

**PENYALAHGUNAAN FASILITAS TRANSFER  
ONLINE BANKING OLEH PELANGGAN  
PADA TOKO BELANJA ONLINE BERBASIS MEDIA SOSIAL**

**SKRIPSI**



Oleh:

Nama : Emmareza Yudeaningrum

No. Mahasiswa : 14312631

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

PENYALAHGUNAAN FASILITAS TRANSFER ONLINE BANKING OLEH  
PELANGGAN PADA TOKO BELANJA ONLINE  
BERBASIS MEDIA SOSIAL

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Emmareza Yudeaningrum

No. Mahasiswa: 14312631

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 24 April 2018

Penulis,



(Emmareza Yudeaningrum)

PENYALAHGUNAAN FASILITAS TRANSFER *ONLINE BANKING* OLEH  
PELANGGAN PADA TOKO BELANJA *ONLINE*  
BERBASIS MEDIA SOSIAL

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

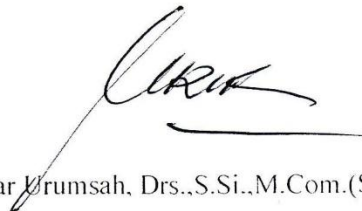
Nama : Emmareza Yudeaningrum

No.Mahasiswa : 14312631

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal ..... 25 April 2018 .....

Dosen Pembimbing.



( Dekar Brumsah, Drs.,S.Si.,M.Com.(SI),.Ph.D )

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENYALAHGUNAAN TRANSFER ONLINE BANKING OLEH PELANGGAN PADA TOKO  
BELANJA ONLINE BERBASIS MEDIA SOSIAL

Disusun Oleh : EMMAREZA YUDEANINGRUM

Nomor Mahasiswa : 14312631

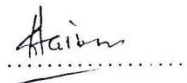
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Rabu, tanggal: 9 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com., Ph.D.



Penguji : Ayu Chairina Laksmi, SE, M.App. Com, M.Res. Ph.D., Ak., CA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Penyalahgunaan Fasilitas Transfer Online Banking oleh Pelanggan pada Toko Belanja Online Berbasis Media Sosial"** ini dapat selesai dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dalam penulisan ini tentunya penulis tidak lepas dari segala kekurangan dan kesalahan. Untuk itu diharapkan pada penelitian mendatang ada perbaikan demi kesempurnaan hasil penelitian berikutnya. Tak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang amat mendalam kepada:

1. Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya, terima kasih atas segala kenikmatan dan keberkahan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dalam menjalani segala aktivitas sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya dapat berjalan dengan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW, terima kasih atas syafaat yang telah diberikan kepada penulis. Sikap dan sifat beliau akan selalu menjadi panutan bagi penulis..
3. Teruntuk Orang tua dan seluruh keluarga, Alm. Papa dan Mama terima kasih telah menjadi sosok orang tua yang kuat dan selalu memberikan kasih sayang yang terbaik untuk anak-anaknya. Hanya doa terbaik dari seorang anak yang dapat penulis berikan, semoga sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
4. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si, M.Com., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Terima kasih atas setiap saran dan pengetahuan yang telah di

berikan, semoga semua jasa-jasa yang telah Bapak berikan dapat dibalas oleh Allah berkali-kali lipat dan semoga Bapak beserta keluarga selalu di beri kesehatan dan dilancarkan segala urusannya oleh Allah SWT.

5. Bapak Nandang Sutrisno, SH., LL.M., M.Hum., PhD. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
6. Bapak Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Zahri, terima kasih telah memberikan semangat, tips, motivasi dan perhatiannya pada setiap penulis akan konsultasi bimbingan.
8. A. Fernando Wijaya Prabowo, selaku calon suami penulis. Terima kasih penulis ucapkan untuk segala dukungan yang tak terhitung, terimakasih atas segala nasihat, pengalaman hidup, dan kenangan indah serta selalu mengingatkan penulis dalam hal kebaikan selama kita bersama. Semoga kita bisa segera menempuh hidup baru dan selalu dalam keadaan bahagia.
9. Sahabat-sahabat di masa perkuliahan, terima kasih telah menjadi teman yang selalu hadir untuk penulis, terima kasih atas waktu yang telah diberikan selama ini. Semoga kita bisa sukses dan bahagia di jalan yang kita pilih dan dapat bertemu kembali dalam keadaan sukses dan baik.
10. Sahabat-sahabat kecil SD Percobaan 2 (KSM) yang sampai saat ini masih bersahabat dan saling memotifasi satu sama lain. Terima kasih atas kenangan yang telah kalian berikan sampai penulis dewasa.
11. Dhiafati, Untari, Rosyid, Bagas dan Atikah. Terima kasih penulis ucapkan atas segala semangat yang telah diberikan dan persahabatan kita selama ini.

12. OHMAMA, terima kasih atas perhatian kalian yang sangat luar biasa untuk penulis sehingga dapat memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman KKN unit 32 dan warga Dusun Trembel, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Terima kasih atas apa yang telah kalian berikan selama satu bulan. Sungguh pengalaman yang sangat berkesan bagi penulis. Penulis akan selalu merindukan momen-momen selama satu atap tersebut. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah serta selalu dimudahkan dan dilancarkan rezeki kita semua. Dan semoga suatu saat kita dapat berkumpul lagi dalam keadaan bahagia.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman yang telah membantu penulis dalam segala hal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran masih diperlukan dan harap disampaikan untuk menyempurnakannya.

***Wassalamualaikum wr.wb***

Yogyakarta, 25 April 2018  
Penulis,

(Emmareza Yudeaningrum)



## **PERSEMBAHAN**

Karya Tulis ini penulis persembahkan untuk :

Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Universitas Islam Indonesia

Papa dan Mama beserta seluruh Keluarga besar

Edo, Sahabat dan Teman Seperjuangan

## **MOTTO**

**"Barang siapa sungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah  
untuk dirinya sendiri"**

*"wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi."*

"Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk  
dirinya sendiri." (QS Al-Ankabut [29]: 6

**"Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT), hendaknya kamu berharap".  
(Qs Al Insyirah: 8)**

"Tidak ada yang lain lagi yang pantas untuk dimintai pertolongan selain daripada  
Dia Yang Maha Menolong hambaNya, jadi selalulah kita berharap kepada Dia yang  
Maha bisa diandalkan."

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Teori Sistem Pengendalian Internal .....	9
2.2 Perbankan Elektronik .....	11
2.3 <i>Online Banking</i> .....	14

2.3.1 Sifat <i>Online Banking</i> .....	14
---	----

2.3.2 Manfaat <i>Online Banking</i> .....	16
2.4 Sistem Jual Beli di Indonesia .....	18
2.4.1 Pengertian Jual Beli Online .....	18
2.5 Media Sosial .....	21
2.5.1 Instagram .....	23
2.5.2 Facebook.....	24
2.6 Proses Transaksi Jual Beli Online .....	25
2.7 Penelitian Terdahulu .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
3.2 Partisipan Penelitian.....	34
3.3 Instrumen Penelitian.....	35
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Tematik Analisis.....	38
3.5.2 Teknik Coding.....	39
3.6 Pengujian Keabsahan Data.....	42
3.6.1 Ketekunan Pengamatan .....	42
3.6.2 Triangulasi Data .....	42
3.7 Proses Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Informan.....	48
4.2 Penyalahgunaan Fasilitas Transfer <i>Online Banking</i> .....	50

4.2.1 Proses Transaksi Toko Belanja Online .....	51
--	----

4.2.2 Risiko Transaksi Jual Beli Online.....	53
4.2.2.1 <i>Hit and Run</i> .....	53
4.2.2.2 Penipuan oleh Pelanggan .....	54
4.2.3 Ragam Penyalahgunaan Fitur Transfer <i>Online Banking</i> .....	54
4.2.3.1 Penyalahgunaan Uang Elektronik.....	55
4.2.3.2 Pengulangan Order dalam Satu Transaksi .....	56
4.2.3.3 Penyalahgunaan <i>SMS Banking</i> .....	57
4.2.3.4 Pemalsuan Bukti Transfer <i>Online Banking</i> .....	59
4.2.3.5 Pengembalian Dana Kegagalan Transfer .....	61
4.2.4 Bukti Penyalahgunaan Transfer .....	63
4.2.5 Latar Belakang Penyalahgunaan Transfer .....	65
4.2.6 Metode Pembuktian Bukti Transfer .....	67
4.3 Kelalaian Pelaku Bisnis Terhadap Penyalahgunaan Fasilitas Transfer Online .....	69
4.3.1 Asal Mula Penyalahgunaan yang dialami Pelaku Bisnis .....	69
4.3.1.1 Penyebab Internal Penyalahgunaan Transfer Online ...	69
4.3.1.2 Penyebab External Penyalahgunaan Transfer Online ..	72
4.3.2 Subjek Penyebab Penyalahgunaan Transfer Online .....	73
4.3.3 Pencegahan Terhadap Risiko Penyalahgunaan Transfer Online	75
4.3.3.1 Beralih Menggunakan <i>Website</i> .....	75
4.3.3.2 Memberlakukan <i>Open Bacth</i> dan <i>Pre Order</i> .....	78
4.3.3.3 Pemberian Kode Pembayaran .....	79
4.3.4 Solusi Internal Toko Belanja Online Menghadapi Kecurangan	81

4.3.4.1 Pembuatan SOP pada Pelaku Bisnis.....	81
---	----

4.3.4.2 Membuat Pembukuan Perusahaan.....	82
4.3.5 Tolak Ukur Antara <i>Customer</i> Dan Fitur Transaksi .....	83
4.4 Perbaikan di Masa yang akan Datang .....	85
4.4.1 Implementasi Manajemen Risiko .....	85
4.4.2 Evaluasi Terhadap Perbankan Di Indonesia .....	87
4.4.3 Perbaikan Terhadap Fitur Transfer <i>Online Banking</i> .....	88
4.4.4 Pengembangan Fitur Transfer <i>Online Banking</i> .....	90
4.5 Ringkasan Hasil Penelitian.....	93
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	95
5.3 Saran.....	96
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>97</b>



LAMPIRAN..... 100

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Manfaat <i>e-Banking</i> .....	12
Tabel 2.2 Kelebihan Dan Kekurangan <i>Online Banking</i> .....	17
Tabel 2.3 Perbandingan Jual Beli <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	19
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4.1 Data Informan .....	48
Tabel 4.2 Hasil Penelitian .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Transaksi Jual Beli Online.....	27
Gambar 3.1 Proses Penelitian .....	45
Gambar 4.1 Penyalahgunaan <i>e-Cash</i> .....	56
Gambar 4.2 Penyalahgunaan <i>Sms Banking</i> .....	58
Gambar 4.3 Penyalahgunaan <i>Online Banking</i> .....	61
Gambar 4.4 Proses Pembayaran Menggunakan Fasilitas Transfer.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Protokol Penelitian .....	100
Lampiran 2 : Pertanyaan Wawancara .....	102
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara.....	104

Lampiran 5 : Framework Matriecs.....	144
--------------------------------------	-----

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking* oleh pelanggan kepada toko belanja online berbasis media sosial. Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif guna memperoleh gambaran yang jelas, rinci dan mendalam mengenai permasalahan yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi berbagai macam pihak. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. Teknik analisis data menggunakan metode Miles & Huberman dengan peneliti adalah sebagai instrumen analisa utama. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi metode. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat banyak cara atau contoh kasus penyalahgunaan fasilitas transfer online oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial. Implikasi dari berbagai macam penyalahgunaan tersebut bermacam-macam seperti melakukan perbaikan, pengembangan dan menerapkan solusi untuk setiap permasalahan.

Kata kunci : *online transfer misuse, online shopping fraud, blacklist customer*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know the misuse online banking transfer facilities by customers to online shopping store-based social media. Qualitative methods is the methodology that used in this research to get a clear description, detail and depth about the problems examined, so that it can generate useful information for a variety of kinds of parties. semistructured interviews is the techniques used for data collection. Data analysis technique using Miles & Huberman method with researcher is as main analysis instrument. Testing the validity of the data is done by triangulation of sources, triangulation time and triangulation methods. The results of this research show that that are are many ways to fraud cases or examples online banking transfer facilities by customers on an online shopping store-based social media. The implications of a wide range of such misuse as do all kinds of repair, development and implement solutions to every problem.*

*Key word: online transfer misuse, online shopping fraud, blacklist customer*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem jual beli di Indonesia telah memasuki era digital. Secara umum, jual beli di Indonesia saat ini digolongkan menjadi dua, yaitu transaksi jual beli offline dan online (Rahman dan Dewantara 2017). Sudah banyak orang mencari barang untuk dibeli secara online melalui situs-situs yang telah berkembang di Indonesia. Bisnis toko jual beli online menjadi sangat marak, mengingat mudahnya mengakses media sosial sebagai tempat promosi tak berbayar untuk menjangkau pasar. Fenomena ini sejalan dengan kenaikan jumlah penggunaan Internet yang tumbuh pesat, seiring dengan banyak orang yang terhubung ke Internet menggunakan telepon pintar untuk bertransaksi. Dengan kecanggihan dan kemudahan yang ditawarkan, serta mobilitas masyarakat yang tinggi, belanja melalui media sosial menjadi salah satu pilihan masyarakat. Calon pembeli tidak perlu mengeluarkan waktu lebih dan tenaganya untuk bertatap muka ketika ingin bertransaksi. Di sisi lain, pemilik toko belanja online tidak harus memiliki tempat atau lapak untuk memperdagangkan barangnya (Hardiawan 2013).

Survei yang diselenggarakan Nielsen dan Superbrands (2016) menemukan bahwa kini, hampir lebih dari 50% konsumen Indonesia mengandalkan kanal digital untuk menemukan produk pilihannya. Kanal tersebut dapat berupa media sosial maupun situs web e-niaga. Riset tersebut melaporkan, 53% responden menyatakan kesehariannya dalam mengakses media sosial untuk menemukan

produk-produk pilihannya. Survei tersebut dilakukan di Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang, Medan, dan Makassar dengan kisaran usia responden 18 tahun sampai 55 tahun.

Alasan masyarakat di Indonesia lebih senang belanja melalui media sosial menurut ahli pemasaran digital Nugraha (2014) karena konsumen berkesempatan untuk berinteraksi langsung dengan penjual. Dengan demikian, kekhawatiran atas kemungkinan ditipu oleh penjual ataupun pemilik produk dapat jauh berkurang. Kecendrungan akan belanja melalui media sosial ini juga sesuai dengan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII (2016). Data tersebut menunjukkan konsumen Indonesia justru lebih senang berbelanja melalui media sosial daripada web.

Dari total 132,7 juta pengguna Internet di Indonesia, sebanyak 82,2% atau 109 juta orang sering mengunjungi toko belanja online yang menawarkan barangnya melalui media sosial, seperti Facebook dan Instagram. Selain itu 46,1% responden dalam survei tersebut mengatakan bahwa, frekuensi transaksi belanja online bisa dilakukan lebih dari satu kali dalam sebulan. Hal ini didukung dengan fakta bahwa, sebagian besar pengguna Internet di Indonesia, atau setara dengan 130 juta orang memang lebih sering menggunakan telepon pintar sebagai perangkat utama mengakses informasi via Internet. Nugraha (2014) mengatakan disamping akses interaksi, transaksi jual beli melalui media sosial lebih digemari karena aman dan praktis. Konsumen Indonesia tidak terlalu suka dengan tampilan web sejumlah e-niaga yang sangat 'rumit' dan dibuat repot dengan pengisian formulir pembelian maupun konfirmasi pembayaran, dan sebagainya.

Dalam sistem transaksi jual beli online, terdapat beberapa proses yang dilakukan. Dari proses tersebut, kemudahan jual beli online tak luput dari alur transaksi yang melibatkan dunia perbankan. Kemudahan yang ditawarkan perbankan membuat pelaku bisnis memanfaatkan fasilitas tersebut untuk pembayaran mereka seperti *internet banking*, *mobile banking* dan *sms banking*. Meskipun fitur-fitur tersebut tergolong cara yang aman untuk melakukan pembayaran, tapi pada kenyataannya masih banyak oknum yang memanfaatkan kemudahan teknologi untuk melakukan perbuatan yang tidak bertanggung jawab (Mira 2016).

Di luar dari prosesnya, pihak perbankan yang bersangkutan juga berperan karena memberikan fasilitas terjadinya transaksi yang cukup berisiko, sehingga penyalahgunaan fitur dapat terjadi. Penelitian ini akan mencari tahu apa yang dibutuhkan para pemilik toko belanja online untuk dapat dijadikan sebuah perbaikan kepada pihak perbankan dalam memfasilitasi nasabah khususnya pada fasilitas transfer online supaya dapat meminimalisasi atau bahkan menghilangkan penyalahgunaan fasilitas tersebut.

Selain dari proses transaksi, penyebab lain yang timbul dari penyalahgunaan fasilitas transfer online ini terjadi ketika pelaku bisnis mengakui bahwa terjadinya penyalahgunaan tersebut disebabkan oleh kecerobohan yang ditimbulkan sendiri dan kurangnya kewaspadaan terhadap pelanggan. Ketelitian penjual sangat dilihat dalam masalah ini. Terkadang, dengan banyaknya transaksi yang terjadi dalam satu hari tidak memungkinkan pelaku bisnis melakukan verifikasi mutasi pada setiap kali pelanggan mengirimkan bukti transfer karena

keterbatasan waktu. Terlebih jika pelaku bisnis mempekerjakan *customer service* yang menerima order pesanan. Seorang karyawan toko online sebagai *customer service* kemungkinan besar tidak akan melakukan verifikasi mutasi rekening, namun hanya akan melakukan rekapitulasi bukti transfer, yang tentunya tidak pada saat itu juga bukti transfer tersebut akan langsung dicek oleh pemilik toko belanja online. Di sisi lain, dalam beberapa kasus ditemukan bahwa, terdapat faktor kesengajaan yang dilakukan pelanggan untuk mengambil keuntungan dari para pelaku usaha online tersebut (The Local Indian 2015).

Berbagai studi terdahulu juga telah melakukan penelitian dengan topik-topik seperti Persepsi Konsumen Terhadap Privasi dan Resiko Belanja Online (Anthony dan Ana 2006), Model dan Proses dari Belanja Online (Shaikh dan Heikki 2015) serta Kualitas Layanan Online Banking (Chen dan Chang 2003). Pada riset sebelumnya, hasil yang didapatkan dari penelitian adalah persepsi-persepsi seputar konsumen mengenai proses belanja online menggunakan layanan *online banking*. Sering kali objek penelitian yang dilakukan bersumber dari konsumen ataupun pelanggan. Namun, belum banyak penelitian terdahulu yang mengambil sudut pandang dari sisi yang lain.

Maka pada penelitian ini, akan dilakukan pengamatan yang berbeda dari kasus-kasus yang sebelumnya terjadi. Penelitian ini akan fokus pada pengalaman pelaku bisnis yang memiliki toko belanja online berbasis media sosial. Penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar penyalahgunaan yang terjadi, dan masih dilakukan pelanggan dengan memanfaatkan fitur yang disediakan oleh bank. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk



melakukan penelitian dengan judul “Penyalahgunaan Fasilitas Transfer Online Banking oleh Pelanggan pada Toko Belanja Online Berbasis Media Sosial.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana proses transaksi berjalan sehingga menimbulkan terjadinya penyalahgunaan fitur transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial?
2. Bagaimana faktor kelalaian penjual dapat menimbulkan terjadinya penyalahgunaan fitur transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial?
3. Perbaikan apa saja yang dapat dilakukan di masa yang akan datang untuk mengatasi penyalahgunaan fitur dan meningkatkan kinerja dari toko belanja online berbasis media sosial?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah penyalahgunaan fasilitas *online banking* yang dilakukan oleh pelanggan pada toko belanja online di Indonesia. Toko belanja online yang dimaksudkan bukan *e-commerce* seperti Lazada.Com, Tokopedia, Bukalapak, BliBli.com dan lainnya, tetapi dibatasi area penelitian secara lebih spesifik pada toko belanja online yang berbasis media sosial seperti Instagram dan Facebook.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan informasi kekurangan sistem pada bank yang dapat disalahgunakan nasabah sehingga menimbulkan terjadinya penyalahgunaan fitur transfer *online banking* pada toko belanja online berbasis media sosial.
2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk kelalaian yang dilakukan penjual sehingga menimbulkan terjadinya penyalahgunaan sistem transfer *online banking* pada toko belanja online berbasis media sosial.
3. Untuk mengetahui perbaikan yang dapat dilakukan di masa yang akan datang, sehingga dapat mengatasi penyalahgunaan fitur dan meningkatkan kinerja dari toko belanja online berbasis media sosial.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Pihak Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada pihak akademisi dalam menambah literatur mengenai penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial

## 2. Bagi Pihak Pemilik Toko Belanja Online

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan kehati-hatian para pemilik toko belanja online supaya lebih teliti dalam menerima bukti transaksi yang fiktif.

## 3. Bagi Pihak Perbankan Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pengelola fasilitas *online banking* di Indonesia supaya dapat meminimalisir kesalahan sistem untuk mengurangi penyalahgunaan fitur *online banking*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian tentang Latar Belakang Masalah atau Arti Penting Penelitian, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan. Selain itu, bab ini juga memberikan gambaran umum atas penelitian yang dilakukan dan yang akan dijabarkan lebih lanjut pada bagian berikutnya.

## BAB II Kajian Pustaka

Bab ini memberikan penjelasan dan pembahasan literatur-literatur terkait yang menjadi acuan dalam pembahasan materi penelitian. Selain itu peneliti juga akan menguraikan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berhubungan dengan penelitian ini.

## BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini secara garis besar menguraikan tentang metode penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengujian keabsahan data serta proses penelitian. Bab ini mempunyai keterkaitan dengan bab selanjutnya yang akan menjelaskan mengenai hasil dari metodologi penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah.

## BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan tentang hasil pengumpulan data, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

## BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis bab sebelumnya, menguraikan kelemahan penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Untuk memperkuat rumusan masalah sebagai obyek penelitian, dilakukan kajian pustaka yang akan digunakan sebagai landasan penelitian.

#### 2.1 Teori Sistem Pengendalian Internal

Sistem Pengendalian Internal merupakan istilah yang telah umum dan banyak digunakan berbagai kepentingan. Istilah Pengendalian internal diambil dari terjemahan istilah "*Internal Control*". Meskipun demikian, dalam penelitian ini *internal control* lebih bermakna sebagai pengawasan internal. Untuk istilah tersebut hal ini tidak menjadi masalah karena tidak mengurangi pengertian sistem pengendalian internal secara umum. Pada dasarnya, badan usaha atau perusahaan perseorangan termasuk dalam organisasi bisnis perusahaan, maka digunakan teori pengendalian internal sebagai dasar teori pada penelitian ini. Berdasarkan COSO (*Commitee of Sponsoring Organizations*), pengendalian internal adalah proses karena hal tersebut menembus kegiatan operasional organisasi dan merupakan bagian internal dari kegiatan absolut, karena kemungkinan kesalahan manusia, kolusi dan penolakan manajemen atas pengendalian, membuat proses ini tidak sempurna. Terdapat lima komponen model pengendalian internal COSO yang saling berhubungan, yaitu lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi serta pengawasan (Romney 2006 : 231).

Hartanto ( 1997:51) memberikan penjelasan tentang pengendalian internal dengan membedakan ke dalam arti yang sempit dan luas secara lengkap. Dalam arti sempit, Pengendalian Internal disamakan dengan “*Internal Check*” yang merupakan prosedur-prosedur mekanisme untuk memeriksa ketelitian dari data-data administrasi. Dalam arti luas, pengendalian internal dapat disamakan dengan “*Manajemen Control*”, yaitu suatu sistem yang meliputi semua cara-cara yang digunakan oleh pimpinan perusahaan untuk mengawasi atau mengendalikan perusahaan.

Sedangkan pengertian pengendalian internal menurut Kumaat (2011:15) adalah suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian internal berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan dan melindungi sumber daya organisasi baik yang berwujud maupun tidak (seperti reputasi atau hak kekayaan intelektual merek dagang). Dari beberapa definisi yang diungkapkan di atas, dapat disimpulkan bahwa, sistem pengendalian internal merupakan suatu “Sistem” yang terdiri dari berbagai macam unsur dengan tujuan untuk melindungi harta benda, meneliti ketetapan dan seberapa jauh dapat dipercayai data akuntansi dalam mendorong efisien operasi dan menunjang dipatuhinya kebijaksanaan pimpinan. Pengendalian Internal yang diciptakan dalam suatu perusahaan harus mempunyai beberapa tujuan. Rumusan tujuan dari pengendalian internal yaitu (Zaki 1999:14) :

1. Menjaga keamanan harta milik perusahaan.
2. Memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi.
3. Memajukan efisiensi operasi perusahaan.

4. Membantu menjaga kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu untuk dipatuhi.

Untuk mencapai tujuan-tujuan di atas, maka perlu adanya syarat-syarat tertentu untuk mencapainya, yaitu unsur-unsur yang mendukungnya. Teori sistem pengendalian internal untuk selanjutnya dapat diaplikasikan pada sektor usaha kecil menengah seperti yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial.

## 2.2 Perbankan Elektronik

Perbankan elektronik atau yang sering kita sebut *e-banking* merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking* dan *phone banking*. Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem *host to host*, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan *e-banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan *electronic banking* atau *e-banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah harus datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Transaksi *e-banking* dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat diakses (Shaikh dan Heikki 2014).

Dengan memanfaatkan *e-banking*, masyarakat dapat melakukan transaksi lebih mudah dan aman. Hal ini dikarenakan fasilitas *e-banking* tetap mengutamakan prinsip kehati-hatian, walaupun masih ada peluang untuk disalahgunakan seperti yang akan dipaparkan dalam penelitian ini.

