cara pembayarannya. Toko pun akan dapat dilihat oleh orang-orang dari mana saja, bisa jadi dari luar kota, luar provinsi, luar pulau, sampai luar negeri. Jangkauan seperti ini tidak didapatkan bila menjalankan bisnis konvensional dengan membuka toko biasa.

Toko maya atau *online store* ini tetap perlu pengelolaan yang profesional. Kita akan dihujani dengan pertanyaan dan pesanan selama 24 jam. Bila kita kurang baik dalam mengelola pertanyaan dan pesanan yang bertubi-tubi, maka pelanggan akan meninggalkan toko maya kita. Sama halnya dengan toko konvensional, bila tutur kata dalam merespon pertanyaan konsumen baik, maka konsumen akan senang dan berpeluang untuk bertransaksi. Begitu pula bila tutur kata tidak enak, maka mereka akan meninggalkan toko dan tidak pernah kembali lagi.

Di sisi lain, bila kita sebagai pembeli, kita dapat memilih produk atau jasa yang dicari dengan sangat mudah. Kita tinggal mengetik kata kunci produk atau jasa yang diinginkan dan *smartphone* kita akan menyajikan dari segala toko maya yang tersedia. Tidak perlu kena macet, tidak perlu sulit mencari tempat parkir, tidak perlu capek keliling toko, ataupun tidak perlu kuatir kehabisan barang yang dicari. Konsumen sangat dimanjakan dengan fasilitas digital ini.

Seperti halnya banyak kemudahan yang ditawarkan, tentu saja ada beberapa kekurangan dan ancaman dalam *e-commerce* ini. Tidak semua produk atau jasa dapat ditawarkan atau dibeli di toko maya. Konsumen perlu memastikan produk yang ditawarkan cocok dengan kepentingannya. Misalnya sayuran, masakan, bahan makanan yang perlu dipastikan kesegaran dan tanggal kedaluwarsanya. Kadang-kadang ada beberapa produk atau jasa yang menarik

pada saat penawaran di *online store* tapi ternyata berbeda dengan kenyataan. Misalnya warna untuk pakaian atau sepatu yang berbeda dengan fotonya. Bisa jadi kesalahan ada pada kamera *smartphone*-nya atau pencahayaan yang menyebabkan warnanya "pias" (pudar). Contoh lainnya yang sering dikeluhkan adalah foto kamar hotel dan kenyataannya. Banyak hotel yang pintar mengemas promosi kamarnya dengan foto yang menarik. Namun kenyataannya kamar hotel tersebut sangat standar atau bahkan di bawah standar. Akibatnya konsumen kecewa dan bisa jadi berargumentasi dengan *front office* hotel tersebut. Beberapa konsumen juga pernah mengeluhkan bahwa barang yang ditawarkan ternyata berbeda jauh dengan barang yang dikirim.

Hal yang paling menakutkan di dunia *e-commerce* adalah penipuan yang berhubungan dengan uang. Sudah banyak penipuan transaksi keuangan, seperti bukti transfer palsu, rekening siluman dan lain-



Yuk, Belanja di Dunia Maya!

E-commerce yang Nyaman dan Aman | oleh Surya Setyawan

gan kondisi tersebut dapat dikatakan sebagai praktik *e-commerce*.

Praktik *e-commerce* berkembang seiring perkembangan teknologi. Karena itu, pelaku bisnis banyak yang beralih dari membuka toko atau kantor menjadi membuka bisnis di dunia maya. Bisnis yang dijalankan sangat variatif, seperti bisnis konvensional pada umumnya. Menjual barang bermerek, barang kebutuhan sehari-hari, barang baru, barang bekas, sampai jasa ojek, taksi, atau jasa, jasa usaha wisata, dan lainnya. Seperti halnya bisnis konvensional, *e-commerce* pun banyak melibatkan pembeli dan penjual, tetapi tidak bertatap muka secara langsung.

E-commerce dapat dikatakan bisnis yang menjanjikan. Mengapa tidak? Untuk memulai suatu bisnis maya ini kita tidak perlu membuka toko layaknya bisnis konvensional. Toko pun tidak perlu dijaga satu tempat dengan waktu tertentu, tetapi bisa dijaga kapan pun dan di mana pun.