Manfaat menggunakan *online banking* bagi nasabah dan bank (Ronny, Tatik, dan Suryani 2012) seperti yang disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Manfaat *Online Banking*

No	Nasabah	Bank
1	Memindahkan bank ke rumah. Nasabah tidak perlu memikirkan jam operasional perbankan pada pukul 08.00-16.00. Dengan memanfaatkan teknologi <i>internet banking</i> , nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus bertemu petugas bank dan dapat dilakukan 24 jam. Transaksi yang bisa dilakukan tidak hanya transfer dana, namun juga pembayaran tagihan bulanan seperti listrik, PDAM dan lain-lain.	<i>Business expansion.</i> Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada <i>phone banking</i> yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada <i>internet banking</i> yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu.
2	Uang berada dalam satu genggam. Setelah memiliki fasilitas internet banking, kini pengelolaan bisnis lebih praktis, tidak perlu membuang-buang waktu pergi ke bank untuk mengisi aplikasi transfer dan lain-lain. Melalui <i>internet banking</i> nasabah dapat mengecek posisi saldo dan mutasi rekening.	<i>Customer loyalty.</i> Memberikan pelayanan maksimal untuk nasabah khususnya nasabah yang sering bergerak ( <i>mobile</i> ), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka <i>account</i> di bank yang berbeda-beda diberbagai tempat.



Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nasabah	Bank
3	<p>Menghemat waktu dan ramah lingkungan.</p> <p>Dengan rekening yang terkoneksi secara online, membuat uang dan waktu tidak terbuang sia-sia.</p> <p><i>Internet banking</i> juga dinilai ramah lingkungan karena tidak memerlukan kertas <i>print out</i> untuk setiap transaksi. Pembayaran tagihan melalui <i>internet banking</i> mengurangi konsumsi kertas, karena nasabah tidak perlu menulis.</p>	<p><i>Revenue and cost improvement.</i></p> <p>Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui <i>internet banking</i> dapat lebih murah dari pada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM. Jenis pendapatan nonbunga pun tumbuh lebih cepat daripada pendapatan bunga, yakni pendapatan dari transaksi yang ditawarkan di <i>internet banking</i>.</p>
4	<p>Tidak menghilangkan interaksi antara bank dengan nasabah.</p> <p><i>Internet banking</i> tidak otomatis menghapus interaksi antar bank dengan nasabahnya. Nasabah tetap bisa ke bank sewaktu-waktu untuk berbicara tatap muka dengan petugas bank. Interaksi pelayanan bank dengan nasabahnya merupakan nilai tambah.</p>	<p><i>Competitive advantage.</i></p> <p>Bank yang memiliki <i>internet banking</i> akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki <i>internet banking</i>. Dalam waktu dekat, orang tidak ingin membuka <i>account</i> di bank yang tidak memiliki fasilitas internet banking.</p>
5		<p><i>New business model.</i></p> <p>Internet banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.</p>

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa, penggunaan *online banking* sama bermanfaatnya untuk digunakan nasabah ataupun pihak perbankan, karena penerapannya dapat menimbulkan kenyamanan oleh nasabah dan peningkatan kinerja pihak perbankan.

### 2.3 Online Banking

*Online Banking* yang juga dikenal sebagai *m-banking* dan *i-banking* merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya dengan menggunakan alat bergerak seperti telfon genggam. *Mobile banking* saat ini ditunjukkan via *browser* tetapi dapat juga menggunakan program pendownload *mobile device*. (Shaikh dan Heikki 2015).

Jasa *online banking* memiliki produk-produk seperti *sms banking*, *mobile phone banking* dan lain sebagainya. Jasa *mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang menghubungkan bank dengan klien dari jarak jauh melalui jaringan internet. Dari poin diatas, dapat diartikan bahwa layanan *mobile banking* dapat mengoperasikan layanan bank melalui *mobile device*.

#### 2.3.1 Sifat Online Banking

Untuk mengenal lebih jauh mengenai *online banking*, perlu diketahui sifat-sifat *online banking* secara umum yang dapat digolongkan menjadi tiga (Shabnam dan Ali 2015), yaitu :

##### 1. *Informational* (Bersifat Memberi Informasi)

Di dalam sistem ini, *online banking* hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Maka, risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server *hosting* situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan

istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

2. *Communicative* (Bersifat Komunikatif)

Sifat yang kedua lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan sifat yang pertama. Pada sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server jaringan di bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, dan lain-lain.

3. *Transactional* (Dapat Melakukan Transaksi)

Sifat yang terakhir merupakan sifat yang paling lengkap dibandingkan dengan yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka risiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di

dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

### 2.3.2 Manfaat *Online Banking*

*Online banking* merupakan salah satu bentuk *electronic banking* yang ditawarkan melalui *mobile service* dan bank yang dihubungkan melalui database internet dimana para nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan dalam suatu lingkungan semu (*virtual environement*). Karenanya suatu bank yang memiliki web tetapi tidak bisa bertransaksi tidak termasuk internet dan *mobile banking*. Sehingga bank-bank berinvestasi pada sistem informasi seperti internet dan *mobile banking* dengan beberapa alasan. Seperti penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan jasa, dan berproduksi lebih tanpa peningkatan biaya. Sikap para nasabah terhadap adopsi atau penerimaan sistem informasi baru berimplikasi serius terhadap keberhasilan sistem tersebut (Davis, Succi dan Walter 1999).

Jika para nasabah tidak bersedia menerima atau mengadopsi sistem baru, sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat yang maksimal bagi bank. Semakin para nasabah menerima sistem baru tersebut, maka nasabah semakin bersedia melakukan perubahan-perubahan dalam praktik dan menggunakan waktu serta usahanya untuk memulai menggunakan sistem informasi baru. Berikut ini merupakan kelebihan dan kekurangan transfer online yang disajikan pada Tabel 2.2 (Davis, Succi dan Walter 1999).

Tabel 2.2 Kelebihan dan Kekurangan Transfer Online

	Kelebihan	Kekurangan
1	<p>Tidak Antre. Nasabah dapat langsung melakukan kegiatan perbankan di rumah tanpa harus antri di bank, terutama saat awal bulan ketika jumlah nasabah yang membutuhkan layanan bank akan membludak.</p>	<p>Tidak praktis. Untuk beberapa daerah tidak semua orang memiliki perangkat komputer, laptop, dan koneksi internet yang bagus. Selain itu internet banking juga dirasa tidak praktis bagi orang yang memiliki kegiatan yang sering mobile atau bepergian.</p>
2	<p>Hemat Waktu. Tidak perlu menghabiskan waktu seharian hanya untuk menyelesaikan berbagai kewajiban di bank. <i>Online banking</i> akan menolong dalam menghemat waktu. Bahkan bisa melakukan transaksi saat sedang bekerja, di mobil, atau pun di rumah.</p>	<p>Prosedur Rumit . Nasabah wajib mematuhi semua prosedur <i>penggunaan internet banking</i> sehingga lebih aman, sedangkan bank juga harus rajin sosialisasi dan melakukan pengawasan terhadap transaksi perbankan nasabahnya.</p>
3	<p>Alat Transaksi Pembayaran. Selain aktivitas perbankan yang disebutkan di atas, dapat dilakukan transaksi pembayaran untuk pembelian tiket, membayar cicilan rumah dan kartu kredit, juga bayar membayar tagihan lainnya dengan mudah.</p>	<p>Harus Memiliki Perangkat Pribadi. Hindari penggunaan <i>internet banking</i> di layanan publik seperti warung internet atau wifi gratis karena rawan tindakan penyadapan data nasabah. Maka dari itu nasabah harus memiliki perangkat pribadi.</p>
4	<p>Murah. Internet saat ini sudah masuk dalam kategori murah karena ada belasan provider internet yang bisa di temui dan semua menawarkan layanan termurah. Jika dibandingkan dari segi biaya yang dikeluarkan dengan pergi ke bank, kemacetan, dan tenaga, <i>e-banking</i> lebih murah dan efisien.</p>	<p>Pencurian Data. Sebagai nasabah dan juga pihak bank perlu waspada mengingat data milik nasabah bisa saja dicuri melalui berbagai macam teknik oleh penyusup (<i>hacker</i>).</p>

*Online banking* memang memberikan banyak kemudahan kepada

masyarakat melalui Internet, namun seperti yang diketahui, bahwa banyak juga kejahatan yang sekarang marak terjadi di dunia maya. Salah satu kejahatan dalam dunia maya adalah kejahatan yang dilakukan oleh *hacker* atau peretas. Apabila tidak berhati-hati dalam menggunakan fasilitas ini, maka rekening nasabah dapat dibobol oleh para pelaku kejahatan internet. Dalam melakukan suatu transaksi online, terdapat beberapa risiko yang harus diwaspadai oleh pelanggan antara lain sebagai berikut (Anthony dan Ana 2006) :

1. Privasi - Pelanggaran oleh Pengecer Online
2. Keamanan Sistem - Perilaku Penipuan Pihak Ketiga
3. Keamanan - Perilaku Penipuan Pengecer Online
4. Ketidaknyamanan Belanja Online
5. Tidak ada kekhawatiran
6. *Miscellaneous* (omong kosong dan terkategori tidak respon).

## 2.4 Sistem Jual Beli di Indonesia

Indonesia telah lama meninggalkan sistem barter walaupun di berbagai kesempatan masih terdapat beberapa golongan masyarakat yang melakukan barter. Secara umum, saat ini transaksi jual beli di Indonesia digolongkan menjadi dua yaitu transaksi jual beli offline dan online (Rahman dan Dweantara 2017).

### 2.4.1 Pengertian Jual Beli Online

Jual beli online atau yang sering di sebut masyarakat belanja online, merupakan perdagangan yang mengikuti perkembangan zaman, dimana hampir seluruh lapis kehidupan manusia guna memenuhi kebutuhan juga mengalami

modifikasi sedemikian rupa. Pada mulanya, sistem penukaran barang hanya bisa dilakukan secara manual (barter) dengan mengharuskan kehadiran antara penjual dan pembeli di satu tempat dengan adanya barang disertai dengan transaksi (ijab dan qabul). Namun, dengan kemudahan fasilitas dan semakin canggihnya teknologi, proses tersebut dapat dilakukan via internet (Rahman dan Dewantara 2017). Toko belanja online telah tersebar diberbagai macam *e-commerce* ataupun aplikasi yang dapat digunakan untuk komunikasi antara penjual dan pembeli misalnya Instagram dan Facebook. Berikut ini adalah perbandingan antara jual beli *offline* dan *online* seperti yang disajikan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Perbandingan Jual Beli *Online* dan *Offline*

No	Pembanding	<i>Online</i>	<i>Offline</i>
1	Modal	Mebutuhkan modal yang lebih murah, karena biaya awal yang dibutuhkan untuk membuka toko online bisa dikatakan gratis, karena terdapat web gratis yang dapat dibuat kapan saja. Namun jika memilih untuk membuat web berbayarpun biayanya cenderung lebih murah dibanding bisnis offline.	Mebutuhkan persiapan yang matang untuk modal. Pelaku usaha harus menyiapkan modal untuk sewa gedung yang semakin hari semakin mahal. Selain itu juga harus menyiapkan modal untuk membeli barang yang akan dijadikan persediaan pada toko.
2	Jangkauan pemasaran	Jangkauan yang sangat luas. Pelaku usaha berkesempatan mendapatkan pembeli dari seluruh Indonesia bahkan dunia. Karena pelaku usaha dapat menggunakan media internet ke seluruh dunia dan mampu dilihat oleh seluruh orang.	Jangkauannya lebih sempit, mungkin hanya pada orang-orang disekitar toko atau daerah tersebut saja yang mengetahui.

Tabel 2.3 Lanjutan

No	Pembandingan	<i>Online</i>	<i>Offline</i>
3	Waktu	Tidak terikat oleh waktu. Buka 24 jam. Bahkan saat sedang tidak ada yang menjalankan, bisa saja pelaku usaha tetap akan mendapatkan pesanan di <i>website</i> bisnis onlinenya.	Hanya bisa buka dengan waktu-waktu yang terbatas, mungkin sekitar 8 jam sehari, dan akan tutup pada tanggal merah dan hari libur.
4	Sistem pemasaran	Tidak membutuhkan sistem pemasaran yang rumit, Pelaku bisnis cukup melakukan promosi dengan memanfaatkan media sosial yang telah tersedia.	Harus mengeluarkan modal untuk cetak brosur dan menyebarkannya ke masyarakat.
5	Jenis produk	Bisa menjual berbagai jenis produk. Namun akan lebih mudah jika menjual jenis barang yang lebih spesifik.	Bisa menjual berbagai jenis barang dalam satu toko, namun tentunya akan terbatas pada tempat dan penyediaan <i>stock</i> barang.
6	Jumlah produk	Tidak harus memiliki produk, pelaku usaha bisa memilih sistem <i>drop-ship</i> . Jumlah barangnya juga bisa disesuaikan dengan permintaan dari pembeli.	Harus mempunyai barang tersedia dan perlu mencermati barang apa yang sebaiknya disediakan, dan hal itu tergantung pada permintaan pasar terhadap produk tersebut, jika tidak, pelaku usaha bisa saja membuat pemupukan barang digudang sementara permintaan sedikit atau sebaliknya.
7	Cara pembelian	Melakukan cara pembeliannya dengan online saja, tidak perlu terjadi tatap muka, semua dilakukan di depan komputer. Kemudian melakukan transaksi pada <i>website</i> yang ditemukan.	Melakukan cara pembeliannya dengan tatap muka langsung dengan pembelinya. Pelanggan akan langsung berbicara dan barter arang dengan pembeli.



Tabel 2.3 Lanjutan

No	Pembandingan	<i>Online</i>	<i>Offline</i>
8	System pembayaran	Sistem pembayaran secara online, yaitu berupa transfer bank ke rekening pelaku usaha. Setelah pelaku usaha menerima uang di rekeningnya sejumlah dengan orderan pelanggan, maka barang akan dikirimkan ke alamat pelanggan.	Melakukan sistem pembayaran langsung saat pembeli datang memilih barang yang diinginkan, kemudian membayarkannya secara tunai/langsung kepada pembeli, kemudian bisa membawa barang yang dibelinya secara langsung.

Tabel pembandingan antara jual beli online dan offline dapat digunakan untuk mempertimbangkan sejauh mana perbedaan signifikan untuk menilai antara jual beli online yang saat ini berkembang atau jual beli secara konvensional yang masih berjalan hingga saat ini.

## 2.5 Media Sosial

Sebagai situs jejaring, media sosial memiliki peran penting dalam pemasaran. Hal ini disebabkan media sosial dapat memainkan peran komunikasi. Komunikasi menurut Morrisan (2007) merupakan upaya menjadikan seluruh kegiatan pemasaran atau promosi perusahaan dapat menghasilkan citra atau *image* yang bersifat satu atau konsisten bagi perusahaan. Sementara menurut Seriadi (2013), pada tingkat dasar, komunikasi dapat mengkomunikasikan dan membuat konsumen potensial menyadari atas keberadaan produk yang ditawarkan. Komunikasi dapat berusaha membujuk konsumen saat ini dan konsumen potensial agar berkeinginan masuk ke dalam hubungan pertukaran (*exchange relationship*).

Komunikasi pemasaran merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik, terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan suatu produk di pasar. Konsep yang secara umum digunakan untuk menyampaikan pesan, sering disebut sebagai bauran promosi (*promotion mix*) yaitu, periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan pribadi (*personal selling*), humas dan publisitas (*publicity and public relations*), dan penjualan langsung (*direct selling*) (Uchjana 2006).

Media sosial terbukti dapat memegang peranan sebagai *integrated Marketing Communication (IMC)*. Media sosial mampu melakukan fungsi bauran promosi secara terpadu, bahkan sampai terjadinya proses transaksi. Ketika pelanggan telah menjadi *member* yang tergabung dalam akun media sosial yang dimiliki oleh perusahaan, baik itu pertemanan atau *fans page* (dalam Facebook), *follower* (dalam Instagram), atau istilah lain yang digunakan oleh beberapa penyedia media sosial. Maka perusahaan akan secara otomatis dapat menjalin komunikasi secara terus menerus, sehingga perusahaan dapat melakukan komunikasi secara persuasif dan memperkenalkan produk-produknya dikemudian hari (Shimp 2000).

Jika penggunaan media sosial dilakukan secara optimal oleh usaha kecil menengah seperti toko belanja online berbasis media sosial, tentu saja hal ini dapat meningkatkan daya saing. Pada pelaku usaha akan lebih mudah berkomunikasi melalui media sosial mengenai harga, produk, distribusi serta promosi yang dilakukan. Sejalan dengan pendapat De Lozier yang dikutip oleh Kotler dan Amstrong (2004), dimana komunikasi pemasaran terpadu perlu

diterapkan mulai dari tataran bauran pemasaran (4p) yaitu komunikasi produk, komunikasi harga, komunikasi tempat (distribusi), dan komunikasi promosi.

Apabila para pelaku usaha mampu mengoptimalkan sosial media dalam kegiatan usahanya, maka akan bertambah banyak UMKM yang mampu bersaing dalam persaingan pasar global serta dapat melakukan pemasaran tanpa menguras banyak biaya. Peluang ini membuat akun toko belanja online sebagai salah satu bentuk kegiatan usaha mikro kecil menengah (UMKM) mulai bertebaran di media sosial. Saat ini saja, berdasarkan survei BPS (2017) jumlah pelaku UMKM yang telah menggunakan jejaring Facebook sebagai sarana berjualan sudah mencapai lebih dari satu juta orang, Salah satu jejaring sosial yang juga sedang menjadi trend saat ini adalah Instagram, Facebook dan Twitter.

### 2.5.1 Instagram

Setelah resmi diluncurkan pada tahun 2010, Instagram tumbuh dan berkembang pesat hingga tahun 2018, memimpin jejaring sosial berbagi foto di internet. Instagram sendiri adalah aplikasi fotografi khusus untuk telepon pintar yang terintegrasi dengan sistem Ios dan Android. Kini Instagram telah memiliki 90 juta pengguna aktif dan 40 juta foto yang diunggah setiap harinya (Delaney 2013). Selain sebagai wadah berbagi foto, Instagram ternyata juga bisa dimanfaatkan menjadi media promosi, terutama dalam *mobile commerce*. Betari (2014) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menentukan *online seller* memilih situs jejaring instagram sebagai media promosi. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pemilik usaha memilih Instagram karena faktor-faktor:

1. Kognitif, adalah ketika dengan Instagram, pemilik usaha bisa mendapatkan pengetahuan yang mereka butuhkan seperti tren apa yang sedang berlangsung, berita apa yang sedang hangat diperbincangkan, dan sebagainya.
2. Afektif, adalah ketika berjualan di Instagram membuat pemilik usaha merasakan berbagai pengalaman baik maupun pengalaman buruk, kendati demikian, pemilik usaha tetap memilih berjualan dengan Instagram meskipun mendapatkan beberapa pengalaman kurang menyenangkan. Hal ini karena pemilik usaha merasa berjualan di Instagram lebih ramai dan dagangan lebih laku daripada berjualan di portal digital lainnya.
3. Integrasi personal, adalah ketika memiliki akun berjualan di Instagram bisa menjadi sebuah kebanggaan dan menandakan kredibilitas. Hal ini karena pemilik usaha dianggap mengikuti jaman dan tren.
4. Integrasi sosial, adalah ketika dengan Instagram, pemilik usaha bisa berinteraksi baik dengan sesama penjual maupun dengan pembeli dan pemilik usaha bisa mendapatkan banyak relasi dan rekan baik secara *online* maupun *offline* dengan berjualan menggunakan Instagram.
5. Pelepasan ketegangan, adalah ketika Instagram digunakan tidak hanya untuk berjualan semata, melainkan untuk kebutuhan hiburan seperti melihat foto-foto.

### 2.5.2 Facebook

Facebook adalah salah satu media sosial tercepat pertumbuhannya dalam internet (Alghamdi 2012). Facebook adalah sebuah layanan jejaring sosial dan

situs web yang diluncurkan pada bulan februari 2004 yang dimiliki dan dioperasikan oleh Facebook Inc. Pada Mei 2012, Facebook memiliki lebih dari 900 juta pengguna aktif. Menurut Dunay dan Kruenger (2010), Facebook menyediakan akses yang sangat luas untuk terhubung dengan pelanggan dengan biaya yang relatif rendah dan bahkan tanpa biaya.

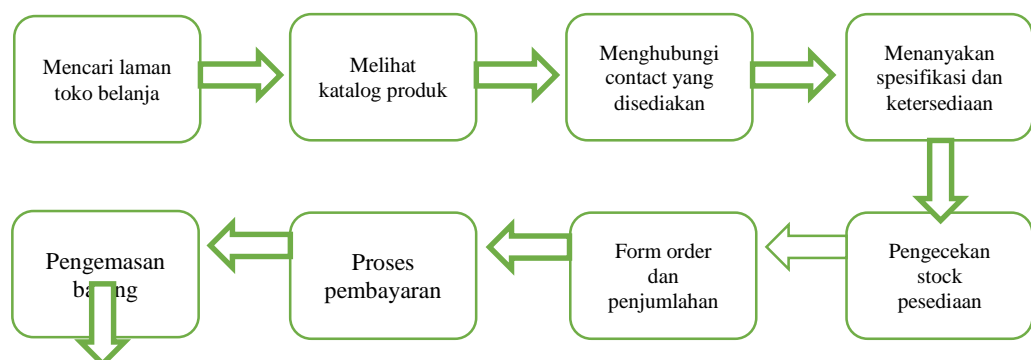
Biaya pembuatan Facebook yang gratis dan biaya promosi yang nyaris gratis membuat para pengusaha terbebas dari masalah keterbatasan modal untuk menyewa toko dan membayar pegawai. Selain itu, Facebook mampu manjangkau pasar lokal, nasional bahkan internasional tanpa batasan waktu, sehingga potensi pasar yang dapat dijangkau menjadi lebih luas dibandingkan dengan penjualan secara offline atau tradisional. Menurut Dunay dan Kruenger (2010) pages di facebook yang dapat dijadikan alat untuk promosi adalah sebagai berikut :

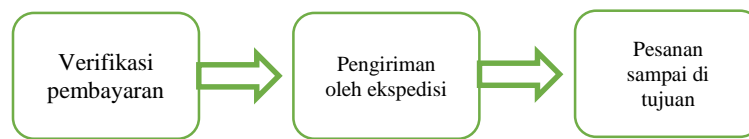
1. *Wall*, yang berfungsi untuk mengunggah konten seperti foto, video, dan catatan.
2. *News Feed* yang digunakan untuk menampilkan setiap berita atau cerita yang dipublikasikan pengguna.
3. *Status Updates* yang dapat dijadikan sebagai alat pemasaran dengan cara *menuliskan* ppromosi/informasi di status tersebut yang dapat menarik pelanggan.
4. *Discussions* adalah fitur standar yang memungkinkan setiap orang untuk menciptakan topik baru pembicaraan dan mengijinkan ada komentar dari topik tersebut.

## 2.6 Proses Transaksi Jual Beli Online

Dalam sistem transaksi jual beli online, terdapat beberapa proses yang dilakukan, gambaran dari kegiatan jual beli online berbasis media sosial dimulai dari pencarian toko belanja online. Ketika telah menemukan toko yang akan dituju, konsumen akan melihat atau memilih katalog barang yang diminati. Langkah selanjutnya adalah melakukan interaksi dengan penjual untuk menanyakan persediaan barang yang akan dibeli atau untuk langsung melakukan pemesanan. Ketika pemesanan diterima oleh pihak toko jual beli online, maka pihak toko akan meminta pelanggan untuk melakukan pembayaran melalui sistem transfer antar bank. Selanjutnya, dilakukan masa pengemasan, pengiriman dan penerimaan barang kepada pelanggan yang bersangkutan.

Ilustrasi proses transaksi jual beli berbasis media sosial dengan skema seperti yang digambarkan pada Gambar 2.1.





Gambar 2.1 Proses Transaksi Jual Beli Online

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa kemudahan jual beli online tak luput dari proses transaksi yang melibatkan dunia perbankan. Kemudahan yang ditawarkan perbankan membuat pelaku bisnis memanfaatkan fasilitas tersebut untuk pembayaran mereka. Seperti *internet banking*, *mobile banking* dan *sms banking*. Meskipun fitur-fitur tersebut tergolong cara yang aman untuk melakukan pembayaran, tapi pada kenyataannya masih banyak oknum yang memanfaatkan kemudahan teknologi untuk melakukan perbuatan yang tidak bertanggung jawab (Dian 2016).

Keluaran dari proses pembayaran yang dilakukan pelanggan ketika melakukan transaksi jual beli online adalah bukti transfer. Dalam sebuah transaksi jual beli, pelanggan akan memberikan bukti transfer kepada toko belanja online tempatnya memesan pesanan. Bentuk-bentuk dari bukti transfer pun bermacam-macam, tergantung dari fitur yang digunakan oleh pelanggan dan perusahaan perbankan apa yang berperan. Bukti transfer memiliki karakter ataupun ciri yang berbeda pada setiap bank. Bahkan, dalam suatu bank, terdapat berbagai macam bukti transfer yang berbeda. Misalkan bukti transfer dari ATM akan berbeda dengan bukti transfer berupa SMS, begitu juga berbeda dengan bukti transfer *mobile banking* ataupun *internet banking*.

Proses pembayaran dalam jual beli dengan sistem online ini menciptakan

kemungkinan tindakan penipuan atau penyalahgunaan fitur yang dengan sengaja diciptakan untuk menipu konsumen maupun penjual itu sendiri. Proses ini termasuk dalam proses yang berisiko, karena ketika pelanggan telah mentransfer sejumlah uang, maka pelanggan mempercayakan dana tersebut akan dikelola toko belanja online. Namun, pada sebagian besar kasus, terjadi tindakan penyalahgunaan yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian secara empiris mengenai “Penyalahgunaan Fitur Transfer Online Banking oleh Pelanggan pada Toko Belanja Online Berbasis Media Sosial” secara garis besar sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Ringkasan hasil penelitian terdahulu disajikan menggunakan Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Dependen/ Independen	Metode, Sampel, Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Oentoro (2017)	-	Kualitatif ; yuridis normatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salah satu bentuk kejahatan dalam transaksi elektronik adalah kejahatan penipuan akibat transaksi jual beli barang</li> </ul>



				<p>melalui <i>online</i> (internet).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam pendekatan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli secara online dengan pendekatan undang- undang perlindungan konsumen, disebutkan: perlindungan hak kenyamanan, perlindungan hak untuk memilih barang, perlindungan hak atas informasi yang benar, jelas, jujur kondisi barang atau jasa. Perlindungan atas hak untuk mendapatkan ganti rugi/pengertian apabila yang diperjanjikan tidak sesuai dengan kontrak perjanjian.</li> </ul>
2	Usman (2013)	-	Kualitatif ; tinjauan literatur sistematis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masalah keamanan adalah penghalang utama untuk aktivitas internet banking dan e-commerce di antara dengan penipuan yang disorot sebagai risiko penting yang terkait dengan sistem pembayaran.</li> </ul>

Tabel 2.4 Lanjutan

3	French (2012)	-	Kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran akan ancaman internal melalui langkah-langkah keamanan seperti kesadaran keamanan, kebijakan, praktik, dan prosedur.</li> <li>• Bank perlu mengevaluasi setiap aspek keamanan sambil</li> </ul>
---	---------------	---	-----------------------	---

				<p>mempertimbangkan kebutuhan pengguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologi harus menjadi kenyamanan tambahan bagi pelanggan dan tidak melarang mereka mengakses informasi</li> <li>• Organisasi harus menyeimbangkan kebutuhan akan peningkatan keamanan dengan keinginan untuk membuat sistem mudah digunakan dan berguna bagi konsumen</li> <li>• Keamanan internal menjadi risiko yang lebih tinggi daripada keamanan eksternal, langkah-langkah keamanan tambahan memberi pengguna rasa aman.</li> </ul>
4	Kurnia (2016)	<p><b>Independen</b> Sistem pembayaran Transaksi Online</p> <p><b>Dependen</b> Manajemen Risiko</p>	<p>Pendekatan deskriptif dengan spesifikasi penelitian analisis logis normative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risiko yang timbul pada sistem pembayaran MatahariMall.com berupa kerugian-kerugian yang tak terduga.</li> </ul>

Dari ringkasan penelitian terdahulu, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang berkaitan antara satu penelitian dengan penelitian lain. Penyalahgunaan *e-banking* adalah masalah yang sedang dialami secara global dan merugikan bagi bank dan pelanggan. Penyalahgunaan dalam layanan *e-banking* terjadi sebagai akibat dari berbagai kekurangan dalam keamanan mulai dari sistem otentikasi yang lemah, hingga tidak dapat memegang kendali kontrol internal. Tujuan dari

penelitian Usman (2013) adalah untuk memahami faktor-faktor yang dapat memperkuat sistem pencegahan penyalahgunaan pada perbankan elektronik.

Sejalan dengan penelitian Usman (2013), penelitian French (2012) juga mengevaluasi risiko keamanan dan langkah-langkah yang diambil untuk mendapatkan solusi dari permasalahan seputar *e-banking*. Studi kasus tersebut disajikan dengan menggambarkan peningkatan kompleksitas dapat mengurangi kerentanan online, tetapi meningkatkan kerentanan dari ancaman internal dan pengguna *e-banking*.

Contoh langsung dari penelitian Usman (2013) dituangkan pada penelitian Kurnia (2016). Risiko yang timbul pada sistem pembayaran MatahariMall.com berupa kerugian-kerugian yang tak terduga, misalnya gangguan terhadap transaksi bisnis, akibat kesalahan faktor manusia atau kesalahan perangkat. Hal ini dapat terjadi karena penyalahgunaan dan kegagalan sistem. Selain itu tindakan seperti *human error* dari berbagai pihak dalam melakukan input data dari produk yang diinginkan juga kerap terjadi, baik dari perspektif pembeli maupun penjual. Hal ini sebaiknya diatasi dengan adanya bantuan pelayanan berupa pernyataan kembali atau (*recheck*) kepada salah satu pihak apakah data yang di input sudah sesuai atau belum. Untuk mengatasi risiko yang ada berupa kerugian-kerugian yang tak terduga, misal gangguan terhadap transaksi bisnis akibat kesalahan faktor manusia atau kesalahan perangkat, maka strategi yang di terapkan adalah menggunakan SOP yang sudah ditetapkan, dan jika pengendalian risiko dengan menggunakan SOP saja ternyata belum efektif dalam pengendalian risiko yang ada. Hal ini didasari oleh penyelesaian risiko dengan menggunakan SOP saja, masih membuat

beberapa pihak terkait belum puas di dalam penyelesaian risiko.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Newman (1997:62) terdapat tiga pendekatan, yaitu positivisme, interpretatif, dan kritis. Ketiganya memiliki tradisi yang berbeda dalam teori sosial dan teknik penelitiannya. Paradigma positivisme disepadankan dengan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*), paradigma interpretatif disepadankan dengan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*). Sedangkan paradigma refleksif disepadankan dengan pendekatan kritik (*critical approach*). Penelitian ini akan menggunakan paradigma interpretatif, dengan pendekatan kualitatif.

Dengan menggunakan paradigma interpretatif, dapat dilihat fenomena dan digali pengalaman dari objek penelitian. Pendekatan interpretatif berangkat dari upaya untuk mencari penjelasan tentang peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman orang yang diteliti. Pendekatan interpretatif diadopsi dari orientasi praktis. Secara umum pendekatan interpretatif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi (Newman 1997:68).

Interpretatif melihat fakta sebagai sesuatu yang unik dan memiliki konteks dan makna yang khusus sebagai esensi dalam memahami makna sosial. Interpretatif melihat fakta sebagai hal yang cair (tidak kaku) yang melekat pada sistem makna dalam pendekatan interpretatif. Fakta-fakta tidaklah imparsial,

objektif, dan netral. Fakta merupakan tindakan yang spesifik dan kontekstual yang bergantung pada pemaknaan sebagian orang dalam situasi sosial. Interpretatif menyatakan situasi sosial mengandung ambiguisitas yang besar. Perilaku dan pernyataan dapat memiliki makna yang banyak dan dapat diinterpretasikan dengan berbagai cara (Newman 1997:72).

Data yang dikumpulkan dan dianalisis adalah makna yang diberikan oleh informan tentang proses penyalahgunaan transfer online oleh pelanggan, bentuk-bentuk kelalaian pelaku bisnis dalam pengendalian internalnya dan perbaikan untuk fasilitas layanan online transfer bagi pihak bank.

### 3.2 Partisipan Penelitian

Objek penelitian dilakukan tersebar di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelaku yang menjadi objek penelitian adalah pemilik toko belanja online dari berbagai bidang, misalnya pemilik toko belanja online yang menjual pakaian, makanan beku, perkakas rumah tangga dan kosmetik. Objek penelitian juga dipilih berdasarkan aktivitas penjualan yang telah melebihi 50 pesanan dalam satu hari. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 10 orang. Informan yang didapatkan haruslah orang yang paham mengenai proses transaksi toko belanja online dan pernah mengalami percobaan penyalahgunaan atau telah mengalami penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking*.

Pemilihan Informan dilakukan secara purposive sampling, dimana Informan yang dipilih adalah melalui pertimbangan dan tujuan tertentu. Tujuannya agar didapatkan pemahaman yang mendalam atas hal yang diteliti dan

diharapkan, Informan yang dipilih dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Informan terkait yang dibutuhkan dipilih berdasarkan dari faktor popularitas toko belanja online. Popularitas toko belanja online tersebut biasanya berpengaruh dengan lama beroperasinya toko belanja online dan jumlah pesanan online perhari. Hal ini ditentukan untuk memperoleh narasumber yang berpengalaman, karena dalam penelitian ini, dibutuhkan Informan yang pernah mendapatkan percobaan penyalahgunaan transfer atau telah mengalami penyalahgunaan transfer. Maka dari itu, toko belanja online yang memiliki tingkat pesanan yang tinggi cenderung memiliki pengalaman terkait hal tersebut dibandingkan dengan toko belanja online lain yang kurang populer dan jarang peminatnya.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono 2011). Peneliti dalam pendekatan kualitatif sebagai *human interest* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas penemuannya (Sugiyono 2011).

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-

satunya yang dapat mencapainya.”

Sejalan dengan pernyataan Sugiyono, dalam penelitian ini, peneliti menjadi instrumen utama dan menempatkan diri sebagai *human instrument* yang berperan responsif terhadap petunjuk-petunjuk lingkungan, mampu berinteraksi dengan lingkungan, memiliki kemampuan untuk memahami situasi secara menyeluruh, mampu mengolah data secepat mungkin tersedia, dan mampu memberikan feedback dan verifikasi data, serta mampu menggali respon umum atau yang tak biasa. Setelah menentukan topik, akan dipahami lebih lanjut topik tersebut dengan membaca literatur yang mengerucut ke topik tersebut (Jabar 2016).

Setelah mengetahui lebih dalam mengenai topik yang akan diteliti maka disusunlah rumusan masalah yang saling berkaitan satu sama lain. Kemudian langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data secara lebih mendalam di lapangan melalui interviu kepada para pengusaha toko online di Yogyakarta. Tahap terakhir setelah semua data terkumpul adalah proses penarikan kesimpulan dengan membandingkan hasil wawancara dengan teori yang telah didapatkan dan digunakan peneliti dari kajian literatur yang kemudian disusun menjadi sebuah laporan.

#### 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan berasal dari satu jenis data yaitu data primer, data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dengan melakukan wawancara sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara



dengan Informan digunakan untuk sumber data pada penelitian ini. Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara juga dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal lebih mendalam dari informan (Sugiyono 2011).

Wawancara disusun atas pertanyaan-pertanyaan yang disiapkan dan diajukan kepada informan mengenai topik penelitian secara tatap muka dengan cara merekam dan mencatat jawaban-jawaban tersebut (Emzir 2010). Terdapat beberapa jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara semistruktur (*semistruktur interview*) sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak yang diajak wawancara diminta pendapatnya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono 2010)

Dalam penelitian ini, digunakan teknik wawancara semistruktur. Penggunaan teknik tersebut dibutuhkan untuk mendapatkan informasi awal, sehingga dapat menentukan secara lebih baik permasalahan yang harus diteliti. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dengan tujuan untuk menemukan permasalahan yang terjadi dalam proses penggunaan fitur transfer *online banking*. Dalam melakukan wawancara, diajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan proses

penyalahgunaan fitur transfer melalui online banking yang dilakukan oleh pelanggan saat berbelanja di toko mereka.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bermakna sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, dan dapat dirumuskan permasalahan. Selain itu, penelitian kualitatif melakukan pengkodean yaitu memberi kode dimana kode tersebut juga dengan etiket atau label untuk menandai tiap unit-unit makna pada setiap informasi deskriptif dan inferensial yang disepakati dan disetujui selama berlangsungnya kajian tersebut. Kode biasanya ditempatkan dalam potongan-potongan dari ukuran keseluruhan, baik dihubungkan maupun tidak dihubungkan pada latar khusus penelitian kualitatif (Miles dan Huberman 1992).

#### 3.5.1 Teknik *Coding*

Untuk menganalisis data kualitatif yang diperoleh untuk penelitian ini, dilakukan proses pengkodean secara manual. Proses tersebut adalah penerapan kode ke data sehingga data dapat diinterkoneksi untuk melihat persamaan dan perbedaan antara koding dengan teks (Bernard 2011).

Menurut David dan Sutton (2011) kode adalah kata kunci, tema atau frase yang mungkin atau tidak mungkin sesuai dengan persyaratan yang sebenarnya dalam teks yang sedang dianalisis. Koding memungkinkan reduksi data yang dijelaskan David dan Sutton (2011:201) untuk membantu penelitian kualitatif

dengan memunculkan potongan-potongan teks di mana tema utama dapat muncul kembali. Dari melakukan proses koding tersebut, peneliti dapat mempersempit kembali fokus penelitian dari keseluruhan hasil wawancara pada area yang dianggap penting. Dengan mengidentifikasi berbagai pola antara potongan kode untuk tema tertentu, peneliti dapat menguji kekuatan potensial dari deskripsi infoman atau penjelasannya.

Saldana (2013) juga menjelaskan bahwa untuk mengkodifikasikan berarti mengatur untuk mengkategorikan data dalam urutan sistematis, membuat suatu bagian dari suatu sistem atau klasifikasi. Oleh karena itu, pengkodean adalah metode yang memungkinkan organisasi dan pengelompokan data yang dikodekan ke dalam kategori karena mereka terpisah dalam berbagi karakteristik karakteristik tersebut yang menandakan awal suatu pola. Dengan demikian, ketika pola telah diketahui maka dapat membantu dalam mengidentifikasi tema yang paling sering muncul pada data (Saldana 2013).

### 3.5.2 Analisis Tematik

Setelah menyusun koding, analisis tematik digunakan sebagai dasar analisis penelitian ini. Penggunaan analisis tematik (Boyatzis 1998) memungkinkan peneliti menemukan 'pola' yang pihak lain tidak melihat secara jelas. Pola atau tema tersebut tampil seolah secara acak dalam tumpukan informasi yang tersedia. Menurut Boyatzis (1998) Analisa tematik bukan metode kualitatif baru yang dikembangkan, melainkan suatu proses yang digunakan dalam mengolah informasi kualitatif. Analisis tematik adalah proses yang dapat digunakan dalam hampir semua metode kualitatif, dan memungkinkan

penerjemahan gejala/informasi kualitatif menjadi data kualitatif seperlu kebutuhan peneliti. Analisis tematik merupakan proses mengkode informasi, yang dapat menghasilkan daftar tema, model tema atau indikator yang kompleks, kualifikasi yang biasanya terkait dengan tema itu, atau hal-hal diantara atau gabungan dari yang telah disebutkan.

Tema tersebut secara minimal dapat mendeskripsikan fenomena, dan secara maksimal memungkinkan interpretasi fenomena. Suatu tema dapat diidentifikasi pada tingkat termanifestasi (*manifest level*), yakni yang secara langsung dapat terlihat. Suatu tema juga dapat ditemukan pada tingkat laten (*Latent level*), tidak secara eksplisit terlihat, tetapi mendasari atau membayangi (*underlying the phenomenon*). Tema-tema dapat diperoleh secara induktif dari informasi mentah, atau diperoleh secara deduktif dari teori atau penelitian-penelitian sebelumnya.

Metode penelitian kualitatif bergantung pada interaksi yang luas dengan orang-orang yang diteliti dan sering memungkinkan untuk mengungkap informasi yang diharapkan ataupun yang tidak diharapkan. Saat ini perangkat lunak seperti Nvivo, Winmax, N4 classic dan sebagainya telah dimanfaatkan untuk mendukung proses analisis yang terkadang melibatkan tinjauan pustaka dan penggunaannya mulai menunjukkan peningkatan yang signifikan. Salah satu perangkat lunak yang telah dikenal luas adalah Nvivo. Nvivo adalah sebuah program komputer untuk analisis data kualitatif yang memungkinkan seorang untuk meng*import* dan mengkode data tekstual, mengedit teks, mengambil, meninjau dan mengkode ulang data yang telah dikodekan, mencari kombinasi kata-kata dalam teks atau

pola dalam pengkodean, dan impor atau ekspor data dari atau ke perangkat lunak analisis kualitatif lainnya (Yuliansyah 2015).

Proses analisis data kualitatif secara dominan melibatkan pengkodean (*coding*) atau kategorisasi data. Pada dasarnya, hal tersebut berkenaan dengan tahap sebagai berikut (Donny dan Hapzi 2017) :

1. Kerangka berpikir dari sejumlah data besar dengan mengurangi volume informasi mentah.
2. Mengidentifikasi pola yang signifikan.
3. Menggambarkan makna data.
4. Membangun alur logis.

Pengkodean data merupakan tahap paling penting dalam proses analisis data kualitatif. Pengkodean terdiri dari atas kegiatan mengelompokkan informasi dari data mentah yang berjumlah besar dan kemudian memasukkannya ke dalam kategori-kategori yang dibuat oleh peneliti (Yuliansyah 2015).

Sebagai bagian dari pengumpulan data, pertanyaan wawancara dibuat menjadi dua bagian yaitu, pertanyaan umum untuk menentukan apakah Informan yang akan diwawancarai tepat. Dan pertanyaan khusus yang dibuat berdasarkan rumusan masalah. Telah dibuat 15 poin pertanyaan yang disusun berdasarkan rumusan masalah dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dari pertanyaan tersebut nantinya akan diolah menjadi hasil dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.

### 3.6 Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), *confirmability* (objektivitas) (Sugiyono 2011). Pada penelitian ini akan dilakukan uji keabsahan data melalui dua metode, yaitu uji kredibilitas dengan cara triangulasi dan juga uji reliabilitas (*dependability*). Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono 2011). Teknik kredibilitas penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

#### 3.6.1 Ketekunan Pengamatan

Pengamatan awal dilakukan pada bulan Januari untuk melihat keadaan subjek penelitian dan melihat kemungkinan penelitian dilaksanakan ditempat yang sudah disepakati. Pengamatan kembali dilakukan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan transaksi melalui *online banking* yang dilakukan oleh penjual dan pelanggan.

#### 3.6.2 Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Terdapat beberapa perbedaan pada triangulasi data sebagai berikut.

##### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara

yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal (Patton 2007)

## 2. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Rahardjo 2012).

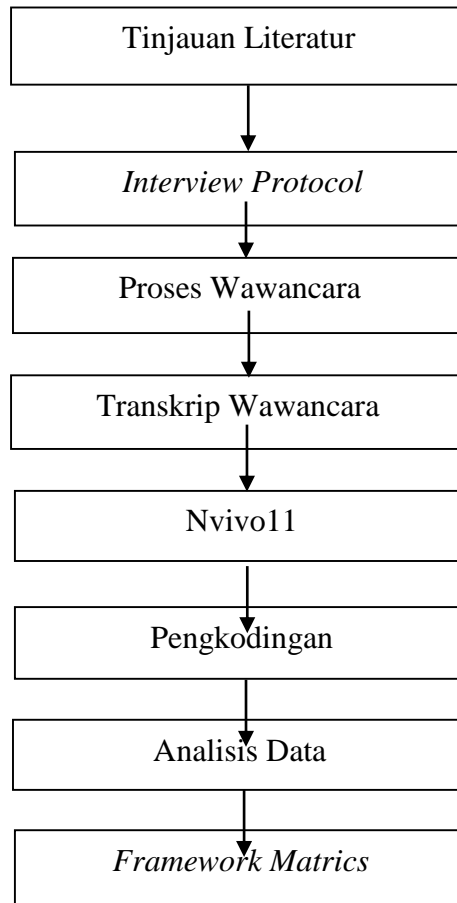
### 3. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Pada penelitian kualitatif, pada umumnya peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Metode tersebut digunakan untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu. Selain itu, juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya (Rahardjo 2012).



### 3.7 Proses Penelitian

Proses disajikan seperti Gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1 Proses Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, penelitian dimulai dengan tinjauan literatur untuk tujuan mengidentifikasi hubungan yang mungkin terjadi untuk diselidiki dan membuat kategori dari konten yang relevan. Tujuan dari tinjauan literatur ini adalah untuk mengidentifikasi konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penyalahgunaan layanan e-banking saat ini. Langkah ini termasuk merumuskan masalah dan tujuan penelitian. Sumber yang digunakan adalah artikel jurnal, penelitian terdahulu dan lain-lain. Pada interviu protocol, proses awal melakukan wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah memilih informan, membuat

pertanyaan, melakukan ujicoba wawancara untuk menguji pertanyaan, dilanjutkan dengan melakukan revisi pertanyaan yang akan digunakan pada wawancara selanjutnya kemudian melakukan wawancara kepada sumber terkait.

Proses awal sebelum wawancara dilakukan adalah dengan menghubungi pengelola ikatan pedagang muslimah bersatu di kota Yogyakarta melalui aplikasi Line. Permohonan izin dilakukan untuk bisa mendapatkan kontak pribadi dari pemilik toko belanja online di Yogyakarta dengan rata-rata penjualan terbanyak perharinya. Setelah mendapatkan kontak dari informan, proses selanjutnya adalah menghubungi satu persatu informan dan membuat jadwal wawancara. Proses wawancara dilakukan menggunakan *phone recorder* dan catatan yang ditulis peneliti. Berikutnya adalah melakukan transkrip wawancara dengan menulis draf hasil wawancara sembari mendengarkan rekaman suara informan satu persatu. Setelah menulis draf wawancara, peneliti kembali mengulangi rekaman percakapan dengan informan untuk memastikan bahwa draf wawancara telah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh informan. Langkah terakhir dalam transkrip wawancara ini adalah melakukan koreksi dalam penulisan draf untuk memperbaiki kesalahan ketik.

Dalam pengolahan data wawancara informan, perangkat lunak Nvivo11 digunakan untuk memudahkan dalam mengkoding dan menganalisis data hasil wawancara. Transkrip wawancara satu informan dengan informan lain dipisahkan dalam *folder* yang berbeda untuk kemudian dijadikan sumber pada masukan data internal Nvivo11. Kemudian, akan dibuat koding bebas untuk memulai bagian

konteks awal yang akan dibahas dalam penelitian, hal berikutnya adalah membuat beberapa sub kode yang lebih detail (*Nodes*), hal ini dilakukan untuk mempermudah pencarian pada saat peneliti akan menulis tema terkait pada pembahasan. Setelah menentukan poin per-poin pada koding, peneliti akan membuka data yang telah ada pada source kemudian menempatkan pada node yang telah dirancang sebelumnya.

Tahapan selanjutnya adalah analisis data, dalam menganalisis hasil interviu, tahap ini menganalisis konteks yang menjadi jawaban dari informan, karena tidak semua pertanyaan pada proses wawancara dijawab sesuai dengan harapan. Maka analisis perlu dilakukan untuk mengetahui pernyataan apa yang dapat digunakan dan yang bukan termasuk dalam inti penelitian. Peneliti akan membagi data-data yang diperoleh sesuai dengan konteks yang akan dibahas dalam penelitian. Tahap terakhir yaitu pembuatan *framework matrices* yang dilakukan setelah seluruh proses pengolahan data menggunakan Nvivo selesai. Framework matriks dibuat guna mempresentasikan hasil wawancara secara keseluruhan sesuai dengan koding yang dibuat.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang berupa deskripsi penyalahgunaan fasilitas transfer oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial. Pembahasan ini terdiri atas empat bagian, yaitu deskripsi informan,

penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking*, kelalaian pelaku bisnis terhadap penyalahgunaan fitur transfer dan perbaikan yang dapat dilakukan di masa yang akan datang.

Penelitian ini melihat dari sisi pengalaman pemilik toko belanja online berbasis media sosial, maka hasil dan pembahasan keseluruhan komponen pada penelitian ini diperoleh dari informan yang bertindak sebagai pelaku usaha ataupun partisipan lain yang masih berkaitan dari sisi toko belanja online.

#### 4.1 Deskripsi Informan

Dalam penelitian ini, didapatkan 10 informan dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam objek penelitian. Berikut data informan yang disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Data Informan

Narasumber	Jabatan	Media pemasaran	Lama beroperasi	Produk
Informan A	Admin Leader	Instagram, Facebook dan Shopee	5	Pakaian
Informan B	Pemilik	Instagram	3	Pakaian
Informan C	Manajer	Instagram dan Web	5	Pakaian
Informan D	Admin Online	Instagram dan Shopee	9	Pakaian
Informan E	Pemilik	Instagram, Shopee, Web	7	Aksesori

Tabel 4.1 Lanjutan

Informan F	Pemilik	Instagram, Facebook dan Web	4	Aksesori
Informan G	Pemilik	Instagram dan Web	6	Aksesori
Informan H	Manajer	Instagram, dan masa transisi ke Web	5	Aksesori
Informan I	Admin online	Instagram, Facebook dan Shopee	9	Pakaian dan Aksesori
Informan J	Pemilik	Instagram	5	Makanan

Dari berbagai jenis informan, didapatkan tiga jabatan yang berhasil di interviu dalam penelitian ini. Jabatan pertama adalah admin. Sebutan admin biasa digunakan dalam istilah transaksi jual beli online bermakna administrator yang bertugas melayani pelanggan, menerima pesanan dan melakukan rekapitulasi atau pembuatan perincian data pesanan pelanggan. Jabatan informan lain adalah sebagai manajer. Manajer pada toko jual beli online bertugas seperti manajer pada umumnya yaitu mengatur pekerjaan atau kerja sama diantara karyawan lain, serta berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin, dan mengendalikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran tertentu. Infoman ketiga adalah pemilik toko belanja online. Pemilik toko belanja online sebagian besar masih melakukan tugas-tugas admin untuk membantu karyawan dalam melakukan tugasnya. Terkadang, suatu toko belanja online yang belum memiliki manajer menjadikan pemiliknya sendiri sebagai penanggung jawab utama dalam proses transaksi.

Alat pemasaran online yang digunakan oleh informan secara keseluruhan adalah Instagram, Facebook, *E-Commerce* dan Web. Sepuluh informan menggunakan Instagram sebagai media promosi serta berjualan melalui media sosial. Tiga informan masih bertahan menggunakan Facebook yang kemudian dihubungkan dengan kontak personal admin. Empat toko belanja online menggunakan *e-commerce* seperti Shopee untuk memperluas jangkauan pemasaran dan empat toko belanja online sedang dalam masa transisi dari media sosial ke web karena dinilai lebih aman daripada proses transaksi manual yang dikerjakan oleh admin.

Informasi lama beroperasi digunakan sebagai tolak ukur dalam hal pengalaman menangani pelanggan. Pada penelitian ini, didapatkan enam informan dengan toko belanja online yang lama beroperasinya di bawah 5 tahun dan empat informan dengan toko belanja online yang telah beroperasi selama lebih dari 5 tahun. Pada penelitian ini, tidak terdapat kriteria untuk produk yang dipasarkan toko jual beli online, penelitian ini hanya melihat dari segi pengalaman yang dimiliki, maka produk apapun bebas keikut sertaannya dalam penelitian ini untuk menambahkan keberagaman informasi yang didapatkan.