Kita tinggal perlu foto produknya, beri keterangan singkat mengenai produk yang ditawarkan, beserta harga dan cara pembayarannya. Toko pun akan dapat dilihat oleh orang-orang dari mana saja, bisa jadi dari luar kota, luar provinsi, luar pulau, sampai luar negeri. Jangkauan seperti ini tidak didapatkan bila menjalankan bisnis konvensional dengan membuka toko biasa.

Toko maya atau *online store* ini tetap perlu pengelolaan yang profesional. Kita akan dihujani dengan pertanyaan dan pesanan selama 24 jam. Bila kita kurang baik dalam mengelola pertanyaan dan pesanan yang bertubi-tubi, maka pelanggan akan meninggalkan toko maya kita. Sama halnya dengan toko konvensional, bila tutur kata dalam merespon pertanyaan konsumen baik, maka konsumen akan senang dan berpeluang untuk bertransaksi. Begitu pula bila tutur kata tidak enak, maka mereka akan meninggalkan toko dan tidak pernah kembali lagi.

Di sisi lain, bila kita sebagai pembeli, kita dapat memilih produk atau jasa yang dicari dengan sangat mudah. Kita tinggal mengetik kata kunci produk atau jasa yang diinginkan dan *smartphone* kita akan menyajikan dari segala toko maya yang tersedia. Tidak perlu kena macet, tidak perlu sulit mencari tempat parkir, tidak perlu capek keliling toko, ataupun tidak perlu khawatir kehabisan barang yang dicari. Konsumen sangat dimanjakan dengan fasilitas digital ini.

Seperti halnya banyak kemudahan yang ditawarkan, tentu saja ada beberapa kekurangan dan ancaman dalam *e-commerce* ini. Tidak semua produk atau jasa dapat ditawarkan atau dibeli di toko maya. Konsumen perlu memastikan produk yang ditawarkan cocok dengan kepentingannya. Misalnya sayuran, masakan, bahan makanan yang perlu dipastikan kesegaran dan tanggal kedaluwarsanya. Kadang-kadang ada beberapa produk atau jasa yang menarik

pada saat penawaran di *online store* tapi ternyata berbeda dengan kenyataan. Misalnya warna untuk pakaian atau sepatu yang berbeda dengan fotonya. Bisa jadi kesalahan ada pada kamera *smartphone* atau pencahayaan yang menyebabkan warnanya "pias" (pudar). Contoh lainnya yang sering dikeluhkan adalah foto kamar hotel dan kenyataannya. Banyak hotel yang pintar mengemas promosi kamarnya dengan foto yang menarik. Namun kenyataannya kamar hotel tersebut sangat standar atau bahkan di bawah standar. Akibatnya konsumen kecewa dan bisa jadi berargumentasi dengan *front office* hotel tersebut. Beberapa konsumen juga pernah mengeluhkan bahwa barang yang ditawarkan ternyata berbeda jauh dengan barang yang dikirim.

Hal yang paling menakutkan di dunia *e-commerce* adalah penipuan yang berhubungan dengan uang. Sudah banyak penipuan transaksi keuangan, seperti bukti transfer palsu, rekening siluman dan lain-

nya. Sudah sewajarnya pembeli dan penjual sangat berhati-hati sekali dalam hal transaksi keuangan *e-commerce*.

Lalu bagaimana caranya agar tetap nyaman bertransaksi di toko maya? Baik sebagai penjual maupun sebagai pembeli memang harus berhati-hati. Sebagai penjual, kita dapat menggunakan aplikasi yang profesional dan terpercaya. Kita pun perlu profesional dalam pengelolaan toko maya sehingga konsumen pun dapat percaya dan memberi *rating* yang baik. Sebagai konsumen, kita sebaiknya banyak bertanya kepada rekan-rekan yang pernah melakukan transaksi di suatu toko maya. Pastinya banyak sekali masukan yang didapatkan untuk bertransaksi dengan aman.

Disulis oleh:
 Surya Setyawan, S.E., M.Si.
 Dosen Program Studi S-1 Manajemen
 Fakultas Ekonomi
 Universitas Kristen Maranatha