#### 4.2 Penyalahgunaan Fasilitas Transfer *Online Banking*

Penyalahgunaan fasilitas transfer online oleh pelanggan kepada toko belanja online berbasis media sosial dapat terjadi karena adanya kelemahan sistem pengendalian internal atau kesalahan dalam proses transaksi belanja online berbasis sosial media. Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa proses terjadinya transaksi jual beli secara online berbasis media sosial. Dengan pemaparan proses transaksi berjalan, maka dapat diketahui risiko-risiko yang timbul dari berbagai macam proses transaksi tersebut. Setelah memahami proses dan risiko yang terjadi, akan diketahui awal mula dari penyalahgunaan yang dapat dilakukan pelanggan ketika melakukan transaksi. Dari pemaparan tersebut, dapat diidentifikasi berbagai macam alat bukti yang digunakan oleh pelanggan untuk melakukan penyalahgunaan fasilitas transfer online. Dalam pembahasan ini, akan diungkapkan pula latar belakang pelaku atau alasan penggunaan alat bukti kecurangan transfer. Dan yang terakhir adalah pembahasan metode-metode yang

dapat diterapkan beberapa pelaku bisnis untuk pembuktian bukti transfer online banking juga akan dijelaskan pada pembahasan ini.

#### 4.2.1 Proses Transaksi Toko Belanja Online

Terjadinya proses transaksi jual beli online berbasis media sosial dibedakan menjadi beberapa siklus, tergantung bagaimana cara pelaku usaha menggunakan media sosial tersebut. Dalam hasil penelitian, ditemukan beberapa proses transaksi jual beli online yang berbeda. Terdapat fakta yang ditemukan bahwa saat ini, beberapa toko belanja online yang telah berkembang pesat hanya menjadikan media sosial tempat untuk mempromosikan produknya. Selain itu, media sosial juga digunakan untuk menghubungkan web toko belanja online mereka. Seperti yang diungkapkan Informan H, sebagai berikut :

“Sebenarnya kalau Amazara lebih ke web mbak, kita sudah mulai tinggalkan media sosial sebagai toko belanja, karena faktor keamanan. Jadi sekarang ini media sosial hanya sebagai tempat kita promosi aja, dan selanjutnya *customer* kita arahkan ke web kita untuk memesan barang. Jadi di media sosial kita udah nggak ada contact personal lagi. Semua sudah terhubung ke web utamanya Amazara”

Selain Amazara, terdapat informan lain yang juga sedang melakukan masa transisi untuk meninggalkan media sosial sebagai tempat jual beli online yaitu Informan C, selaku manajer dari toko belanja online yang mengungkapkan bahwa, Toko belanja online ditempatnya bekerja sedang berusaha membuat pelanggan tertarik untuk mulai berbelanja pada web baru mereka dengan cara memberikan potongan harga dan tawaran menarik apabila membeli melalui web. Namun, terlepas dari penggunaan web, delapan dari sepuluh informan masih menggantungkan bisnis mereka pada media sosial sebagai potensi utama untuk

melakukan transaksi jual beli online. Dari hasil temuan kesepuluh narasumber, media sosial yang saat ini masih digunakan pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya adalah media sosial seperti Instagram dan Facebook. Seperti apa yang dikatakankan oleh Informan A selaku *admin leader* dari toko belanja online Reisa Garage yang mengatakan bahwa :

“Semua toko kalau pake Instagram atau Facebook siklusnya sama aja sih mbak kemungkinan. Pertama, dia buka Facebook atau Instagram tempat Reisa Garage ini jualan, lihat barang-barang atau katalog fotonya disana, nanti kalau ada yang dia minati biasanya orang yang mau beli itu nanyanya dulu ke kita, contact nomor atau line admin buat nanyain barangnya *ready* apa enggak. Kalo *customernya* udah sering beli online ya lebih pinter biasanya langsung format order jadi lebih cepat transaksinya, gak nanya-nanya banyak. Terus ditotal barang yang dia mau beli dan ongkos kirimnya mbak, nanti *customernya* kita suruh milih mau pake jasa kirim apa. Nah, dari situ kita kasih nomor rekeningnya bos kita biar *customernya* transfer kesitu. Habis di transfer dia harus ngirim bukti transfer mbak, baru deh dikirim barangnya ke alamat *customer* tadi”

Proses tersebut sesuai dengan skema yang disajikan pada Gambar 2.1 dan dikuatkan dengan hasil wawancara Informan A. Proses lain dari transaksi jual beli online berbasis media sosial yaitu dengan cara *pre-order*. Makna dari *pre-order* sendiri dapat dikaitkan dengan pengertian sistem produksi *just in time* (JIT). *Just in time* adalah suatu sistem produksi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tepat pada waktunya sesuai dengan jumlah yang telah dikehendaki. Tujuan dari sistem ini adalah untuk menghindari terjadinya kelebihan kuantitas/jumlah dalam produksi (*overproduction*), persediaan yang berlebihan (*excess inventory*) dan juga pemborosan dalam waktu penungguan (*waiting*) (Lai dan Cheng 2016).

#### 4.2.2 Risiko Transaksi Jual Beli Online



Dalam proses jual beli online berbasis media sosial, terdapat risiko-risiko yang timbul dalam setiap prosesnya. Berikut risiko-risiko yang timbul pada proses transaksi jual beli online berbasis media sosial.

#### 4.2.2.1 *Hit and Run*

Risiko pertama yang muncul dalam proses jual beli online sebelum transaksi terjadi adalah *cancel order* atau biasa disebut *hit and run* seperti yang diungkapkan informan A tentang risiko transaksi online sebagai berikut :

“Wah banyak mbak, mulai dari *hit and run*, sudah dipacking tapi batal membeli, *cancel order*, bilang udah transfer padahal belum, malsuin transferan. Macem-macem lah mbak, yang saya bilang tadi lho, *customer* itu juga bisa nipu penjualnya, nggak hanya penjual online aja yang bisa nipu *customer*.”

Pada istilah yang digunakan dalam belanja online, *hit and run* adalah tipikal pembeli online yang telah sepakat membeli barang namun belum sempat melakukan pembayaran lalu menghilang. Pelanggan tidak bertanggung jawab atas pesanan yang telah dibuat. Sementara itu, pelaku bisnis telah menyiapkan barang yang telah dipesan. Dalam hal ini pelaku bisnis kemungkinan akan mengalami kerugian, karena barang yang telah disiapkan tidak dapat diperjual belikan kepada pelanggan lain, maka risiko yang akan dialami pelaku bisnis adalah kehilangan pelanggan potensial.

#### 4.2.2.2 Penipuan oleh Pelanggan

Risiko yang kedua adalah penipuan yang dilakukan oleh pelanggan. Risiko penipuan oleh pelanggan umumnya disebabkan karena sistem transaksi yang diterapkan oleh pelaku bisnis terlalu sederhana atau terkadang tidak seimbang

antara ingin memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan dengan keamanan proses pembayaran. Seperti yang terjadi pada toko belanja online My Ruby Licious, Informan I yang merupakan admin dari toko belanja online tersebut mengungkapkan bahwa :

“Ya ditipu mbak, kita pengennya memberikan layanan terbaik ke customer, balas chatnya *fast respon*, habis transfer barang langsung dikirim tapi ternyata kita ditipu, bilang udah transfer ternyata belum masuk transferannya.”

Dari pernyataan di atas, dapat diidentifikasi bahwa telah terjadi proses pengiriman barang, walaupun bukti transfer belum diverifikasi kebenarannya. Risiko ini menyebabkan kerugian mutlak pada pelaku bisnis jika pada akhirnya pelanggan tidak bertanggung jawab atas kegagalan transfer ataupun bukti transfer palsu yang sengaja dikirimkan.

#### 4.2.3 Ragam Penyalahgunaan Fasilitas Transfer *Online Banking*

Dalam proses olah data, beberapa bentuk kecurangan dalam proses pembayaran telah dipetakan. Bentuk-bentuk kecurangan penyalahgunaan fitur transfer akan dijelaskan secara detail dalam pembahasan berikut ini.

##### 4.2.3.1 Penyalahgunaan Uang Elektronik

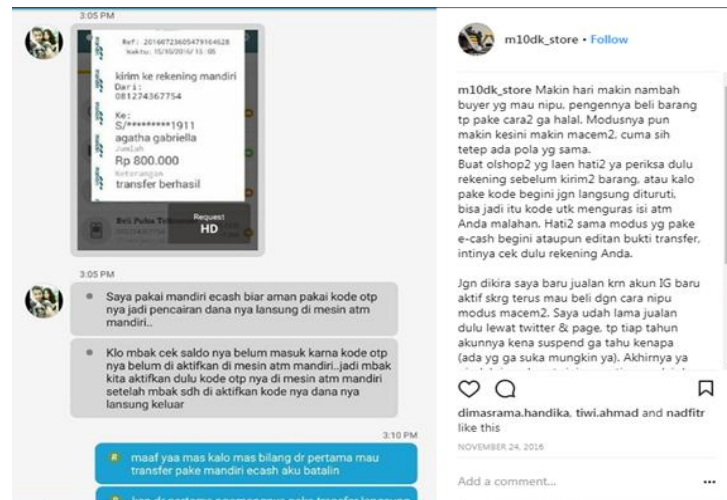
Aplikasi uang elektronik *e-cash* mulai diperkenalkan ke nasabah pada tahun 2014 oleh Bank Mandiri. Nasabah yang masih bertransaksi dengan uang tunai dapat mulai memanfaatkan alternatif alat pembayaran lain yang lebih aman, lebih murah dan lebih cepat menggunakan *e-cash*. Selain itu kelebihan *e-cash* tidak hanya dapat digunakan oleh pemilik tabungan bank Mandiri namun juga dapat digunakan untuk fasilitas transfer ke bank lain. Bentuk kecurangan transfer

melalui *e-cash* Mandiri hampir dialami oleh Informan F, pemilik toko jual beli online Mint and Mauve sebagai berikut :

“Untuk menarik dana *e-cash* dia menyuruh saya pergi ke ATM Mandiri, dia bilang harus Mandiri. Saya masih tidak tahu bahwa itu penipuan, lalu saya ke ATM Mandiri di dekat rumah saya, *customer* tadi menelpon saya untuk menginstruksikan cara mencairkan uang *e-cash*. *Customer* saya ini akan menyuruh kita pilih *language english* di ATM, mungkin biar saya bingung karena pakai bahasa inggris. Karena kode itu palsu, lalu transaksi pertama gagal, dan *receipt* nya keluar beserta saldo saya, disitu *customer* saya minta saya untuk foto buktinya. Padahal foto bukti *receipt* adalah jebakan agar *customer* saya itu tau isi saldo direkening saya. Lalu saya foto saja karena belum curiga. Dan dia menyuruh saya mengulang sekali lagi karena kode yg tadi ternyata salah, tapi kali ini dia menyuruh saya memilih menu transaksi ke bank lain, di sini akhirnya saya menyadari bahwa ini penipuan, saya *stop* semuanya dan *block* nomor si penipu.”

Proses awal berjalan seperti proses transaksi jual beli online pada umumnya. Setelah terjadi kesepakatan, pelanggan yang akan melakukan penipuan dengan *e-cash* meminta nomor rekening Mandiri, namun tidak akan ada masalah karena *e-cash* dilengkapi dengan fitur transfer antar bank. Maka bank tujuan dapat bermacam-macam tidak hanya Mandiri saja. Perbedaan *e-cash* dengan transfer biasa adalah penerima transfer harus mengambil uang tunai di ATM Mandiri. Sehingga pelaku bisnis mendapatkan uang tunai, bukan saldo yang bertambah pada rekeningnya. Proses penarikan uang tunai tersebut ternyata sangat rawan digunakan oleh pelaku penyalahgunaan dalam melancarkan kecurangannya. Bukti transfer dari Mandiri *e-cash* adalah kode untuk penarikan dana transfer.

Pencarian lebih lanjut untuk membuktikan kesaksian informan dilakukan hingga ditemukan bukti yang diunggah oleh salah satu akun di media sosial Instagram yang membagikan pengalaman penipuan menggunakan *e-cash*. Berikut gambar yang didapatkan dengan melakukan pencarian menggunakan taggar *#blacklistcustomer* pada fitur Instagram.



Gambar 4.1 Kasus Penyalahgunaan *e-Cash*

Pada gambar di atas, dapat dilihat sebuah percakapan antara pelanggan dan penjual yang sedang melakukan proses transaksi. Pada bagian kanan gambar tersebut, tertulis keterangan yang diceritakan oleh orang yang mengunggah gambar, terkait dengan gambar yang diunggahnya. Pada hakikatnya, apabila masyarakat paham cara menggunakan *e-cash* dengan benar, penyalahgunaan yang sangat mudah ini dapat dihindari. Namun, tidak banyak masyarakat yang paham bagaimana cara menerima transfer yang berasal dari kode *e-cash*.

#### 4.2.3.2 Pengulangan Order dalam Satu Transaksi

Bentuk kecurangan yang dilakukan pelanggan pada toko jual beli online berbasis media sosial dapat dilakukan dengan cara mengirimkan bukti transfer pada satu *customer service* dan mengirimkan kembali bukti transfer yang sama kepada *customer service* yang lain dalam dua kali transaksi. Penyalahgunaan ini diungkapkan oleh Informan C, sebagai berikut :

“Sudah order ke admin satu, *repeat* order ke admin dua dengan totalan belanja yang sama tapi transfernya cuma sekali.”

Cara-cara seperti ini biasanya dilakukan oleh pelanggan ketika diketahui terdapat beberapa kontak yang dapat dihubungi pada satu toko jual beli online. Beberapa kontak yang dapat dihubungi oleh pelanggan mengindikasikan bahwa terdapat beberapa *customer service* yang menangani pesanan dalam suatu waktu.

Pemberian beberapa kontak nomor *customer service* digunakan oleh pelaku bisnis dengan upaya untuk mempercepat proses order karena chat order pesanan tidak menumpuk pada satu *customer service*. Namun, peluang tersebut dimanfaatkan oleh pembeli yang ingin meraup keuntungan dengan cara memesan pesanan dengan total yang sama pada suatu waktu kepada dua *customer service* yang berbeda namun hanya melakukan pembayaran satu kali. Dalam kasus penyalahgunaan transfer ini, pelaku bisnis harus jeli dalam melakukan verifikasi mutasi rekening.

#### 4.2.3.3 Penyalahgunaan *SMS Banking*

Kecurangan transfer menggunakan *sms banking* merupakan kecurangan yang sudah sangat sering terjadi dalam dunia jual beli online. Bahkan beberapa pemilik toko jual beli online sudah tidak membolehkan pelanggannya untuk melakukan transaksi menggunakan *sms banking* karena membutuhkan waktu untuk melakukan verifikasi mutasi rekening sebelum masa pengemasan barang dilakukan seperti yang diungkapkan oleh Informan D sebagai berikut :

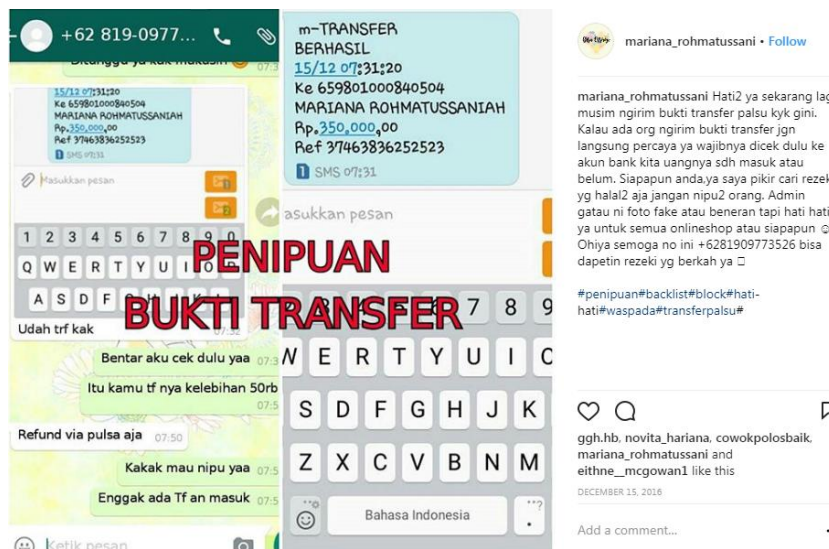
“Ownernya sekarang udah nggak membolehkan transfer via *sms banking* mbak, karena dulu sering banget kena tipu.”

Penyalahgunaan transfer menggunakan *sms banking* sangat mudah dilakukan oleh pelaku penyalahgunaan bahkan dapat dilakukan siapapun yang

memiliki format transfer berhasil karena keberhasilan transfer dari *sms banking* ditujukan dengan pesan singkat yang selalu sama, hanya kode referensi yang berubah sesuai dengan tujuan transfer.

Cara melakukan kecurangan dengan *sms banking* sangat mudah. Hanya dengan mengirimkan pesan yang dibuat sendiri oleh pelaku penyalahgunaan dan dikirimkan ke nomor tujuan yang telah disiapkan maka format transfer berhasil akan tercetak. Bukti tersebut yang difoto untuk dijadikan bukti transfer ketika melakukan transaksi jual beli online, namun karena cara tersebut adalah cara yang sangat lazim digunakan dan dirasa tidak aman, maka dari itu beberapa toko jual beli online tidak menggunakan bukti transfer *sms banking* untuk memverifikasi mutasi rekening.

Berikut ini merupakan contoh dari pemalsuan bukti transfer sms banking yang didapatkan penulis menggunakan tagar *#blacklistcustomer* pada Instagram :



Gambar 4.2 Penyalahgunaan *Sms Banking*

Pada bagian kiri gambar, dapat dilihat percakapan antara pembeli dan

penjual. Terdapat pula bukti transfer menggunakan *sms banking* yang *dicapture* dan dikirimkan ke halaman percakapan. Dari gambar dan keterangan yang diberikan pengunggah gambar yaitu @mariana\_rohmatussani. Dapat disimpulkan bahwa pengunggah gambar telah melakukan verifikasi bukti transfer dan ternyata bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu karena dana yang tertulis tidak masuk ke mutasi rekening penerima.

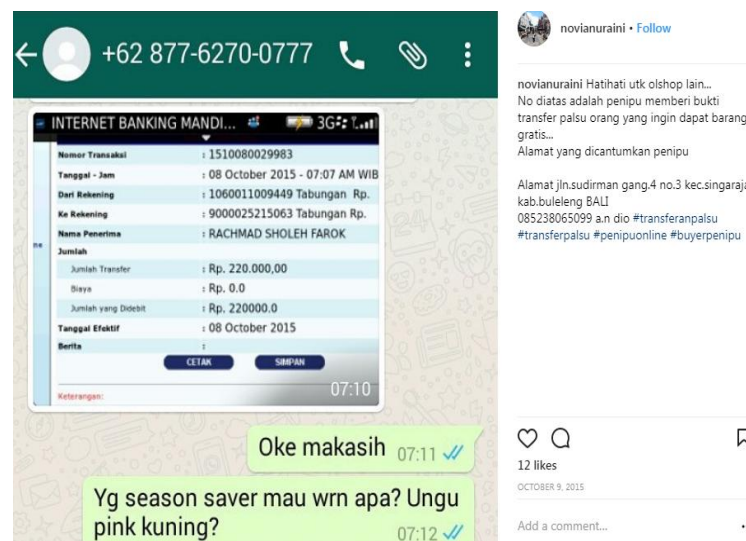
#### 4.2.3.4 Pemalsuan Bukti Transfer *Online Banking*

Dari hasil wawancara oleh beberapa informan baik yang belum mengalami namun mengetahui ataupun yang telah mengalami pemalsuan bukti transfer *online banking* mengatakan bahwa terdapat peluang dari fitur transfer *online banking* yang dapat disalahgunakan pelanggan. Diantaranya :

1. Format bukti transfer yang kurang jelas. Bukti transfer yang ditunjukkan tidak memuat keterangan bahwa transaksi transfer yang dilakukan telah berhasil atau gagal. Format bukti transfer yang digunakan untuk mengelabui *customer service* atau admin biasanya adalah laman yang ditangkap sebelum memasukkan kode ataupun password untuk menyelesaikan proses transfer. Laman sebelum proses transfer selesai sering kali terlihat menyerupai ketika proses transfer telah selesai. Laman inilah peluang yang dapat digunakan pelaku penyalahgunaan *online banking* untuk mengelabui *customer service* yang lengah dan tidak teliti dalam melihat keabsahan bukti transfer.
2. Melakukan edit bukti transfer *online banking*. Ketika menggunakan *online banking*, baik itu *ibanking* ataupun menggunakan aplikasi *mobile*

*banking*. Cara untuk mendapatkan bukti transfer adalah dengan melakukan tangkapan layar ataupun melakukan foto ulang format bukti transfer untuk kemudian dikirim kepada admin atau *customer service*. Hasil dari tangkapan layar tersebut dapat diedit dengan mudah menggunakan *coreldraw*, bahkan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi edit foto pada telepon seluler.

Berikut ini merupakan contoh dari pemalsuan bukti transfer *online banking* yang didapatkan penulis menggunakan tagar *#blacklistcustomer* pada sosial media Instagram :



Gambar 4.3 Penyalahgunaan *Online Banking*

Pada bagian kanan dari gambar tersebut merupakan *caption* atau keterangan yang menjelaskan gambar yang diunggah pemilik akun @novianuraini sebagai berikut :

“Hati-hati untuk *online shop* lain, nomor diatas (pada gambar) adalah penipu dengan cara memberi bukti transfer palsu. Orang yang ingin dapat barang gratis. Alamat yang dicantumkan penipu Jln Sudirman gang 4 nomor 3 kecamaran singaraja, buleleng, Bali.”



#### 4.2.3.5 Pengembalian Dana Kegagalan Transfer

Penyalahgunaan transfer yang berkaitan dengan pengembalian dana karena kegagalan transfer terbilang cukup unik karena jarang terjadi, penemuan penyalahgunaan transfer ini di ungkapkan oleh Informan E, pemilik toko belanja online Diedieoutlet. Penyalahgunaan ini sebenarnya pernah dialami oleh *customer service* toko belanja online Reisa Garage yaitu Informan A. Namun baru Informan E yang menyelidiki kasus ini hingga mengetahui bahwa terjadi beberapa kali pengembalian dana karena kegagalan transfer yang mengurangi jumlah saldo pada rekeningnya dan hal itu tidak diketahui oleh informan dikarenakan notifikasi hanya muncul kepada pelanggan yang melakukan transfer ke rekening Informan. Kronologis pengembalian dana kegagalan transfer yang diungkapkan Informan E sebagai berikut :

“Saat itu bukti transfer dia tulisannya berhasil, waktu saya cek dimutasi masuk transferannya. Itu berlangsung beberapa kali sampai saya sadar kok pendapatan saya ga sesuai dengan jumlah barang yang terjual. Waktu saya bikin pembukuan akhir bulan. Ternyata transferan dari *reseller* saya yang waktu itu saya cek masuk ngga ada dimutasi akhir bulan. Saya mau nanya langsung ke *reseller* saya takut dikira su’uzon kan akhirnya saya teliti lagi waktu dia order barang. Saat itu dia ngirim bukti transfer ibanking bca ke rekening mandiri saya. Saya cek mutasi rekening mandiri saya masuk transferannya. Itu kejadian siang hari. Malam hari saya cek lagi ternyata benar yang tadi siang ada nominal tercantum dimutasi saya itu hilang.”

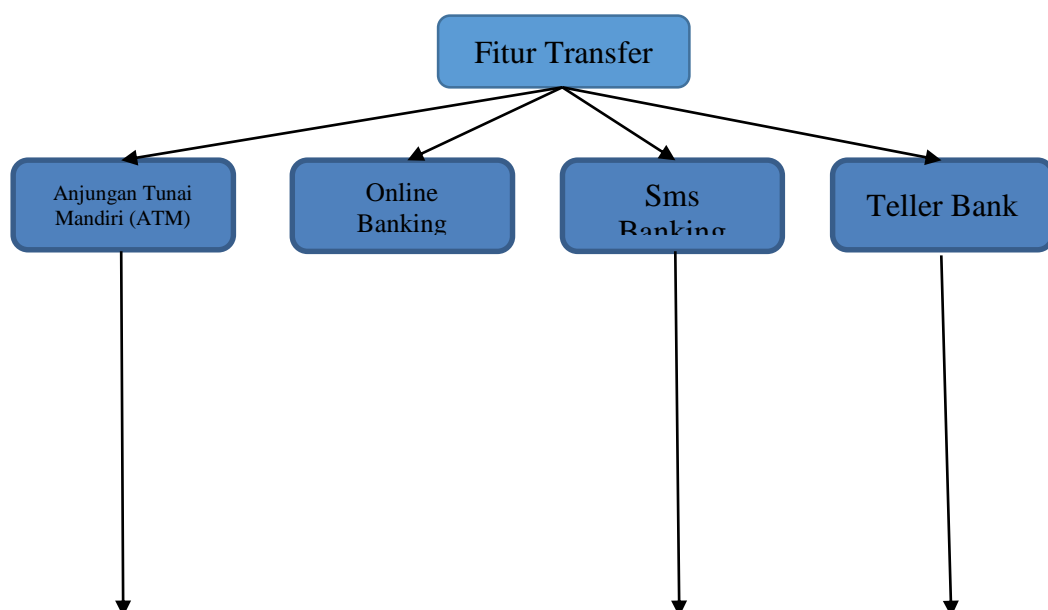
Kronologis pengembalian dana dikarenakan kegagalan transfer terjadi dengan menggunakan internet banking. Sejumlah bank meminta data pribadi nomor rekening tujuan transfer, apabila pengguna *internet banking* salah menuliskan nama pemilik rekening maka sistem tidak dapat memastikan valid atau tidaknya rekening tujuan yang telah didaftarkan. Terjadinya penyalahgunaan

yang unik ini berawal dari pelaku penyalahgunaan dengan sengaja atau tidak mendaftarkan nomor rekening tujuan beserta data pribadi dengan data yang salah. Namun sistem tetap akan membaca tujuan transfer yang paling mendekati dengan data yang *diinput*. Tapi, dikarenakan sistem *internet banking* hanya dapat membaca namun tidak dapat memastikan bahwa nomor rekening tujuan benar tanpa kesalahan maka transfer yang telah berhasil dilakukan akan ditarik kembali oleh sistem bank dan dikembalikan kepada pengirim dana transfer.

Dana yang sebelumnya telah masuk pada mutasi rekening tujuan akan hilang tanpa pemberitahuan ataupun keterangan. Hal ini yang menyebabkan Informan E tidak menyadari bahwa dana pada rekeningnya berkurang tanpa adanya penarikan pribadi.

#### 4.2.4 Bukti Penyalahgunaan Transfer

Sebelum menjelaskan berbagai macam bukti kecurangan transfer yang terdapat dalam transaksi jual beli online, dapat dilihat pada Gambar 4.4 bahwa terdapat beberapa cara untuk melakukan transfer dana dengan skema berikut :



#### Gambar 4.4 Proses Pembayaran Menggunakan Fasilitas Transfer

Dari gambar di atas kita dapat mengetahui bahwa toko jual beli online biasanya menerima empat macam bukti transfer seperti yang diungkapkan oleh Informan I sebagai berikut :

“Foto dari *mbanking*, struk atm, *sms banking*, *e-money* kode kadang juga ada sama kwitansi mbak itu biasanya kalau paling banyak struk atm tapi yang sering dipalsuin itu foto dari *mbanking* mbak.”

Format transfer yang berbentuk tangkapan gambar pada layar atau foto didapatkan dari transaksi *e-money*, *mobile banking* dan *internet banking* yang termasuk dalam golongan online transfer. Struk atau *receipt* yang didapatkan keluar dari Anjungan Tunai Mandiri didapatkan apabila transaksi dilakukan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri. Apabila menggunakan fasilitas *sms banking*, nasabah akan mendapatkan pesan singkat berupa keterangan transaksi. Selanjutnya, kwitansi dari teller bank biasanya digunakan apabila pelanggan tidak memiliki rekening tabungan di bank yang bersangkutan.

Setiap format dalam *online banking* berbeda-beda tergantung dengan cara apa pelanggan melakukan transfer. Seperti yang diungkapkan oleh informan B sebagai berikut :

“Misalnya BCA yang transfer pakai internet aja itukan ada yang *mobile* BCA ada juga yang *klik* BCA, dari dua itu udah beda jauh formatnya, ada *sms banking* juga pula, nah kalo *sms banking* harus langsung tak cek mutasi mau nggak mau karna rawan banget.”

Biasanya, *e-cash* dan *mobile banking* menggunakan aplikasi yang dapat

diunduh menggunakan telepon gengam. Dan *internet banking* dapat dilakukan menggunakan browser dengan menggunakan token untuk keamanan proses penggunaannya dikarenakan pengguna *internet banking* dapat mengakses fitur tersebut dimana saja, maka dari itu pihak bank memberikan keamanan dengan penggunaan token untuk memasukkan *password* ketika melakukan transaksi, maka hanya pemilik token yang dapat bertransaksi menggunakan *internet banking* (Baptista 2015).

#### 4.2.5 Latar Belakang Penyalahgunaan Transfer

Pelaku penyalahgunaan fitur transfer dengan berbagai cara memiliki alasan tersendiri mengapa melakukan percobaan penyalahgunaan transfer dengan alat bukti yang dijelaskan pada pembahasan sebelumnya. Informan E, F, G, dan I mengatakan bahwa pada toko belanja online bukti transfer yang paling sering digunakan adalah yang berasal dari format transfer online banking. Seperti keterangan dari Informan I sebagai berikut :

“Biasanya kalau paling banyak struk ATM tapi yang sering dipalsuin itu foto dari *mbanking* mbak”

Hal ini dikarenakan bukti transfer dari online banking berbentuk foto ataupun tangkapan layar dapat diedit dengan mudah. Informan A dan B berpendapat bahwa bukti transfer sms banking yang masih sering disalahgunakan dan sisanya tidak memberikan jawaban pasti bukti transfer seperti apa yang paling sering disalahgunakan.

Empat dari sepuluh informan menyatakan bahwa *online banking* adalah

fitur transfer yang paling sering disalahgunakan pelanggan karena menurut pelaku usaha online, bukti transfer *online banking* mudah dipalsukan, hanya dengan cara edit foto atau dengan cara memanfaatkan kelemahan dalam proses transaksi transfer. *Online banking* merupakan cara termudah dalam melakukan transaksi transfer karena hanya membutuhkan jaringan internet. Selain itu, mengedit bukti transfer juga sulit dilacak kebenarannya karena bisa dipastikan bahwa *customer service* yang melayani pelanggan ataupun pelaku bisnis itu sendiri sering kali tidak menyadari bahwa bukti transfer tersebut adalah bukti transfer palsu kecuali orang-orang yang jeli dan paham menggunakan aplikasi ataupun perangkat lunak untuk melakukan edit foto.

Latar belakang dari mudahnya mengedit foto untuk melakukan penyalahgunaan fitur transfer adalah karena format keberhasilan transfer dari setiap bank bentuknya berbeda. Hal ini diungkapkan oleh Informan I sebagai berikut :

“Kayanya karna struk yang bentuknya foto gitu kan beda-beda, jadi lebih gampang buat diedit nggak begitu keliatan karna kita sendiri nggak hafal tiap bank format bukti transfernya kaya gimana. Kalau saya yang penting keliatan jumlah transferannya berapa sama ada namanya biasanya udah masuk mbak.”

Pernyataan Informan I dikuatkan dengan pernyataan Informan A yang menyatakan, bahwa dikarenakan format bukti transfer yang bermacam-macam membuat pelaku penyalahgunaan merasa aman jika ingin melakukan penyalahgunaan dengan cara *online banking*. Hal tersebut dikarenakan pelaku bisnis sendiri tidak dapat mengetahui seperti apa saja bentuk format bukti transfer. Sebagai berikut :

“Ya soalnya saya jadi admin pun belum tentu paham mbak itu asli apa enggak. Kecuali kalo bukti transfernya di *zoom* kan keliatan itu biasanya

tulisannya agak ganjal. Tapi susah mbak itu nggak keliatan mata soalnya.”  
Latar belakang lain dari digunakannya *sms banking* untuk melakukan

penyalahgunaan transfer didapatkan dari Informan B sebagai berikut :

“Soalnya paling gampang ditiruin, tinggal sms pakai nomor yang lain ke hpmu, isikan format yang sama seperti transferan berhasil kalau pakai sms banking, terus itu formatnya tinggal kamu foto dikirim ke aku sebagai bukti udah transfer orderan. Kan aku nggak tau itu asli apa enggak. Mudah, nggak repot tapi gampang juga sebenarnya ketauan.”

Walaupun telah ada keamanan yang diusahakan pihak perbankan namun

tetap saja ada peluang melakukan kecurangan terhadap toko jual beli online berbasis media sosial.

#### 4.2.6 Metode Pembuktian Bukti Transfer

Metode ataupun cara-cara yang biasanya digunakan pelaku bisnis untuk membuktikan bahwa bukti transfer yang dikirimkan oleh pelanggan asli atau tidak umumnya dengan cara verifikasi mutasi rekening. Namun, terdapat beberapa kendala yang terjadi apabila cara verifikasi bukti transfer hanya dengan melakukan rekapitulasi mutasi rekening. Toko belanja online yang sudah memiliki banyak pelanggan akan membutuhkan waktu yang lama ketika melakukan verifikasi mutasi rekening, sedangkan pihak yang dapat melakukan cek mutasi rekening hanyalah pemilik nomor rekening tersebut atau orang yang ditugaskan untuk melakukan verifikasi bukti transfer seperti yang diungkapkan Informan A sebagai berikut :

“Satu-satunya cara itu ya cuma cek mutasi rekening bank mbak. Tapi itupun kita terkendala karna yang ngecek mutasi kan bukan admin tapi *ownernya*. Kita nggak mungkin buka-buka mutasi rekening *ownernya* kan mbak.”

Hal serupa juga ditegaskan oleh *customer service* selaku Informan I yang

mengungkapkan bahwa terdapat kendala waktu untuk melakukan verifikasi mutasi rekening sehingga terjadilah penyalahgunaan bukti transfer yang dapat merugikan pelaku bisnis. Berikut pernyataan Informan I :

“Saya nggak tau mbak palsu apa enggak kalau belum dikasih tau *ownernya* kalo uangnya nggak masuk. Jadi baru tau kadang barang udah terlanjur dikirim. Terus waktu saya tanyakan ke *customernya*, saya *diblock*.”

Metode pembuktian bukti transfer pada kasus lain terungkap pada Informan E, pemilik toko belanja online *Diedieoutlet* yang mengalami penyalahgunaan sistem transfer dengan bentuk pengembalian dana karena kegagalan transfer, berikut pernyataan Informan E :

“Tanya ke banknya dulu, saya kasih bukti transfer dia, dan saya sudah *capture* mutasi rekening saya di siang hari ketika transferan dia masuk, sama saya kasih bukti mutasi pada malam harinya ketika jumlah nominal tersebut hilang. Saya bawa semua ke bank. Saya tanya uangnya nyangkut kemana. Dan jawaban dari pihak bank sangat *simple*... Uang itu kembali ke pengirimnya. Jadi yang terjadi adalah reseller saya salah input data ketika pendaftaran rekening antar bank. Itu menyebabkan pihak bank bisa membaca rekening tujuan tapi tidak bisa memastikan apakah tepat/tidaknya nomor rekening tersebut dengan data pribadi pemilik rekening. Maka terjadilah yang namanya pengembalian dana karena kegagalan transfer.”

Cara pembuktian transfer pada kasus ini dirasa rumit. Pemilik rekening harus mendatangi bank yang bersangkutan untuk mencari tahu transaksi detail yang terjadi pada rekening tabungannya. Pengembalian dana karena kegagalan transfer tidak akan memunculkan pesan atau pemberitahuan apapun kepada rekening penerima dana, mutasi juga tidak menunjukkan adanya penarikan kembali setelah dana tersebut ditransfer. Namun apabila di cek oleh *customer service* bank yang bersangkutan, pihak bank akan mengetahui transaksi secara detail yang terjadi pada rekening tabungan. Maka pembuktiannya harus dengan mendatangi

*customer service* pada bank bersangkutan untuk mendapatkan surat pernyataan bahwa dana yang telah berhasil ditransfer telah ditarik kembali tanpa pemberitahuan sebelumnya.

#### 4.3 Kelalaian Pelaku Bisnis Terhadap Penyalahgunaan Fasilitas Transfer Online

Dalam penyalahgunaan fitur transfer *online banking* pada toko belanja online berbasis media sosial yang dilakukan oleh pelanggan kepada pelaku bisnis, akan dipaparkan beberapa faktor yang menyebabkan penyalahgunaan tersebut terjadi berdasarkan pada hasil olah data informan terkait. Bagian ini akan membahas mengenai asal mula penyalahgunaan yang dialami pelaku bisnis. Serta subjek penyebab penyalahgunaan yang juga dapat diidentifikasi pada setiap bentuk penyalahgunaan transfer. Sehingga dapat mengetahui siapa pihak yang seharusnya bertanggung jawab. Di sisi lain, perbandingan antara pelaku penyalahgunaan dan kelemahan sistem pada fitur transfer online juga dijadikan peneliti sebagai tolok ukur untuk menyusun solusi apa saja yang dibutuhkan internal toko belanja online dalam menghadapi penyalahgunaan sistem transfer. Hal ini dikarenakan berbeda bentuk penyalahgunaan berbeda pula solusinya.

##### 4.3.1 Asal Mula Penyalahgunaan yang Dialami Pelaku Bisnis

Asal mula penyalahgunaan fasilitas transfer yang menimpa pelaku bisnis dapat dibedakan menjadi dua yaitu, penyebab internal yang ada di dalam sistem pengendalian pada toko jual beli online itu sendiri. Yang selanjutnya, penyebab eksternal seperti faktor pelanggan dan pihak perbankan. Keduannya perbedaan asal mula tersebut akan dibahas dalam pemaparan berikut ini.



#### 4.3.1.1 Penyebab Internal Penyalahgunaan Transfer Online

Penyebab utama dari penyalahgunaan fitur transfer *online banking* adalah pengendalian internal dari dalam perusahaan yang kurang baik. seperti yang diungkapkan Informan H, selaku informan toko belanja online Amazara mengenai penyebab penyalahgunaan transfer yang terjadi pada toko belanja online tempatnya bekerja sebagai berikut :

“Karena admin-adminnya kurang diawasi, karyawan kan acuh biasanya yang penting kerjaan mereka kelar terus udah, mereka ngga mau tau itu transfer beneran masuk apa engga ditambah lagi mutasi rekening nggak dicek sama pemiliknya.”

Selain dari kurangnya pengawasan oleh pelaku bisnis, faktor pengalaman dalam melayani pelanggan atau bertransaksi secara online juga dapat menjadi penyebab penyalahgunaan transfer yang dilakukan oleh pelanggan, seperti yang diungkapkan Informan B, yang mengatakan bahwa :

“Pastinya kurang pengalaman jadi nggak peka menghadapi modus-modus penipu, makanya aku belom dapet admin yang bisa aku percaya untuk nangani orderan online, karena terlalu riskan. Laba kita nggak seberapa tapi sekalinya ketipu bisa rugi berkali-kali lipat dari labanya.”

Faktor lain penyebab penyalahgunaan yang masih terdapat dalam internal toko jual beli online berbasis media sosial adalah masalah waktu yang mengharuskan pelayanan dilakukan secara cepat, namun tidak diimbangi dengan kecepatan faktor lain. Maka terjadilah ketidak seimbangan seperti yang dialami oleh Informan J dan D, pemilik dan *customer service* toko belanja online yang mengeluhkan bahwa bisnis makanan dan proses pengemasan dapat terkendala waktu sebagai berikut :

“Kalau dibisnis makanan itu karena kendala waktu mbak Emma, kita

harus segera mengirimkan pesanan padahal bukti transfer belum sempat dicek. Kalau nggak segera dikirim makanannya keburu basi”

Kendala waktu di atas adalah pelaku bisnis harus segera mengirimkan pesanan, padahal bukti transfer belum sempat diverifikasi, disisi lain apabila tidak segera dikirimkan, makanan yang dijual akan kadaluwarsa. Selain itu, pelanggan yang meminta perusahaan pengangkutan barang dengan layanan pengiriman *one day service* tidak dapat menunggu proses verifikasi mutasi selesai. Dikarenakan, pesanan pelanggan harus dikirim saat itu juga, sehingga dengan terpaksa pelaku bisnis harus mengirimkan pesanan tanpa melakukan verifikasi mutasi rekening terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa penyalahgunaan fitur transfer utamanya terjadi karena Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan perusahaan kurang sesuai. Sedangkan, standar operasional prosedur menurut Atmoko (2011) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Menurut penjelasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat SOP secara umum bagi organisasi adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian. SOP juga membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan

proses sehari-hari. Dapat Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas. SOP juga mampu menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. Cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan. Dan membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Yang terakhir adalah untuk menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Maka dari itu toko belanja online berbasis media sosial sangat membutuhkan standar operasional prosedur untuk menghindari kelalaian-kelalaian karyawan yang pada akhirnya mengakibatkan kerugian pelaku bisnis pada toko belanja online.

#### 4.3.1.2 Penyebab External Penyalahgunaan Transfer Online

Selain dari penyalahgunaan fitur transfer yang disebabkan oleh kesalahan dari dalam internal toko belanja online, penyebab lain timbul dari adanya peluang pada sistem perbankan dalam menyediakan fitur transfer *online banking*. Hal ini diungkapkan oleh Informan E dengan kasus penyalahgunaan transfer yang disebabkan karena pengembalian dana akibat kegagalan transfer.

“Kesalahan bank dong mbak, jelas. Yang pasti memperbaiki sistem, kok hal seperti itu bisa terjadi, apalagi kan *online shop* sekarang jumlahnya sudah tidak terhitung.”

Dalam prosesnya, penyalahgunaan pembayaran ini terjadi karena bank

telah mengeluarkan format berhasil melakukan transfer dan mutasi pada rekening penerima juga menunjukkan bahwa dana telah masuk namun beberapa jam kemudian, bank menarik kembali dana nasabah dan mengembalikan kepada rekening asal karena terdapat kesalahan pengisian data pribadi tujuan transfer. Hal tersebut dikarenakan sistem dapat membaca namun tidak dapat memastikan kebenaran dari rekening tujuan transfer. Selain itu, bank tidak memberikan pemberitahuan apapun pada penerima transfer bahwa saldo yang ada pada rekeningnya berkurang karena kegagalan transfer terjadi seperti apa yang diungkapkan oleh Informan E sebagai berikut :

“Dari kejadian itu saya belajar kalau pembukuan itu penting banget mbak, dulu kan *online shop* saya nggak ada pembukuannya. Asal laku aja cuma hitung untungnya berapa hari ini. Kalau dalam kasus saya saat itu bank sangat bertanggungjawab sih mbak seharusnya. Hal ini kan bisa terjadi karena reseller saya memanfaatkan kelemahan sistemnya bank.”

Maka dari itu setiap bentuk usaha terutama pada toko belanja online berbasis media sosial seharusnya selalu melakukan pembukuan secara berkala untuk menghindari berbagai kerugian dan dapat merencanakan ataupun mengambil keputusan dengan bijak.

#### 4.3.2 Subjek Penyebab Penyalahgunaan Transfer Online

Subjek penyebab penyalahgunaan adalah pihak yang seharusnya bertanggung jawab terhadap setiap bentuk kecurangan dalam penyalahgunaan fitur transfer. Subjek ini penting ditelaah karena, ketika pihak yang bertanggung jawab dapat ditemukan, pelaku bisnis dapat membangun solusi-solusi yang dapat dimanfaatkan kedepan, sehingga menjadikan pelayanan dan keamanan pada toko belanja onlinenya berkembang dengan baik.

Lima dari sepuluh informan mengatakan bahwa pihak yang harus bertanggung jawab dalam penyalahgunaan fitur transfer ini adalah pemilik toko belanja online itu sendiri. Satu informan berpendapat bahwa pelanggan yang melakukan penyalahgunaan transfer yang perlu bertanggung jawab dan dua informan mengatakan bahwa bank yang harus bertanggung jawab. Sisanya memberikan penjelasan bahwa semua subjek dari pembeli, penjual ataupun pihak perbankan mempunyai tanggung jawab masing-masing ketika penyalahgunaan fitur transfer ini terjadi.

Pada umumnya, pelaku bisnis telah memiliki prosedur dalam menjalankan usahanya. Prosedur tersebut haruslah jelas dan seimbang dengan prosedur yang lain karena proses di dalamnya saling berkaitan. Sebagai contoh, jika pelaku bisnis menyediakan fasilitas *one day service* maka cek mutasi rekening untuk verifikasi bukti transfer juga harus dilakukan pada hari yang sama untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan seperti mengirimkan bukti transfer palsu, dan pesanan dapat dikirimkan sesuai dengan layanan *one day service* yang telah disepakati dengan pelanggan.

Di sisi lain, informan yang mengatakan bahwa pihak perbankan yang ditunjuk bertanggung jawab mengungkapkan bahwa masih ada sistem pada fitur transfer yang kurang jelas, membingungkan, dan sulit dipahami. Hal tersebut menimbulkan permasalahan lain seperti kekeliruan *customer service* dalam mengartikan atau memahami bukti transfer yang tidak sebagaimana mestinya. Selain itu, dari permasalahan lain yang telah dipaparkan peneliti dalam bentuk-bentuk penyalahgunaan transfer, pihak perbankan juga seharusnya bertanggung

jawab untuk melalui edukasi kepada masyarakat umum tentang fasilitas yang mereka disediakan. Tidak hanya nasabah pengguna *e-cash* saja seperti yang telah dikatakan Informan F selaku pemilik toko belanja online Mint and Mauve pada saat proses interviu :

“Bank itu berperan menurut saya, seharusnya bank lebih mengedukasi nasabahnya tentang penggunaan *e-cash*. Selain itu menurut saya bank juga perlu mengedukasi masyarakat tentang aksi-aksi penipuan *e-cash* ini mbak Emma. Jadi orang yang bukan nasabah banknya pun paham tentang ini.”

#### 4.3.3 Pencegahan Terhadap Risiko Penyalahgunaan Transfer Online

Dalam menjalankan suatu tindakan yang berisiko, pelaku bisnis harus menyiapkan berbagai pencegahan untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan terutama yang dapat merugikan perusahaan. Dalam penelitian ini, akan dijelaskan berbagai temuan dalam wawancara mengenai pencegahan-pencegahan yang telah diterapkan beberapa toko belanja online terhadap bentuk-bentuk penyalahgunaan fitur transfer *online banking*.

##### 4.3.3.1 Beralih Menggunakan Website

*Website* atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan atau halaman (Wang 2013).

Sudah sejak lama *website* digunakan untuk berdagang, namun popularitasnya menurun karena melakukan jual beli melalui media sosial dirasakan masyarakat lebih mudah dan praktis. Tapi fakta yang ditemukan peneliti

mengungkapkan bahwa toko belanja online dengan penjualan yang tinggi mulai melakukan transisi menggunakan web seperti yang diungkapkan oleh Informan C sebagai berikut :

“Untuk *fast respon* kita tuntun *customer* kita ke web karena via web itu jarang sekali terjadi kecurangan. Tapi antara yang beli via web perbandingannya dengan langsung menghubungi kita ke Whatsapp masih 3 : 7. Mungkin mereka merasa lebih mudah kalo bisa tanya-tanya langsung ke admin. Padahal sebenarnya kalau mau cepat dan lebih praktis order saja lewat web, nggakusah nunggu admin bales chat satu persatu.”

Dengan penggunaan web, pelaku bisnis dapat menciptakan alur untuk bertransaksi dengan pelanggan seperti lanjutan dari pernyataan Informan C sebagai berikut :

“Di sana semua proses dilakukan lebih rapih, perhitungan totalan belanjaan, cek stock barang dan konfirmasi pembayaran semua sudah otomatis.”

Tujuan dari penggunaan web ini untuk meminimalisir risiko yang biasa terjadi pada proses transaksi jual beli online. Hal yang lebih penting dari proses tersebut adalah, apabila pelaku bisnis melakukan kerjasama dengan pihak perbankan, proses pembayaran yang dilakukan pelanggan akan lebih aman dan terjamin keberhasilannya. Mekanisme ini akan menurunkan risiko penyalahgunaan sistem transfer *online banking* dan mengurangi risiko-risiko signifikan diluar proses pembayaran.

Suatu persoalan yang sulit untuk mengarahkan pelanggan beralih dari melakukan pesanan kepada kontak yang disediakan pada laman media sosial toko belanja online ke *website*. Hal ini sesuai dengan apa yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian ini. Namun, kesulitan tersebut dapat diantisipasi dengan memberikan tawaran-tawaran menarik kepada pelanggan seperti yang

diungkapkan Informan H, yang sedang melakukan masa transisi dari media sosial ke web sebagai berikut :

“Kita ajak *customer* untuk beli via web, kita kasih diskon dan sebagainya buat menarik mereka supaya beli lewat web. Karena *tools-tools* di web itu sudah bagus. Untuk transaksi kita juga lebih aman dan sistematis. Jarang error gitu.”

Pendapat serupa juga dikatakan oleh Informan C, yang sedang berusaha memperkenalkan *website* toko belanja online Elita Kerudung pada pelanggannya. Hal ini dikarenakan Informan C telah mempekerjakan empat *customer service* yang ditugaskan untuk membalas pesan pelanggan yang masuk melalui aplikasi Line dan Whatsapp. Sedangkan, apabila pelanggan Elita Kerudung bersedia menggunakan *website* ketika melakukan transaksi, kemungkinan Informan C hanya akan mempekerjakan satu *customer service* untuk memantau jalannya transaksi pada *website* Elita Kerudung dan *customer service* lain dapat bekerja dibidang yang lebih dibutuhkan, misalnya melakukan pengemasan barang atau melakukan rekapitulasi pesanan dari *website*. Penggunaan *website* pada toko belanja online yang telah memiliki pelanggan dengan transaksi harian tinggi dapat sangat membantu dalam kegiatan operasional toko belanja online.

Terdapat cara lain untuk menghindari risiko penyalahgunaan selain beralih menggunakan web. Beberapa pelaku bisnis memilih untuk melakukan *blacklist customer* untuk menghindari risiko-risiko tersebut terjadi pada orang yang sama.

Cara tersebut diungkapkan oleh Informan J sebagai berikut :

“Kita *blacklist customer* mbak, biar nggak ada yang berani coba-coba nipu kita lagi. Foto profil, nomor *handphone* dan alamat lengkapnya itu kita *post* di Instagramnya Opaoma Cakery. Jadi biar kalau ada orang yang mau bertindak hal yang sama mereka bisa mikir dua kali, kalau sampai ketauan, bisa-bisa informasi pribadi mereka kita sebarkan di media sosial. Gitu,



sederhana aja mbak.”

*Blacklist customer* dapat diartikan menempatkan pelanggan pada daftar hitam atau bahkan menyebarkan profil dan data pribadi pelaku tindak kecurangan ke media sosial (Lodan 2013). Hal ini diharapkan untuk memberi peringatan kepada calon pelanggan lain untuk tidak sesekali melakukan tindak kecurangan dalam proses jual beli secara online.

#### 4.3.3.2 Memberlakukan *Open Batch* dan *Pre Order*

Bagi toko belanja online yang telah memiliki pelanggan tetap dengan jumlah pesanan harian yang tinggi dan tidak memiliki persediaan barang di gudang, pemilik toko belanja online tersebut dapat melakukan pencegahan penyalahgunaan transfer dengan cara melakukan *open batch* dan *pre order*. Sistem yang digunakan untuk melakukan *open batch* dan *pre order* adalah pelaku bisnis melakukan promosi pada target *marketing*nya bahwa toko belanja online miliknya akan melakukan *open batch* pada tanggal-tanggal tertentu. Pelanggan yang tertarik membeli akan mengikuti alur dan prosedur *open batch* tersebut. Untuk penjelasan yang lebih spesifik, telah dikutip hasil wawancara dengan Informan J, dalam pencegahan penyalahgunaan transfer pada toko belanja online miliknya sebagai berikut :

“Strateginya itu untuk pesan online kita *made by order*, jadi kita *open batch*, misalnya *batch* 1 maksimal transfer hari ini jam 15.00 nah nanti kita rekap transferannya semua, subuh-subuh gitu kita mulai buat pesannya mbak. Nanti sekitar jam 8/9an bisa didistribusikan. Jadi terjadwal yang transfer itu dalam suatu waktu, kita mau ngecek mutasi rekening juga jadi satu.”

Dengan melakukan sistem *pre order* ataupun *open batch*, pelaku bisnis mendapatkan waktu lebih untuk memastikan semua bukti transfer yang masuk

sesuai dengan mutasi rekening miliknya. Sehingga pencegahan dengan cara ini akan mengurangi terjadinya penyalahgunaan transfer online.

#### 4.3.3.3 Pemberian Kode Pembayaran

Pemberian kode pembayaran dapat digunakan untuk mencegah terjadinya pesanan ganda pada satu nomor tujuan rekening. Contoh dari penerapan pencegahan penyalahgunaan transfer ini dijelaskan oleh Informan G, yang telah menggunakan cara tersebut :

“Kita pakai kode 2 atau 3 angka dibelakang totalan dana yang harus ditransfer *customer*, angka yang paling belakang itu kode admin lalu 2 dan 3 angka didepannya itu adalah kode transferan keberapa hari itu pada admin tersebut. misalnya total belanja customer saya biasanya itu angkanya bulat ya karena kita kasih free ongkir ke seluruh indonesia kecuali papua. Misalnya total belanja 400,000 nanti bisa jadi 400,123 artinya angka 3 itu adalah admin ke 3 dan angka 12 adalah transaksi ke12 yang dia lakukan hari itu mbak Emma, karena ada *customer* kan yang malakukan transaksi dengan totalan yang sama di satu hari, biasanya yang seperti itu reseller kita, jadi untuk membedakan aja.”

Pemberian kode pembayaran ini dapat diberlakukan untuk toko belanja online yang memiliki banyak *customer service* seperti yang telah dibahas pada bentuk-bentuk kecurangan pelaku penyalahgunaan transfer *online banking*. Selain untuk mencegah terjadinya pesanan ganda, penggunaan kode pembayaran dapat digunakan untuk memudahkan dalam proses verifikasi mutasi rekening. Seringnya terjadi ketidak telitian pelaku bisnis ketika total biaya pesanan antara satu pelanggan dan pelanggan yang lain sama mengakibatkan pelaku bisnis tidak dapat mengidentifikasi mana *customer* yang telah melakukan pembayaran dan belum, karena mutasi rekening tidak memuat seluruh identitas pengirim dana transfer. Kode pembayaran yang dibuat pelaku bisnis berbentuk petunjuk angka

yang dijadikan satu dengan jumlah dana yang akan ditransfer pelanggan. Dengan memberikan kode angka pada totalan transfer, maka pelaku bisnis akan dengan mudah mengidentifikasi darimana dana yang telah ditransfer berasal.

Cara yang sama telah dilakukan beberapa pelaku usaha online lainnya namun, masih ada juga pelaku bisnis yang meminta data pribadi seperti nama dan nomor rekening pelanggan untuk memastikan transfer telah berhasil.

Pencegahan serupa namun berbeda dilakukan oleh Informan B, penjelasan cara tersebut sebagai berikut :

“Aku suka pakai cara ini. Ketika *customer* minta nomor rekening untuk transfer, aku kasih nomor rekening dan nama yang aku kasih ke *customer*ku hanya pakai nama depanku aja, misalnya nomor rekening 0373997722 Bca atas nama Stella. Padahal kalau kita transfer beneran itukan nama panjang kita bakalan muncul semua. Jadi yang cuma ngasih bukti transfer dengan nama yang nggak lengkap itu udah jelas palsu bukti transfernya. Orang mau nipu kan nggak tau nama lengkap kita siapa.”

Dari penjelasan di atas, Informan B memilih untuk menggunakan sebagian nama pada rekeningnya untuk diserahkan kepada calon pembeli yang meminta nomor rekening saat melakukan transaksi online. Pelaku bisnis dapat memberikan nama depannya saja sebagai keterangan nomor rekening. Dalam prosesnya, bukti transfer yang valid akan menunjukkan nama lengkap dari pemilik rekening. Maka hanya dengan melihat nama lengkap pemilik rekening tersebut sudah tercetak, pelaku bisnis dapat memastikan bahwa transfer tersebut telah benar dan berhasil. Namun, ketika bukti transfer hanya bertuliskan nama depan yang diberikan sebelumnya, bukti transfer tersebut tetap harus dibuktikan kebenarannya dengan melakukan verifikasi melalui mutasi rekening.

#### 4.3.4 Solusi Internal Toko Belanja Online Menghadapi Kecurangan

Penanggulangan masalah pada setiap proses yang terjadi pada toko belanja online berbasis media sosial harus disiapkan sejak dini, karena pelaku bisnis telah mengetahui risiko-risiko signifikan yang dapat terjadi pada usaha yang dijalankan. Dalam hasil dan pembahasan, penjelasan akan dibedakan antara pencegahan dan solusi terhadap penyalahgunaan transfer walaupun ada beberapa informan yang menyamakan jawabannya antara bagaimana cara dalam melakukan pencegahan sebelum terjadi penyalahgunaan transfer dan apa solusi jika penyalahgunaan tersebut telah terjadi.

Ketika pelaku bisnis tertimpa masalah penyalahgunaan fitur transfer, kerugian yang diakibatkan jumlahnya sedikit ataupun banyak, pelaku bisnis pasti tidak menginginkan hal serupa terjadi dikemudian hari. Maka, penanggulangan masalah yang dapat diimplementasikan ataupun diterapkan pelaku bisnis dapat disesuaikan dengan bentuk kecurangan yang dialami, antara lain :

#### 4.3.4.1 Pembuatan SOP pada Toko Belanja Online

Standar operasional prosedur atau SOP dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 menyebutkan bahwa pembuatan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain adalah kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keterukuran, keselarasan, berorientasi kepada pengguna, dinamis, kepatuhan terhadap hukum, dan kepastian hukum. Adapun cara-cara yang bisa digunakan untuk membuat SOP tanpa terlepas dari anjuran PERMENPAN adalah:

1. Membuat Susunan Kerja
2. Merencanakan Alur Proses
3. Lakukan Wawancara

4. Tulis, Bahas dan Sosialisasikan
5. Mengadakan Pelatihan
6. Evaluasi.

#### 4.3.4.2 Membuat Pembukuan Perusahaan

Pada dasarnya laporan keuangan perusahaan dagang sama seperti perusahaan lain. Namun yang membedakan adalah elemen-elemen atau jenis akun yang termasuk didalam laporan keuangan tersebut. Pembukuan pertama yang harus dimiliki pelaku bisnis toko jual beli online adalah sebagai berikut (Gernadi 2017) :

1. Laporan Laba Rugi
2. Neraca
3. Laporan Arus Kas
4. Laporan Utang
5. Laporan Persediaan atau Stok Barang

Dengan laporan keuangan yang lengkap, detail, dan tepat, pelaku bisnis akan lebih mudah membuat suatu keputusan dalam mengembangkan usahanya. Jika pelaku bisnis kesulitan dalam membuat laporan keuangan, pelaku bisnis dapat memanfaatkan konsultan pembukuan dari Jurnal. Dengan konsultan keuangan dari Jurnal, pelaku bisnis tidak direpotkan dengan proses input data dan mengelola laporan keuangan sendiri. Karena, konsultan keuangan Jurnal akan siap membantu untuk menyajikan laporan keuangan yang baik dan tepat sehingga dapat menjadi acuan atau informasi dalam membuat suatu keputusan.

Namun, jika pemilik bisnis memiliki karyawan sebagai *customer service*

toko jual beli online, *customer service* dapat memanfaatkan jurnal sebagai perangkat lunak akuntansi online yang membantu memudahkan dalam pembuatan laporan keuangan secara instan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan bisnis. Dengan Jurnal, pelaku bisnis juga dapat memonitor keuangan bisnis di mana pun dan kapan pun secara *realtime*.

#### 4.3.5 Tolak Ukur Antara *Customer* dan Fitur Transaksi

Setelah dapat dipahami bagaimana penyalahgunaan fitur transfer online terjadi dan berbagai macam penyebabnya. Dalam pembahasan ini, akan dibuat tolak ukur antara pelanggan toko jual beli online dan fitur transaksi online yang menyebabkan penyalahgunaan transfer dapat menimpa pelaku bisnis toko jual beli online berbasis media sosial. Tolak ukur ini nantinya akan merujuk pada perbaikan apa saja yang dapat diimplementasikan pelaku bisnis untuk terus menjalankan usahanya sehingga dapat bertahan di masa yang akan datang.

Dari hasil interviu dengan informan yang telah dilakukan peneliti, beberapa informan masih ragu ketika ditanya mengenai bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer online banking yang membingungkan. Seperti Informan H yang mengatakan bahwa :

“Gimana caranya, kalau ketemu mungkin keliatan tapi kita kan hanya komunikasi via *chatting* aja.”

Jika hanya melakukan komunikasi melalui dunia maya, pelaku bisnis tidak dapat membedakan antara pelanggan yang tujuannya memang benar membeli dan pelanggan yang ingin menipu pelaku bisnis. Dari pernyataan tersebut, hampir semua informan berpendapat serupa. Hanya ada tiga informan yang memiliki

pandangan lain seperti Informan F sebagai berikut :

“Membedakan pembeli yang nggak jujur itu agak susah sepertinya, harus punya pengalaman yang lama mungkin baru bisa jeli dan bisa membaca keinginan pembeli yang sebenarnya. Jadi tergantung pengalaman kalau menurut saya”.

Pengalaman pelaku bisnis dapat menjadi faktor yang mempengaruhi terjadinya penyalahgunaan transfer. Hal ini dikarenakan kurang tanggapnya *customer service* terhadap pelanggannya, seperti yang dikatakan oleh Informan G, sebagai berikut :

“Kalau sudah terbiasa menangani *customer* itu kadang orang yang mau beneran beli atau enggak bisa ditebak. Tergantung pengalaman kita juga mbak. Kalau kita peka terhadap *customer* ya gampang hafal tapi kalo kitanya cuek dengan *customer* ya mau lama jadi adminpun tetap susah mau bedain pembeli ini beneran mau beli atau engga.”

Pengalaman menjadi faktor penentu juga diungkapkan oleh Informan B, sebagai informan dari toko belanja online Gabe and Elle yang mengetahui dan dapat menebak perilaku awal pelanggannya.

Sebagain besar informan yang mengatakan bahwa jujur atau tidaknya pelanggan tidak dapat dilihat ataupun ditentukan karena pelaku bisnis tidak dapat mengetahui apakah percobaan penyalahgunaan transfer yang dilakukan pelanggannya disengaja atau tidak disengaja. Pelaku bisnis lebih menitik beratkan pada sistem transfer *online banking* yang harus diperbaiki supaya memudahkan kegiatan pelaku bisnis dalam melakukan transaksi online.

#### 4.4 Perbaikan di Masa yang akan Datang

Dalam memenuhi tuntutan perubahan, manusia akan selalu berusaha mengembangkan perbaikan untuk dapat terus melangsungkan apa yang telah

berjalan. Pembahasan terakhir yang berkaitan dengan perubahan tersebut akan dijelaskan mulai dari, apakah implementasi manajemen risiko yang diterapkan pada satu toko belanja online, dapat diaplikasikan pada toko belanja online lain, serta penjelasan cara mempraktikannya. Pengkajian selanjutnya yang disesuaikan dengan hasil interviu dengan informan terkait, akan disampaikan penilaian dan pertimbangan terhadap pihak perbankan di Indonesia terkait dengan fitur transfer online. Tidak hanya evaluasi, pembahasan ini juga akan memberikan hasil analisis mengenai perbaikan dan pengembangan apa yang diperlukan terkait fitur transfer *online banking* di masa yang akan datang sesuai dengan harapan pelaku bisnis toko belanja online berbasis media sosial.

#### 4.4.1 Implementasi Manajemen Risiko

Pada hakikatnya, proses atau alur pembayaran pada toko belanja online berbasis media sosial tidak jauh berbeda, pernyataan tersebut berdasarkan pada jawaban informan ketika ditanyakan mengenai proses pembayaran pada toko jual beli online. Perbedaan dalam proses pembayaran hanya terjadi jika toko belanja online berbasis sosial media tersebut telah menggunakan web untuk menerima pesanan.

Sistem pencegahan penyalahgunaan dan solusi yang dibuat pelaku bisnis toko belanja online yang satu dengan yang lain dapat saling diterapkan sesuai dengan alur atau proses transaksi yang sama. Namun kadang kala, masih terdapat beberapa kendala yang diungkapkan oleh informan, contohnya perangkat atau instrumen yang digunakan pada satu pelaku bisnis tidak semata-mata dapat diikuti dan diterapkan dengan mudah oleh pelaku bisnis lain, kecuali pelaku bisnis lain



memiliki fasilitas dan peralatan serta sumber daya yang memadai untuk menerapkan manajemen risiko yang digunakan pelaku bisnis lain pada usahanya.

Hal ini disampaikan oleh Informan H sebagai berikut :

“Kalau suatu *online shop* itu mampu menyamai dengan cara yang sama kenapa tidak? Karna biasanya kendalanya itu ngga paham *toolsnya* mbak. Jadi mereka sulit untuk mau menerapkan sistem kita yang pakai web.”

Di sisi lain, implementasi manajemen risiko juga harus memperhatikan faktor aktivitas operasional yang berbeda-beda pada setiap elemen bisnis. Penerapan manajemen risiko bisa saja sama dengan toko jual beli online lain namun harus disesuaikan dengan kebutuhan. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah berapa banyak pelanggan pada toko belanja online tersebut. Contohnya, manajemen risiko toko belanja online satu dengan yang lain akan berbeda apabila jumlah pelanggannya berbeda. Sehingga pelaku bisnis dapat mengetahui, penerapan manajemen risiko tersebut apabila diterapkan apakah akan berjalan efektif atau justru membebani perusahaan. Pernyataan tersebut didapatkan peneliti dari tanggapan Informan G yang mengatakan bahwa :

“Tergantung sudah seberapa besar *customernya* mbak, kalau masih sedikit sepertinya belum perlu seperti menggunakan kode, dicek satu-satu masih bisa.”

#### 4.4.2 Evaluasi Terhadap Perbankan di Indonesia

Kelemahan pada fitur transfer *online banking* yang dapat disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab perlu disampaikan kepada pihak perbankan di Indonesia. Namun, dalam proses penyampaiannya, sering kali pelaku bisnis tidak mendapatkan tanggapan yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam pembahasan ini, akan disampaikan keluhan dan masukan bagi

pihak perbankan di Indonesia terkait dengan penyalahgunaan fitur transfer *online banking* yang disediakan oleh perbankan. Banyak pelaku bisnis yang mengeluhkan bahwa, apabila penyalahgunaan transfer menimpa toko belanja online mereka, pihak perbankan dirasa kurang memberi respon baik untuk membantu dalam menyelesaikan masalah. Sebagai contoh, peneliti akan mengutip beberapa keluhan pelaku bisnis sebagai berikut:

1. Informan A, selaku pimpinan admin pada toko jual beli online Reisa

Garage yang mengatakan bahwa :

“Ya direspon dengan baik harusnya keluhan kita, soalnya bank itu suka nyepelein hal-hal penipuan kaya gitu mbak. Kita pernah kok mau membekukan nomor rekening penipu aja repot banget. Padahal jelas ada bukti lho mbak dari kita.”

2. Informan I, selaku admin pada toko jual beli online My Ruby Liciouse

yang mengatakan bahwa :

“Ikut membantu kita mbak kalau bisa. Dulu *owner* kan pernah cari *customernya* yang nipu kita, kebetulan jumlahnya nggak sedikit jadi diuber itu, *owner* juga minta ke bank buat matiin rekeningnya si penipu tapi sama bank nggak dibekukan karna alasan kurang kuat buktinya. Padahal kalau itu dibiarkan bisa menimpa *seller* yang lain kan mbak.”

Dari beberapa pernyataan yang dikatakan informan, dapat disimpulkan bahwa pihak perbankan terkesan tidak kooperatif dan terlihat melindungi nasabahnya yang merugikan orang lain. Keluhan tersebut hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang lebih kooperatif dari pihak perbankan di Indonesia

Selain dari faktor suportif yang ditunjukkan perbankan di Indonesia ketika diminta untuk membantu nasabah dalam menghadapi masalah penyalahgunaan fitur transfer online banking, fasilitas tersebut saat ini masih menggunakan pulsa

prabayar untuk melakukan pendaftaran nomor rekening tujuan baru, sedangkan cara ini dinilai tidak sesuai dengan fasilitas yang dinamakan online, jika masih membutuhkan dana pulsa untuk pendaftaran nomor rekening baru. Seharusnya, semua aspek dalam *online banking* dapat dilakukan secara online tanpa perlu melibatkan aspek lain yang menyulitkan nasabah dalam menggunakan *online banking*. Hal ini disampaikan oleh Informan H, selaku manajer toko belanja online Amazara yang mengatakan bahwa :

“Harapannya mungkin untuk beberapa bank yang masih harus menggunakan pulsa untuk mendaftarkan nomor rekening baru supaya kedepannya bisa disesuaikan sistemnya supaya tidak memerlukan pulsa lagi, jadi semua serba online, itu akan memudahkan nasabah juga.”

#### 4.4.3 Perbaikan Terhadap Fitur Transfer *Online Banking*

Pada dasarnya, pelaku bisnis merasa sangat terbantu dengan adanya *online banking* dengan berbagai macam bentuknya seperti *e-cash*, *internet banking* ataupun *mobile banking*. Namun, masih ada yang perlu diperbaiki dalam fitur atau aplikasi yang disediakan oleh pihak perbankan. Misalkan seperti kurangnya edukasi oleh pihak perbankan kepada masyarakat mengenai penggunaan, pemanfaatan dan risiko penyalahgunaan *e-cash*. Kurangnya edukasi ini mengakibatkan penyalahgunaan fitur transfer *online banking* yang dialami oleh beberapa informan dalam penelitian ini. Dampak dari kurangnya edukasi mengenai *e-cash* ini diungkapkan oleh Informan F sebagai berikut :

“Saya tidak akan menerima lagi pembeli yang menggunakan *e-money* atau *e-cash* mbak. Lagipula dia hanya beli ngga seberapa untungnya buat saya tapi saya harus ke ATM untuk cairkan uangnya dia. Jadi kita terima bukti transfer yang seperti biasa aja, bukan kode.”

Dari pernyataan di atas, pelaku bisnis tidak memperkenankan pelanggan

untuk mengirimkan bukti transfer berbentuk kode penarikan dana dari *e-cash*. Jika diteruskan dan berdampak luas, maka penggunaan *e-cash* akan menurun dan merugikan pihak perbankan.

Diluar edukasi lebih lanjut yang diharapkan pelaku bisnis, informan juga mengharapkan perbaikan lain dalam segi format keberhasilan transfer seperti yang dikatakan Informan A, yang mengatakan bahwa :

“Di jelasin aja format transfernya kalo berhasil melakukan transaksi misalnya ada kode warnanya hijau terus ada tulisan berhasil, kalo gagal pake warna merah. Kan jelas keliatan bisa di ketahui cuma dari warnanya aja tu mbak, sama kalo bisa jangan pake *screen shoot* jadi aplikasinya itu nggak bolehin *screen shoot*, bolehinnya simpan gambar. Yang kaya gitu tuh baru online bankingnya mandiri mbak. Yang lain belum ada pilihan simpan bukti ke gallery.”

Perbaikan ini diharapkan memperjelas antara format bukti transfer yang belum berhasil dan transfer yang telah berhasil, sehingga pelaku bisnis ataupun bagian tata laksana pada toko jual beli online tidak perlu melihat secara jeli namun sudah ada tanda atau kode yang terlihat dan terpampang bahwa bukti transfer yang diberikan pelanggan adalah bukti transfer sesuai yang diharapkan. Sistem ini dapat diimplementasikan dengan cara memberikan tanda atau kode dengan warna tertentu, untuk membedakan format transaksi transfer gagal atau format transaksi transfer berhasil

Menanggapi pernyataan Informan A, perbaikan lain yang diharapkan pelaku bisnis untuk lebih mengamankan penggunaan fitur transfer *online banking* adalah tidak membolehkan adanya tangkapan layar bukti transfer dan fitur menyimpan gambar bukti transfer ke galeri, seperti yang diutarakan Informan I sebagai berikut :

“Enaknya bukti transfer itu hanya bisa di *share* aja tapi nggak bisa disimpan. Jadi nggak akan bisa diedit mbak”

Penyimpanan bukti transfer dikhawatirkan oleh Informan I dapat disalahgunakan dengan cara edit foto karena hasil *screen shoot* atau foto format keberhasilan transfer dapat disimpan. Maka, cara yang tepat untuk menggantikannya adalah dengan hanya membolehkan pengguna transfer untuk melakukan *share* bukti transfer namun tidak dapat menyimpannya ke galeri. Dengan cara seperti itu, bukti transfer hanya dapat dilihat namun tidak dapat di edit ataupun dipergunakan tidak sebagaimana mestinya.

#### 4.4.4 Pengembangan Fitur Transfer *Online Banking*

Pengembangan dimasa yang akan datang diharapkan pelaku bisnis kepada pihak perbankan yaitu membuat aplikasi khusus mutasi rekening yang dapat dipergunakan oleh pelaku bisnis, sehingga memudahkan dan mengefisiensi proses verifikasi bukti transfer. Pengembangan ini disampaikan oleh Informan I sebagai berikut:

“Sekarang kan sudah banyak toko belanja online, jumlahnya bahkan nggak terhitung. Coba bank itu bikin fitur atau aplikasi seperti *mobile banking* atau *internet banking* tapi isinya cuma bagian mutasinya aja. Itu akan sangat memudahkan kita lho mbak, jadi *ownernya* nggak usah ngecekin setiap hari. Kita sebagai karyawannya juga nggak was-was, ragu *customernya* transfer beneran atau enggak mbak. *Onlineshop* besar kan udah banyak di Indonesia mbak, pasti butuh aplikasi seperti itu.”

Diharapkan aplikasi tersebut dapat diakses oleh beberapa pengguna dalam satu waktu, dikarenakan toko belanja online yang telah berkembang saat ini biasanya mempekerjakan lebih dari satu *customer service* untuk menerima pesanan melalui aplikasi *messenger*. Hal ini dilakukan dengan harapan *customer*

*service* yang menerima bukti transfer oleh pelanggan dapat langsung melakukan verifikasi bukti transfer tanpa harus menginstruksikan kepada orang lain dan dapat mempercepat proses yang harus dilakukan selanjutnya.

Peningkatan lain yang dapat dilakukan oleh pihak perbankan adalah memberikan fitur pemberitahuan pada setiap transaksi yang terkait dengan mutasi rekening tabungan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh Informan H sebagai berikut :

“Akan lebih baik kalau setiap transaksi yang ada pemberitahuannya, bisa via email atau apa yang tidak berbayar jadi ada cara yang lebih mudah untuk cek mutasi rekening, nggak harus nunggu yang punya rekening ngecek satu persatu.”

Pemberitahuan ataupun notifikasi sangat dibutuhkan nasabah untuk mengetahui secara cepat tanpa harus membuka aplikasi *phone banking*. Pemberitahuan yang dikirimkan dapat melalui *top up* pada telephon seluler yang didaftarkan ke bank atau dapat juga melalui email pemilik rekening untuk menekan biaya operasional yang akan dikeluarkan perusahaan perbankan. Dikarenakan saat ini hanya transaksi keluar yang diberitahukan melalui pemberitahuan ke email pemilik rekening.

Kendatipun demikian, pemberitahuan ini sudah diterapkan pada beberapa perbankan di Indonesia namun belum dimaksimalkan penggunaannya. Pemberian layanan pemberitahuan ini akan memudahkan setiap *customer service* atau pelaku bisnis yang turun langsung melayani pelanggan untuk proses verifikasi mutasi rekening, sehingga *customer service* tidak perlu menunda pengemasan barang yang harus menunggu *check list* atau verifikasi mutasi rekening oleh orang yang bertugas.

Pengembangan fitur transfer terakhir yang diharapkan pelaku bisnis adalah bank diharapkan untuk memberikan fasilitas atau aplikasi cek mutasi dengan lebih lengkap dan mudah dipahami. Seperti harapan Informan D yang mengatakan bahwa :

“Harapan saya bank itu memberikan fasilitas seperti cek mutasi dengan lebih lengkap dan mudah dipahami. Kalau bisa ada searchnya juga mbak di mutasi rekening biar gampang kalau mau ngecek.”

Saat ini, cek mutasi hanya menyediakan nomor referensi, nama dan jumlah transfer. Untuk kedepannya diharapkan pihak perbankan menambahkan pilihan menu pencarian pada mutasi rekening sehingga dapat memudahkan pemilik rekening dalam proses pencarian ketika melakukan verifikasi bukti transfer.

#### 4.5 Ringkasan Hasil Penelitian

Keseluruhan hasil penelitian pada permasalahan penyalahgunaan transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Penelitian

No	Masalah	Solusi
1	Penipuan <i>e-cash</i>	Sosialisasi mengenai penggunaan, dan kasus-kasus penyalahgunaan <i>e-cash</i> .
2	<i>Repeat Order</i>	Menggunakan kode transfer yang berupa angka pada nominal pembayaran pelanggan.

3	Melakukan <i>editing</i> pada <i>SMS banking</i>	Melakukan cek mutasi.
4	Transfer <i>Mbanking</i> dan <i>Ibanking</i> palsu	Memberi tambahan fitur notifikasi atas semua transaksi masuk dan keluar yang dapat dapat digunakan dengan multi akses.
5	Pengembalian dana kegagalan transfer	Melakukan pembukuan perusahaan secara berkala.

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menemukan lima cara penyalahgunaan transfer yang dilakukan oleh pelanggan pada toko jual beli online berbasis media sosial. Dari kelima cara penyalahgunaan tersebut, masing-masing memiliki solusi yang berbeda untuk setiap permasalahan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyalahgunaan fasilitas transfer *online banking* oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial terjadi karena fitur transfer online yang disediakan oleh pihak perbankan memiliki kekurangan yang dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Misalnya



pengembalian dana karena kegagalan transfer. Pengembalian dana tersebut dapat dijadikan penyalahgunaan karena tidak adanya pemberitahuan dari bank bersangkutan kepada pihak penerima dana. Selain itu format bukti transfer yang kurang jelas juga dikeluhkan oleh pelaku usaha karena format bukti transfer berhasil dan gagal memiliki kemiripan yang signifikan. Penyalahgunaan dari sistem transfer *SMS Banking* juga sering disalahgunakan karena mudah dipalsukan. Selain itu, penyalahgunaan menggunakan uang elektronik *e-cash* juga marak terjadi dikarenakan kurangnya pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang penggunaan *e-cash*. Dan yang terakhir adalah pemalsuan bukti transfer. Bukti transfer dapat dipalsukan karena format hasil transfer dapat disimpan dan diedit oleh pelaku penyalahgunaan.

Diluar dari pihak perbankan, ternyata terdapat beberapa bentuk kelalaian yang dilakukan pelaku bisnis sehingga penyalahgunaan dapat terjadi, misalnya kurangnya pengetahuan dan pengalaman pelaku bisnis dan staffnya, tidak melakukan cek mutasi, tidak melakukan pembukuan, dan tidak menggunakan SOP yang jelas atau bahkan tidak memiliki SOP.

Dari akumulasi permasalahan-permasalahan tersebut, pihak toko belanja online harus mempunyai langkah antisipasi agar penyalahgunaan dapat dihindari. Untuk mengatasi risiko yang ada berupa penyalahgunaan sistem transfer oleh pelanggan, strategi-strategi yang diterapkan dapat berupa membuat SOP yang sesuai dengan proses transaksi pada toko jual beli online. Beralih Menggunakan *website* untuk menerima pesanan. Memberlakukan sistem *Open Batch* dan *Pre Order* demi keamanan sehingga tidak terkendala waktu. Selain itu pemberian

kode pembayaran untuk memudahkan verifikasi mutasi rekening.

Perbaikan dimasa yang akan datang berupa harapan-harapan yang disampaikan informan untuk pihak perbankan untuk melakukan perbaikan format transaksi supaya menjadi lebih jelas, memberikan layanan pemberitahuan atau notifikasi pada setiap transaksi, menciptakan aplikasi-aplikasi yang memudahkan pemilik toko jual beli online untuk melakukan cek mutasi dan memberikan layanan yang kooperatif apabila terjadi permasalahan penyalahgunaan transfer.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya jurnal, literatur atau buku mengenai penelitian dalam penyalahgunaan *online banking* sehingga peneliti kesulitan mencari referensi penelitian serupa karena penelitian ini memang masih belum banyak dilakukan. Belum banyak literatur penelitian yang meneliti tentang penyalahgunaan fitur transfer terutama yang berkaitan dengan toko belanja online ataupun *e-commerce*. Selain itu, penelitian ini hanya difokuskan pada penyalahgunaan sistem online transfer dengan ruang lingkup media sosial Instagram dan Facebook.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan berkaitan dengan kesimpulan penelitian penyalahgunaan fasilitas transfer online banking oleh pelanggan pada toko belanja online berbasis media sosial. Dari berbagai pihak antara pelanggan, pemilik toko jual beli online dan pihak perbankan harus terus menjaga kepercayaan satu sama lain dengan bantuan

media yang ada. Misalnya pelanggan dapat percaya kepada toko online karena toko online tersebut menyediakan testimonial ataupun *review* pembeli sebelumnya, dan pelaku usaha dapat mempercayai pembelinya dengan melakukan verifikasi mutasi transfer yang disediakan oleh pihak perbankan. Tentunya, dengan memberikan layanan-layanan yang kooperatif sesuai dengan permintaan pelanggan kepada pihak perbankan pada penelitian ini.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi komponen yang belum lengkap dikarenakan keterbatasan data, seperti menganalisis tentang penyalahgunaan sistem pada *e-commerce* yang sedang berkembang saat ini.

### **Daftar Pustaka**

- Afrizal. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: “Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu”. Andalas: University Press
- Agus, Sujatno. 2017. “Belanja Via Media Sosial”. Diakses pada Kamis, 19 Januari 20.00 WIB <http://ylki.or.id/2016/01/belanja-via-media-sosial/>
- Barama, M. 2017. Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Max K. Sondakh, SH, MH; Michael Barama, SH, MH 2 Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM., VI(7), 72–78.
- Bernard, HR. 2011. Research Methods in Anthropology, AltaMira Press.
- Boyatzis, R. 1998. Transforming qualitative information : “thematic analysis and code development”. SAGE Publication, Inc., Thousand Oaks, CA.
- Chen, S., and Chang, T. 2003. “A descriptive model of online shopping process: some empirical results”. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 556–569.

- [Dai, Bo](#); [Forsythe, Sandra](#); [Kwon, Wi-Suk](#). 2014. “The Impact Of Online Shopping Experience on Risk Perceptions and Online Purchase Intentions: Does Product Category Matter?”. *Journal of Electronic Commerce Research*; **Long Beach** vol 15, no 1
- Emad, Abu-Shanabfactor. 2015. Influencing The Adobtion E Services.pdf. (n.d). 11(11 4):223-240.
- Emzir. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Cet. 4. Jakarta : Rajawali Pers
- Fajar, Anjungroso. 2017. “Orang Indonesia Lebih Memilih Media Sosial untuk Berbelanja”. Diakses pada Jumat, 20 Januari 2017 13:06 WIB <http://www.tribunnews.com/techno/2017/01/20/orang-indonesia-lebih-memilih-media-sosial-untuk-berbelanja>
- Filani, Olyvia. (2017). “Alasan Orang Indonesia Lebih Senang Belanja via Media Sosial”. CNN Indonesia | Ra<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170920195716-282-243056/alasan-orang-indonesia-lebih-senang-belanja-via-media-sosial/>
- French, A. M., & Korea, S. 2012. “Too Sophisticated for the User to Access Their Information. *Journal of Internet Banking and Commerce*”, 17(2), 2–14.
- Gernadi, Laurentius. 2017. “Pengelolaan risiko dengan pembentukan aktivitas pengendalian siklus pendapatan toko online Esgotado”. URI: <http://hdl.handle.net/123456789/1316>
- Hardiawan, A. C. 2013. “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online”. 1–90.
- International Conference on Creative Industry (ICCI) 2015 “Opportunity and Challenge of Creative Industries in e Era of Global Free Trade” ISBN : 978-602-0917-25-2 Editor Ellya Zulaikha Octaviyanti Dwi Wahyurini Sayatman. ITS PRESS 2015. Lex Privatum , Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, (1), 232–239.
- Jabar, Cepi Safruddin Abd. 2006. Instrumen, K. H. Konsep Human Instrumen – 1, 1–23.
- June, M. 2015. “Internet Banking Technology in Banking Industry”. Available Online at [www.ijarcs.info](http://www.ijarcs.info) 6(5), 108–120.
- Katawetawaraks, C., and Wang, C. L. 2011. “Online Shopper Behavior: Influences of Online Shopping Decision”. *Asian Journal of Business Research*, 1(2). <https://doi.org/10.14707/ajbr.110012>

- Kee-hung, L., and Cheng, T. C. . 2012. Just-in-Time Logistics. Just-in-Time Logistics.  
[http://books.google.com.mx/books?id=TIM4YgzWlpgC&dq=just+in+time+logistics&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.mx/books?id=TIM4YgzWlpgC&dq=just+in+time+logistics&source=gbs_navlinks_s)
- Kumaat, Valery G. 2011:15. Pengertian Pengendalian Internal. Diakses pada Kamis, 19 januari 20.00 WIB <http://www.spengetahuan.com/2017/11/pengertian-sistem-pengendalian-intern-menurut-para-ahli.html>
- Kurnia, Wanda. 2016. “Analisis Manajemen Risiko Sistem Pembayaran Transaksi Online Pada Toko Online Mataharimall.Com” Skripsi, Uin Syarif Hidayatullah.
- Miyazaki, A. D., dan Fernandez, A. 2001. “Consumer Perceptions of Privacy and Security Risks for Online Shopping”. *The Journal of Consumer Affairs*, 35(1), 27–44.
- Mohamad, R., Building, A., dan Ismail, N. A. 2010. *Journal of Internet Banking and Commerce*. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 15(1), 1–11.
- Lodan, Vanessa and Anshori, Mohammad. 2013. “Pengaruh Information Quality Dan Trust Terhadap Intensi Pembelian Secara Online Pada Lady Reptile “. *Jurnal Ekonomi Bisnis (JEB)*, Vol 10 : 3. 78-93.
- Rahardjo, Mudjia. 2010. *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*. Disampaikan pada mata kuliah Metodologi Penelitian, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. (Unpublished)
- Rahman, A., dan Dewantara, R. Y. 2017. “ Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online ” ( Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli “ Z ”). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1), 52.
- Ronny, Suryani, T., dan Iramani. 2012. “Kualitas Layanan Dan Tata Kelola Internet Banking Dari Persepsi Nasabah”. (80), 209–225.
- Sevin, E. 2013. “Places going viral: Twitter usage patterns in destination marketing and place branding”. *Journal of Place Management and Development*, 6(3), 227–239. <https://doi.org/10.1108/JPMD-10-2012-0037>
- Shaikh, A. A., and Karjaluto, H. 2014. “Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*”. 32(1), 129–142.

- Sumenge, M. M. 2013. “Penipuan Menggunakan Media Internet Berupa Jual-Beli Online”. *Lex Crimen*, II(4), 102–112.
- Urs, B.-A. 2015. “Security Issues and Solutions in E-Payment Systems”. *Fiat Iustitia*, 21–28.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media
- Verina, E., Yulianto, E., dan Latief, W. A. 2014. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Toko Fashion Di Jejaring Sosial Facebook (Survei pada Konsumen Toko Fashion di Jejaring Sosial Facebook yang berlokasi di Indonesia)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 1–10.
- Widyastuti, K., Handayani, P. W., dan Wilarso, I. 2017. “Tantangan Dan Hambatan Implementasi Produk Uang Elektronik Di Indonesia”. Studi Kasus Pt Xyz. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), 38–48.

## LAMPIRAN 1

### Protokol Penelitian

Dalam protokol penelitian ini dilampirkan pertanyaan yang digunakan dalam proses interviu dengan informan terkait. Pertanyaan yang peneliti gunakan yaitu berupa pertanyaan terbuka. Pertanyaan dibagi menjadi dua sub, yaitu pertanyaan umum dan pertanyaan spesifik. Pertanyaan umum yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data awal untuk mengidentifikasi tepat atau tidaknya seseorang menjadi informan dalam penelitian. Sedangkan pertanyaan spesifik digunakan untuk mencairitahu berbagai macam tindak penyalahgunaan fasilitas tranfser, mengetahui cara pencegahan dan mendapatkan solusi dalam menghadapi kecurangan yang terjadi sehingga dapat menjawab tujuan-tujuan dari penelitian Penyalahgunaan Fasilitas Transfer Online Banking Oleh Pelanggan Pada Toko Belanja Online Berbasis Media Sosial.

## LAMPIRAN 2

### PERTANYAAN UMUM

1. Dalam pekerjaan yang informan tekuni saat ini, sudah berapa lama informan bekerja?
2. Apakah responden terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran informan dalam siklus jual beli online?
3. Apakah informan pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?

### PERTANYAAN SPESIFIK

1. Bagaimana proses/siklus transaksi pada toko belanja online berbasis media sosial?
2. Sebagai pelaku bisnis usaha online, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?
3. Pernahkah dalam proses pembayaran transaksi jual beli online pelanggan melakukan kecurangan?
4. Bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan? Mana paling sering disalahgunakan?
5. Mengapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan?
6. Bagaimana mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?
7. Apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? Apakah bank bersangkutan juga berperan?
8. Penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?
9. Bagaimana strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?
10. Bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer online banking yang membingungkan?
11. Ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang digunakan perusahaan supaya hal tersebut tidak terulang?
12. Apakah manajemen risiko yang di lakukan pada satu online shop dapat diterapkan kepada beberapa online shop yang lainnya?
13. Apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?
14. Perbaikan seperti apa yang diinginkan para pelaku bisnis terhadap pihak perbankan?
15. Apa harapan pelaku bisnis terhadap Bank terkait fasilitas transfer online banking?

## LAMPIRAN 3

## TRANSKRIP WAWANCARA KE-1

## Informasi Informan

Nama Informan : Dewi Mawardi  
 Pekerjaan : Admin *Leader*  
 Hari/Tanggal : Minggu, 18 Februari 2018  
 Waktu : 11.00-11.15 WIB  
 Tempat : *Workshop* Reisa Garage

## Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Reisa Garage  
 Lama Beroperasi : 7 tahun  
 Nama Pemilik : Reisa Nurma Boruregar  
 Media Pemasaran : *Outlet*, Instagram, Facebook, Shopee  
 Banyaknya transaksi online harian : >50 transaksi

Keterangan : *P = Peneliti*                      *N = Informan*

## PERTANYAAN UMUM

- P : Mbak Mawar, kalau boleh saya tau sudah berapa lama Mbak Mawar kerja jadi adminnya Reisa Garage?  
 N : Lama mbak, dari tahun 2013, saya admin pertama disini sampai sekarang bisa jadi admin *leader* karna ya paling pertama dan pengalaman kan...  
 P : Kalau admin *leader* itu terjun langsung melayani *customer* atau ada peran lain ya mbak?  
 N : Saya langsung melayani *customer* via line@ mbak, tapi selain itu saya juga yang koordinasi semua admin disini dan meneruskan ke *ownernya* langsung, karna kalo barang habis dan butuh *restock* itu saya yang nentuin mbak, kan yang tau kebutuhan *customer* Reisa Garage admin-adminnya.  
 P : Oh begitu ya mbak, kalau selama jadi admin, pernah apa enggak Mbak Mawar mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi dengan *customer*?  
 N : Bukan lagi mbak, udah sering. Kalau di luar itu pada sukanya bilang hati-hati beli online banyak kasus penipuan padahal aslinya, kita yang jualan itu juga banyak ditipu *customer* mbak. Orang aja pada nggak tau mbak...

## PERTANYAAN KHUSUS

- P : Mbak Mawar boleh jelaskan ke saya nggak, proses atau siklus belanja di Reisa Garage kalau kita pakai media sosial?  
 N : Semua toko kalau pake Instagram atau Facebook siklusnya sama aja sih mbak kemungkinan. Pertama, dia buka Facebook atau Instagram tempat Reisa Garage ini jualan, lihat barang-barang atau katalog fotonya disana, nanti kalau ada yang dia minati biasanya orang yang mau beli itu nanya-



nanya dulu ke kita, kontak nomor Whatsapp atau Line admin buat nanyain barangnya ada apa enggak. Kalo *customernya* udah sering beli online ya lebih pinter biasanya langsung format order jadi lebih cepet transaksinya, gak nanya-nanya banyak. Terus ditotal barang yang dia mau beli dan ongkos kirimnya mbak, nanti *customernya* kita suruh milih mau pake jasa kirim apa. Nah, dari situ kita kasih nomor rekeningnya bos kita biar *customernya* transfer kesitu. Habis ditransfer dia harus ngirim bukti transfer mbak, baru deh dikirim barangnya ke alamat *customer* yang order tadi.

P : Dengan cara pembayaran yang Mbak Mawar jelaskan tadi, ada nggak sih mbak risiko yang timbul dari transaksi jual beli online berbasis media sosial?

N : Wah banyak mbak, mulai dari *hit and run*, sudah *dipacking* tapi batal membeli, *cancel order*, bilang udah transfer padahal belum, malsuin transferan. Macem-macem lah mbak, yang saya bilang tadi lho, *customer* itu juga bisa nipu penjualnya, nggak hanya penjual online aja yang bisa nipu *customer*.

P : Berarti *customer* itu berpeluang melakukan kecurangan juga ya mbak?

N : Lha itu tadi mbak, mending kalo cuma *hit and run*. Yang menyebarkan itu kalo ada yang sampe ngedit bukti transfer mbak, mau nipu niat banget. Kan aku bingung tuh mbak sering tak kita asli padahal editan. Lha mirip sama aslinya, mbak.

P : Nah, bukti transfer seperti apa aja ya mbak yang biasanya dikirimkan oleh *customer* Mbak Mawar? mana paling sering disalahgunakan?

N : Paling banyak itu kertas yang keluar dari mesin ATM mbak, terus *screensoot*-an dari *mbanking*, *ibanking* atau sms yang pakai pulsa itu lho mba, sama biasanya, juga ada yang bayar ke teller bank jadi bentuknya kwitansi. Kalo yang banyak dibikin palsu itu ya *sms banking* mbak, di rekayasa sendiri gitu loh mbak, diketik sendiri smsnya. Tapi kita uda nggak bolehin bukti transfer via sms. Jadi yang sering dibuat nipu sekarang itu bukti *screenshot internet banking* mbak, kan gampang ngedit gambar.

P : Oh gitu ya, untuk menghindari risiko jadi *sms banking* ngga diterima lagi ya mba. Itu kenapa sih mbak cara ngedit bukti transfer tersebut sering disalahgunakan?

N : Ya soalnya saya jadi admin pun belum tentu paham mbak itu asli apa enggak. Kecuali kalo bukti transfernya di *zoom*, kan keliatan itu biasanya tulisannya agak ganjal. Tapi susah mbak itu ga keliatan mata soalnya.

P : Lalu, gimana mbak cara mengetahui bahwa bukti transfer tadi merupakan bukti transfer palsu?

N : Satu-satunya cara itu ya cuma cek mutasi rekening bank mbak. Tapi itupun kita terkendala karna yang ngecek mutasi kan bukan admin tapi *ownernya*. Kita nggak mungkin buka-buka mutasi rekening *ownernya* kan mbak...

P : Iya juga ya mbak, tapi sebenarnya, apa sih yang menyebabkan pelaku bisnis bisa ditipu *customer* menggunakan fasilitas online transfer? Apa bank juga berperan?

N : Ya kadang kita namanya manusia ya mbak, kurang teliti lihat bukti transfer. Kadang juga banknya itu juga aneh mbak, misalnya kita kebiasa cek mutasi ya. Bukti transfer udah ada tapi dimutasi belum ada yang masuk mbak,

pernah itu kejadian kita kira langganan ternyata bukti transfer nya itu bener berhasil tapi nggaktau-lah nyangkut kemana uangnya nggak nyampe ke kita. Ternyata kependam di banknya terus kembali lagi ke rekeningnya yang transfer.

P : Sebenarnya, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa sih mbak Mawar?

N : Kalau salah siapa itu jelas yang mau nipu kan mbak, tapi dalam prosesnya semua punya peran mbak sebenarnya, *customernya* emang dasarnya penipu, terus kita-nya yang jual nggak hati-hati sama emang bank yang kadang suka bikin bingung kalo kasih format bukti transfer. Tapi yang paling salah ya... Yang nipu mbak.

P : Kalau begitu, ada nggak mbak strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?

N : Ya hati-hati aja mbak, mutasi itu penting banget harus selalu dicek habis ada yang transfer. Sama kalo adminnya banyak, yang beli juga banyak tiap transaksi itu dikasih kode. Misalnya belanjanya habis 100,000 kita kasih kode 1 di blakangnya, jadi nggak kedobel nanti pas cek mutasi, gitu mbak.

P : Gimana ya mbak Mawar, cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer *online bankingnya* yang kurang jelas?

N : Kalau *customer* sulit mbak, soalnya kan kita gak ketemu langsung, cuma chat-chat aja. Sebenarnya transfer pake *online banking* itu gampangin kita sih mbak tapi kan tiap bank format bukti transfERNYA beda. Jangan-kan beda bank mbak. Misalnya ya Bca *internet banking* sama *mobile banking* aja udah beda jauh format transaksinya. Tergantung pengalaman juga sih itu mbak. Kalau udah sering lihat bukti transfer kaya aku ya lama-lama hafal.

P : Ketika sudah tertangkap melakukan penyalahgunaan transfer, biasanya apa alasan *customer* melakukan itu mbak?

N : Halah mbak, ya paling emang pingin tapi nggak punya duit, kalo enggak ya emang dia sindikat penipuan yang udah biasa nipu pake cara kaya gitu. Macem-macam mbak.

P : Oh iya mbak Mawar, apakah manajemen risiko yang di lakukan Reisa Garage itu dapat diterapkan kepada toko belanja online berbasis media sosial yang lainnya?

N : Ya bisa mbak, sama aja kok. Kecuali dia jualannya pake yang Lazada, Shopee gitu mbak beda. Sistemnya kan lebih bagus kalo pake aplikasi kaya gitu.

P : Kalau bank juga bersalah mbak Mawar, apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?

N : Ya direspon dengan baik harusnya keluhan kita, soalnya bank itu suka nyepelein hal-hal penipuan kaya gitu mbak. Kita pernah kok mau membekukan nomor rekening penipu aja repot banget. Padahal jelas ada bukti lho mbak dari kita.

P : Kalau misalnya nih terjadi perbaikan fasilitas, perbaikan seperti apa yang mbak Mawar pribadi harapkan terhadap pihak perbankan?

N : Kalo perbaikan sih ya di jelasin aja format transfERNYA kalo berhasil melakukan transaksi misalnya ada kode warnanya hijau terus ada tulisan

berhasil, kalo gagal pake warna merah. Kan jelas keliatan bisa di ketahui cuma dari warnanya aja tu mbak, sama kalo bisa jangan pake *screenshot* jadi aplikasinya itu, maksudku nggak bolehin *screenshot*, bolehinnya simpan gambar. Yang kaya gitu tuh baru online bankingnya Mandiri mbak. Yang lain belum ada pilihan simpan bukti ke galeri.

P : Oh gitu mbak, oh iya, ada nggak sih mbak harapan pelaku bisnis atau admin seperti mbak Mawar terhadap bank terkait fasilitas transfer *online banking*?

N : Kalo bisa sih mbak, tambahin *notifikasi* pesan masuk atau sms aja mbak, jadi langsung bisa di konfirmasi kalau ada transferan masuk begitu.

## TRANSKRIP WAWANCARA KE-2

### Informasi Informan

Nama Informan : Stella  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 3 Februari 2018  
 Waktu : 13.00-13.45 WIB  
 Tempat : Sugargift *outlet*

### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Gabe & Elle  
 Lama Beroperasi : 3 tahun  
 Nama Pemilik : Stella  
 Alat Pemasaran : Toko dan Instagram  
 Banyaknya transaksi online harian : >50 transaksi

Keterangan : P = *Peneliti*                      N = *Narasumber*

## PERTANYAAN UMUM

P : Cik Stella sudah berapa lama ya bekerja dari mulai membangun Gabe & Elle?

N : Pertama kali tahun 2015 awal ya, aku dah mulai modifikasi baju-baju *retail* lalu aku jual lewat Facebook, dulu belum ada tokonya terus belum punya followers di IG jadi aku jualnya di Facebook dulu.

P : Jadi seorang *owner* itu terjun langsung melayani *customer* atau ada peran lain ya cik?

N : Aku kalo di toko sih enggak ya, kan udah dibantu sama karyawan-karyawan. Paling kalo ada *customer* minta pendapat aku kasih saran ke mereka aja. Tapi orderan online aku semua yang *handle*, balesin chat dan promosi aku juga.

P : Oke, kalo selama ini ngelayanin *customer online* Cik Stella pernah atau engga ngalamin kejadian percobaan penyalahgunaan transfer?

N : Kalo aku sih belum pernah sampai bener-bener ketipu karna udah hafal dan tau gelagatnya. Cuma ya pernah menjumpai *customer* nakal kaya gitu.

## PERTANYAAN KHUSUS

P : Cik Stella bisa jelaskan ke saya nggak, proses atau siklus belanja di Gabe &

Elle kalau kita pakai media sosial?

- N : Biasanya *customer* kan liat promoku ada dimana-mana terus aku *link* ke Facebook atau Instagram biar mereka makin tertarik belanja, kalo mereka udah tertarik, dengan sendirinya nanti mereka hubungin aku via wa atau line yang udah aku cantumkan disitu. Baru deh tanya-tanya bahan sama ukuran. Kalo uda cocok, mereka bakal pesen sesuai keinginan mereka tadi, terus aku kasih nomor rekeninku buat ditransfer total belanjanya berapa. Habis dikasih bukti transfer baru deh aku suruh karyawanku *packing* sama kirimin orderan tadi ke kurir yang udah kita sepakati sebelumnya.
- P : Dengan cara pembayaran via transfer tadi, ada nggak sih cik, risiko yang timbul dari transaksi jual beli online berbasis media sosial?
- N : Sebenenarnya, transfer itu sangat memudahkan kita ya buat bertransaksi online gini, cuma dalam prosesnya kita suka ketemu sama pembeli atau penjual nakal yang mau meraup keuntungan dari cara-cara yang nggak bener. Risiko tentu ada, namanya usaha semua pasti ada risikonya, apalagi kalo ngga ketemu langsung sama pembelinya, tapi itu hati-hatinya kita aja gimana untuk mencegah kerugian yang timbul karena kesalahan sendiri.
- P : Menurut Cik Stella, *customer* itu bisa nggak sih melakukan kecurangan dalam belanja online?
- N : Bisa banget *customer* itu mau nipu, tapi gelagatnya mereka itu udah keliatan biasanya, misalnya kebanyakan nanya-nanya nggak jelas, kadang kita sebagai penjual ya kesel tapi gimana lagi namanya *customer* kan harus dihargai walaupun *endingnya* nggak jadi beli.
- P : Cik Stella pernah atau tidak diberi bukti transfer palsu sama pelanggannya?
- N : Oh pernah, tapi aku orangnya kan jeli, misalnya aneh dikit aku langsung cek mutasiku, kalo dimutasi rekeningku ngga ada transferan masuk ya aku bilang sama *customernya* kalo nggak bisa diproses karena transferannya belom masuk. Misalkan dia ngotot udah ada bukti transfernya ya aku juga kasih *screenshot* mutasiku biar dia nggak ngeyel terus. Orang yang mau menipu itu biasanya percaya diri jadi kita jangan sampai terkecoh.
- P : Nah, bukti transfer seperti apa aja ya cik yang biasanya dikirimkan sama *customer*? Terus mana paling sering disalahgunakan?
- N : macem-macem. Misalnya BCA yang transfer pakai Internet aja itukan ada yang *mobile* BCA ada juga yang *klik* BCA, dari dua itu udah beda jauh formatnya, ada *sms banking* juga pula, nah kalo *sms banking* harus langsung tak cek mutasi mau nggak mau karna rawan banget. Ada lagi contoh bukti transfer itu kertas yang biasanya kalo kita transfer ke atm. Yang paling sering itu tadi, *sms banking*.
- P : Kenapa sih cik, cara ngedit bukti transfer tersebut sering disalahgunakan?
- N : Soalnya paling gampang ditiru, tinggal sms pakai nomor yang lain ke hpmu, isikan format yang sama seperti transferan berhasil kalau pakai sms banking, terus itu formatnya tinggal kamu foto dikirim ke aku sebagai bukti udah transfer orderan. Kan aku ngga tau itu asli apa enggak. Mudah, nggak repot tapi gampang juga sebenarnya ketauan.
- P : Gimana cik cara taunya itu asli atau enggak?
- N : Selain cek mutasi, sebenarnya ada cara yang lebih gampang. Aku suka pakai

cara ini. Ketika *customer* minta nomor rekening untuk transfer, aku kasih nomor rekening dan nama yang aku kasih ke *customer*ku hanya pakai nama depanku aja, misalnya nomor rekening 0373997722 BCA atas nama Stella. Padahal kalau kita transfer beneran itukan nama panjang kita bakal muncul semua. Jadi yang cuma ngasih bukti transfer dengan nama yang nggak lengkap itu udah jelas palsu bukti transfernya. Orang mau nipu kan nggak tau nama lengkap kita siapa.

P : Bisa gitu juga ya cik. Apa sih yang menyebabkan pelaku bisnis bisa ditipu *customer* menggunakan fasilitas online transfer? Apa bank juga berperan?

N : Pastinya kurang pengalaman jadi nggak peka menghadapi modus-modus penipuan, makanya aku belum dapet admin yang bisa aku percaya untuk nangani orderan online, karena terlalu riskan. Laba kita nggak seberapa tapi sekiranya ketipu bisa rugi berkali-kali lipat dari laba nya.

P : Sebenarnya, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa sih menurut cik Stella?

N : Kesalahan kitanya sendiri sih kalo menurutku. Kurang *aware* dengan hal semacam itu, padahal rawan dan sering terjadi menimpa *seller onlineshop*. Makanya kalo aku besok udah nggak bisa *handle* daganganku sendiri aku pasti butuh *customer service* dan bagian keuangan buat bantu dan tentunya mereka yang akan membantu aku dalam bidang ini dan udah aku bekali dulu dengan hal-hal yang berkaitan dengan kasus penipuan *onlineshop*.

P : Kalau gitu ada nggak cik, pencegahan dari risiko penyalahgunaan sistem transfer di Gabe & Elle?

N : Selain pakai cara yang tadi aku jelasin, pakai nama depan aja. Kita tetep harus cek mutasi rekening karena itu pasti ya, kalau mau hati-hati ya jangan malas, walaupun agak ribet tapi itu cara paling aman. Makanya kalo sampai ada *online shop* yang nggak punya *mobile banking* itu aneh, hahaha.

P : Gimana sih Cik Stella, cara membedakan antara pembeli yang nggak jujur atau memang bukti transfer *online bankingnya* yang kurang jelas?

N : Bukti transfer menurut aku jelas-jelas aja sih sebenarnya, asalkan *customer* kita itu ketika kasih foto atau *screenshot* bukti transfer nggak blur. Jadi kita bisa dengan jelas membaca itu bukti transfer dari mana, bank apa dan jumlahnya sudah benar atau belum. Kalau pembelinya yang aneh sih biasanya banyak maunya. Bawel, banyak ngomong, ordernya banyaaaaaak banget tapi begitu ngasih bukti transfer kita cek di mutasi nggak ada.

P : Ketika sudah tertangkap melakukan penyalahgunaan transfer, biasanya apa Alasan *customer* melakukan itu cik?

N : Kadang kita belum sempat menghakimi nomor kita udah di *block* sama dia, yaudah mau gimana lagi.

P : Ohh menghilang langsung ya cik, ohiya cara-cara yang cik Stella bilang tadi bisa atau enggak ya diterapkan di toko belanja online berbasis media sosial yang lainnya?

N : Ohh bisa, malah sebenarnya kan aku tau cara kaya gitu awalnya dari *onlineshop* lain.

P : Andaikan bank juga punya peran dalam aksi penyalahgunaan transfer oleh

pelanggan toko belanja online, apa yang bagusnya bank lakukan kalau terjadi penyalahgunaan fitur transfer tadi cik?

N : Tentunya bank harus mau membantu kita ya dalam hal penelusuran jejak tersangka penipuan. Darimana lagi kita mau cari tahu kan kita cuma punya rekeningnya penipu aja, kalau sampai mendatangi si penipu kayanya enggak ya, cukup bank mau membekukan rekening si penipu aja kita uda bersyukur sih sebenarnya, biar dia nggak bisa nipu ke toko lain aja.

P : Kalau misalnya nih cik, terjadi perbaikan fasilitas transfer *online banking*, perbaikan, seperti apa yang Cik Stella pribadi harapkan terhadap pihak perbankan?

N : Coba dimutasi kita itu diberi nama pengirim dan nomor rekeningnya juga karena selama ini mutasi transfer masuk yang ada di *online banking* itu biasanya cuma nomor referensi jadi kita bisa ngecek hanya sebatas dari jumlah nominal yang di transferkan aja. Misalnya ada yang transfer hari ini 200,000 ya kita cari di jam ini ada nggak yang transfer sejumlah uang itu, kalau ada ya berarti dia sudah transfer. Gitu....

P : Sebagai pemilik toko jual beli online, ada ngga harapan Cik Stella terhadap Bank terkait fasilitas transfer *online banking*?

N : Yang tadikan perbaikan, kalo harapan berarti buat kedepannya ya?

P : Iya, cik

N : Hmm, apa ya, mungkin yang belum ada dari fasilitas *online banking* itu yang masih agak ribet kalau daftar nomor rekening baru untuk beberapa bank masih harus pakai pulsa, padahal namanya *online banking* apa gunanya online kalau masih butuh pulsa sms juga kan. Itu aja sih mungkin dari aku.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-3

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber : Yunia  
 Pekerjaan : Manajer operasional  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 3 Februari 2018  
 Waktu : 19.00-19.15 WIB  
 Tempat : Elita Kerudung office

##### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Elita Kerudung  
 Lama Beroperasi : 5 tahun  
 Nama Pemilik : S Elita Barbara S.Ked  
 Alat Pemasaran : Toko, Instagram, dan WEB.  
 Banyaknya transaksi online harian : >50 transaksi

Keterangan : P = Peneliti N = Narasumber

#### PERTANYAAN UMUM

P : Dalam pekerjaan yang Bu Nia tekuni saat ini, sudah berapa lama Bu Nia bekerja?

N : Saya jadi managjer baru satu tahun tapi sudah ikut bekerja bersama mbak Ita sejak 5 tahun yang lalu. Sejak awal Elita Kerudung berjualan. Awalnya

saya bantu-bantu mbak Ita(*ownernya*) aja.

P : Apakah Bu Nia terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran Ibu dalam siklus jual beli online?

N : Manajer operasional pasti terlibat langsung dalam pelaksanaan ya mbak, kalau peran saya disini sekedar mengawasi siklus jual beli online aja karena yang saya tangani bukan hanya bagian siklus jual beli online jadi dalam tahapan transaksi saya sekedar mengawasi.

P : Dalam pengawasan Bu Nia, apa Ibu pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?

N : Tidak hanya pernah tapi sering, sering ada laporan dari admin kalau ada *customer* yang mau coba menipu kita. Transaksi banyak soalnya jadi hal seperti itu disini hampir setiap hari ada mbak.

#### PERTANYAAN SPESIFIK

P : Bagaimana proses/siklus belanja online di Elita Kerudung kalau berbasis media sosial bu?

N : Prosesnya kalau dari Instagram ya nanti bisa langsung hubungi admin kita, tanya2, order, transfer lalu kirim barang. Tapi media sosial kita yang aktif saat ini untuk berjualan hanya Instagram mbak, itu saja untuk *fast respon* kita tuntun *customer* kita ke web karena via web itu jarang sekali terjadi kecurangan. Tapi antara yang beli via web perbandingannya dengan langsung menghubungi kita ke Whatsapp masih 3 : 7. Mungkin mereka merasa lebih mudah kalo bisa tanya-tanya langsung ke admin. Padahal sebenarnya kalau mau cepat dan lebih praktis order saja lewat web, nggakusah nunggu admin bales chat satu persatu.

P : Oh begitu bu, sebagai manajer Elita Kerudung, ada atau tidak bu risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?

N : Banyak sekali risikonya makanya untuk meminimalisir risiko itu tadi kami mulai mengenalkan *customer* kami dengan web Elita Kerudung. Disana semua proses dilakukan lebih rapih, perhitungan totalan belanjaan, cek *stock* barang dan konfirmasi pembayaran semua sudah otomatis.

P : Kalau pembayaran juga dicek secara otomatis pernah atau tidak bu dalam proses pembayaran transaksi jual beli online pelanggan melakukan kecurangan?

N : Kalau *customer* ordernya manual sering kecurangan itu terjadi, tapi kalo web alhamdulillah belum pernah. Kita sudah kerjasama dengan bank saat membuat web Elita Kerudung, jadi ketika ada transfer masuk via web Elita Kerudung, kita diberi *notifikasi* untuk konfirmasi pengiriman barang, sudah seperti *ecommerce* begitulah. Tapi kita masih terbatas banknya, baru ada Bri, Mandiri dan Bca saja. Makanya kalo *customer* ngga pakai ketiga bank itu biasanya tetep pakai order manual yang menghubungi admin kita dulu.

P : Pelanggan melakukan kecurangan seperti apa ya bu, kalau order secara manual ke admin tadi?

N : Misalnya nih pelanggan itu senggaja bikin binggung waktu kita notalin jumlah belanja, lalu ada juga yang sudah order ke admin satu *repeat order* ke admin dua dengan totalan belanja yang sama tapi transfernya cuma

sekali. Ada lagi yang pernah belanja dikita dengan totalan belanja yang sama tapi tanggal dibukti transfernya diedit.

P : Bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan ya bu? Mana paling sering disalahgunakan?

N : Bukti transfer seperti biasa ya, kertas ATM, *screenshot* dari *online banking*, kwitansi teller, transfer yang via Indomaret atau Alfamart itu juga ada yang pernah ngirimin. Yang paling sering dibuat palsu itu apa yaa... Hampir semua bisa dibikin palsu soalnya mbak, paling *screenshot* yang paling gampang di edit.

P : Mengapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan bu?

N : Pertama ya, paling mudah diedit. Orang yang bisa corel pasti gampang sekali mengedit *screenshot*-an bukti transfer. Selain itu kadang *customer* itu nggak ngefoto secara keseluruhan bukti transfernya. Yang difoto hanya jumlah dan nama penerimanya saja, padahal ternyata tanggalnya nggak sesuai dengan ketika dia order, itu salah satu akal-akalannya mereka.

P : Lalu bagaimana mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu bu ?

N : Kalau via web nggak usah dicek mutasi, udah otomatis mesin bisa membaca. Tapi kalau order manual harus kita cek satu persatu makanya kita kalau kirim barang itu h+1 karena setiap malam itu admin keuangan bekerja ngecek tranfseran masuk. Kalau sampai ada yang nggak masuk, barangnya nggak akan kita kirim.

P : Apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? Apakah bank bersangkutan juga berperan?

N : Karena males cek mutasi mungkin, nggak ada yang bantu bekerja seperti bagian keuangan yang kita miliki. Atau kadang nggak palsu juga bukti transfernya tapi kita yang terkecoh sama format hasil transaksi dari bank.

P : Menurut Bu Nia, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?

N : Kalau dari kejadian yang sudah terjadi di Elita Kerudung, semua pihak itu salah mulai dari penjualnya yang nggak hati-hati dan pembelinya yang punya maskut tidak baik. Jadi kesalahan nggak hanya dari satu pihak saja.

P : Begitu ya bu, oh iya adakah strategi pengendalian terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?

N : Itu tadi yang sudah sering saya bilang ya mbak, kita sekarang mulai mengajarkan *customer* kita beralih order via web, kita berikan mereka promo-promo menarik juga kalau order via web jadi biar mereka *excited* duluan, nanti kan lama-lama semua *customer* akan beralih ke web dan meninggalkan order manual yang merepotkan dan sering disalahgunakan.

P : Seperti yang ibu bilang tadi admin Elita Kerudung yang terkecoh dengan format hasil transaksi dari bank, bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang sistem transfer *online banking* yang membingungkan?

N : Jujur atau tidaknya pembeli itu kita nggak ada yang tau mbak, tapi kalau terkecoh dengan format bukti transaksi yang sering kita baca itu sering terjadi. Pernah ada kejadian, ini sebelum ada bagian keuangan bekerja



disini, *ownernya* setiap hari ngecek transferan masuk di rekeningnya. Ternyata ada satu langganannya kita yang sudah order di Elita Kerudung puluhan kali dengan menunjukkan bukti transfer yang hampiiiiir mirip dengan bukti transfer aslinya. Bedanya jika yang sudah tertransfer ada tulisannya berhasil dan yang belum ditransfer tidak ada tulisannya berhasil. Itu formatnya sama persis hanya beda di bagian ada tulisan berhasilnya atau tidak, masalahnya saat itu juga *owner* nggak jeli kalau transferan langganannya itu tidak pernah masuk kerekeningnya.

P : Ketika sudah tertangkap melakukan penyalahgunaan transfer, biasanya apa alasan pelanggan melakukan hal tersebut?

N : Nyalahin bank, dia bilang sebenarnya mau transfer betulan tapi karena aplikasinya membingungkan dia jadi ngga tau kalo itu belum ketransfer. Begitu yang kasusnya dulu sampai kita telusuri ke banknya tempat dia transfer mbak.

P : Apakah manajemen risiko yang di lakukan pada Elita Kerudung dapat diterapkan kepada beberapa toko belanja online yang lainnya bu?

N : Tentu bisa. Prosesnya kan sama, jadi kemungkinan pencegahan-pencegahan yang kami lakukan bisa juga diterapkan ke *online shop* lain.

P : Jika pihak perbankan juga berperan, apa yang sebaiknya yang bank lakukan ketika terjadi penyalahgunaan tersebut bu?

N : Tentunya kita ingin pihak bank kooperatif ya dalam menangani hal-hal seperti ini. Seringnya bank itu ngga kooperatif, nggak mau kehilangan nasabah walaupun nasabahnya merugikan orang lain. Jadi kita juga susah untuk bisa mendapatkan datanya si penipu.

P : Ohh, jadi bank sedikit sulit ya bu. Perbaiki seperti apa yang diinginkan para pelaku bisnis terhadap pihak perbankan?

N : Kalo boleh berharap ya, nggausa ada potongan kalau kita transfer antar bank, yah walaupun itu biaya operasionalnya mereka tapi paling tidak dikurangi, jangan terlalu mahal seperti sekarang ini

P : Lalu, apa harapan pelaku bisnis atau harapan bu Nia sebagai manager toko belanja online terhadap bank terkait fasilitas transfer online banking?

N : Disamakan aja format transfer jika itu sukses, mau mobile banking atau internet banking. Lagipula sama-sama masuk ke satu rekening jadi buat apa dibedakan, malah membingungkan apalagi orang awam yang tidak terbiasa membaca bukti transfer dari bank.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-4

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber	: Sri Widya Ningsih
Pekerjaan	: Admin <i>Online shop</i>
Hari/Tanggal	: Senin, 5 Februari 2018
Waktu	: 16.00-16.15 WIB
Tempat	: Butik Tutuloph

##### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : TUTULOPH  
 Lama Beroperasi : 9 tahun  
 Nama Pemilik : Meffy Christanti  
 Alat Pemasaran : Toko (Jogja& Jakarta), Instagram, Shopee  
 Banyaknya transaksi online harian : >50 transaksi

#### PERTANYAAN UMUM

- P : Dalam pekerjaan yang Mbak Widya tekuni saat ini, sudah berapa lama Mbak Widya bekerja?
- N : Saya awalnya jadi *shop keeper* mbak, tapi lama-lama diajarin buat ngurusin orderan online juga, lama-lama saya jadi admin onlinenya Tutuloph nggak jadi *shopkeeper* lagi walaupun kerjanya tetap bareng sama yang lain di toko tapi saya lebih banyak di belakang, jadi nggak diganggu customer kalau ada yang datang.
- P : Kalau perannya Mbak Widya sendiri dalam siklus jual beli di Tutuloph bagaimana mba?
- N : Saya nerima orderan online aja mba, ngecek *stock* masih ada atau engga, sama *packing* barang kalau sudah sore, karena kalo udah jam 6-an gitu ada kurir datang jemput paket disini, jadi kita nggak perlu ngirim ke ekspedisi.
- P : Pernah nggak mbak mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online di Tutuloph?
- N : Percobaan penyalahgunaan kaya apa ya mbak?
- P : Misalnya ada *customer* yang kasih bukti transfer palsu mbak
- N : Oh ya ada mbak, saya beberapa kali ngalamin, admin lain juga rata-rata pernah kok mbak nemu *customer* yang mau nipu kayak gitu.

#### PERTANYAAN SPESIFIK

- P : Mbak Widya bisa jelasin ke saya proses pembayaran kalau ada *customer* yang beli secara online ke Tutuloph?
- N : Disini kan barangnya PO mbak, *pre-order* .... Jadi *customer* itu bayar setengah harga barangnya dulu. Nanti kalau barangnya sudah sampai di Indonesia dan siap kirim, kita hubungi *customernya* lagi buat transfer sisanya. Baru dikirim barangnya.
- P : Sebagai admin toko belanja online Tutuloph, menurut Mbak Widya apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?
- N : Risikonya kalau buat *customer* itu udah transfer tapi ternyata kehabisan barang karena admin salah ngecek *stock* biasanya. Kalo risiko dikita sih misalnya dalam pengiriman alamatnya kurang jelas nanti paketnya dikembalikan kekita lagi. Terus kita harus ganti pake uang sendiri buat ngirim ulang paketnya, sama kalau kita nggak teliti salah masukin barang *customer*, itu juga kita yang rugi diongkos kirim mbak.
- P : Pernah nggak mbak dalam proses pembayaran transaksi jual beli di Tutuloph pelanggan melakukan kecurangan?
- N : Online apa ditoko mbak?
- P : Online mbak, yang saya tanyakan semua seputar jual beli online kok

- N : Oh iya mbak, kalau curang waktu membayar itu biasanya *customer* kita kan bayar produk 50% harga produknya diawal, sisanya transfer diakhir ketika barang sudah siap kirim. Nah banyak yang suka ngirim bukti transfer yang sama jadi transferan pertama itu difoto ulang lalu dikirimkan kekita lagi sebagai bukti pelunasan. Kadang kita males tu lho mbak buat ngecek tanggalnya, eh ternyata waktu *ownernya* cek mutasi rekening, uangnya nggak masuk. Ada juga yang ngotot banget mbak bukti transfernya ada, katanya saldonya uda berkurang, dan memang tanggalnya dibukti transfer yang dia kirim itu sesuai tapi ternyata di edit. Orang-orang kaya gitu biasanya nggak sabaran mbak, habis ngasih bukti transfer palsu minta barang cepat-cepat dikirim biar kita nggak sempat ngecek mutasi udah terlanjur ketipu caranya.
- P : Ohh gitu mbak, kalau bukti transfer seperti apa aja ya mbak yang biasanya dikirimkan oleh *customer*? Mana paling sering disalahgunakan?
- N : Bukti transfer *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*, *e-money*, bukti transfer dari atm. Apa lagi ya mbak? Kwitansi teller juga ada kok kadang biasanya kalo yang mau beli barang online nggak punya tabungan mereka bayar via *teller bank*.
- P : Kalau yang sering disalahgunakan yang mana mbak?
- N : *Sms banking* mbak, tapi itu udah jarang sih, sekarang-sekarang ini lebih banyak yang pakai *screen shoot online banking*, tergantung sebenarnya mbak modusnya dia apa, kalau ngirim bukti transfer dobel tapi sekali transfer ya pakai bukti transfer apa aja bisa tinggal difoto dengan jarak yang kira-kira beda ditempat yg beda kan udah keliatan beda. Ada yang tanggal sama jamnya sengaja ditutupin pakai jari tangan juga ada.
- P : Jadi yang paling sering disalahgunakan itu yang *sms banking* tadi atau *screen shoot online banking* mba? Kenapa ya mba sering disalahgunnakan?
- N : Kalau sekarang *screen shoot online banking* mbak, *sms banking* kalau dipalsuin itu udah cara kuno. Onlineshop juga nggak akan percaya begitu aja sama *sms banking*. Kalau kenapa ya kurang tau ya mbak. Mungkin kalau lewat teller nggak bisa di tipu tellernya jadi yang bisa dipalsuin aja disalahgunain mbak.
- P : Ada atau enggak mbak cara mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?
- N : Kalau sudah diedit nggak bisa mbak, saya nggak tau bedanya asli sama palsu seperti apa soalnya sama persis, harus nunggu konfirmasi *ownernya* sudah dicek atau belum mutasinya baru kita lanjut ke packing barang.
- P : Oh gitu mbak, apa yang menyebabkan *online shop* dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? apakah bank bersangkutan juga berperan mbak?
- N : Saya kurang tau mbak bank berperan atau enggak. Biasanya *online shop* itu ditipu karena nggak cek mutasi rekening, kurang teliti, terus ada juga *customer* yang minta *one day service* jadi kita harus kirim hari itu juga tanpa ngecek mutasi.
- P : Kalau menurut Mbak Widya, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa? apa bank juga berperan?
- N : Bank sih nggak salah ya mbak tapi seharusnya bank itu lebih memberi

informasi yang jelas ke *customer* kalau ada transaksi apapun direkening kita. Yang lebih salah ya kita sendiri sebagai yang melayani kurang jeli, sembrono, nggak hati-hati

P : Bagaimana strategi pengendalian terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?

N : *Ownernya* sekarang udah nggak membolehkan transfer via *sms banking* mbak karena dulu sering banget kena tipu, nggak ada strategi yang gimana-gimana gitu sebenarnya mbak, harus ngecek mutasi aja setiap ada yang transfer, ya walaupun agak ribet mbak, apalagi kalau orderan lagi kenceng, dikit-dikit cek mutasi padahal 10 menit sekali ke-*log out* sendiri aplikasinya.

P : Oalah, Mbak Widya tau cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang sistem transfer *online banking* yang membingungkan?

N : Awalnya sulit mbak, tapi kalau sudah terbiasa menangani *customer* itu kadang orang yang mau beneran beli atau enggak bisa ditebak. Tergantung pengalaman kita juga mbak. Kalau kita peka terhadap *customer* ya gampang hafal tapi kalo kitanya cuek dengan *customer* ya mau lama jadi admin-pun tetap susah mau bedain pembeli ini beneran mau beli atau engga. Kalau sistemnya *online bankingnya* sih saya cuma bisa pakai *mbanking* Bri aja mbak.

P : Maksud pertanyaan saya itu format bukti transfernya jelas atau bikin bingung mba?

N : Oh bukti dari customer? Kalau saya bingung nggak bingung pokoknya tanya dulu sama *ownernya* udah masuk apa belum transfernya mbak.

P : Oh, iya mbak, ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang digunakan Tutuloph supaya hal tersebut tidak terulang?

N : Kalau dulu sistem PO kan harus bayar 50% dulu. Jadi banyak yang suka ngasih bukti transfer dobel padahal sekali transfer, jadi sekarang transfer diawal atau DP barang itu nilainya Rp100,000 mbak. Jadi nominal pelunasan dan DP nya pasti berbeda. Kalau sudah berbeda kan bukti transfernya dilihat sekilas saja bisa, benar atau tidak dia sudah transfer.

P : Ohiya mbak Widya, manajemen risiko yang dilakukan di Tutuloph dapat diterapkan kepada beberapa *online shop* yang lainnya nggak mbak?

N : Bisa mbak, kalau *online shop* lain pakai sistem PO juga. Bisa menggunakan cara yang sama, lebih aman juga.

P : Menurut mbak misalnya penyalahgunaan transfer itu terjadi kembali dan menyangkut pihak perbankan, Apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?

N : Dulu pernah *owner* kena tipu itu lalu ngurus ke bank minta pembekuan rekeningnya orang yang nipu karna melakukan penipuan soalnya si orang ini juga udah menghilang langsung sedangkan jumlah yang dia belanjakan lumayan banyak tapi nggak begitu di tanggapi sama bank, bilanganya di proses terus tapi nggak ada kepanjangannya setelah itu. *Owner* kita juga ngga dikonfirmasi apa-apa. Jadi harusnya ya paling tidak bank itu membantu lah sedikit.

P : Perbaiki seperti apa yang diinginkan para pelaku bisnis terhadap pihak perbankan terkait fasilitas transfer?

- N : Kalau bisa bukti transfer itu gimana caranya jangan sampai bisa diedit atau dipalsukan. Enaknya bukti transfer itu hanya bisa di *share* aja tapi tidak bisa disimpan. Jadi nggak akan bisa diedit mbak.
- P : Apa harapan Mbak Widya sebagai admin toko belanja online terhadap Bank terkait fasilitas transfer *online banking*?
- N : Harapan saya bank itu memberikan fasilitas seperti cek mutasi dengan lebih lengkap dan mudah dipahami. Kalau bisa ada searchnya juga mbak di mutasi rekening biar gampang kalau mau ngecek.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-5

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber : Tirta Hudhi  
 Pekerjaan : Wirausaha  
 Hari/Tanggal : Selasa, 6 Maret 2018  
 Waktu : 14.15-14.30 Wib  
 Tempat : Rumah Produksi Diedieoutlet

##### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Diedieoutlet  
 Lama Beroperasi : 7 Tahun  
 Nama Pemilik : Tirta Hudhi  
 Alat Pemasaran : Outlet, Instagram, Shopee  
 Banyaknya Transaksi Online Harian : >50 Transaksi

Keterangan : *P = Peneliti*                      *N = Narasumber*

## PERTANYAAN UMUM

- P : Dalam pekerjaan yang Mas Hudhi tekuni saat ini, sudah berapa lama Mas hudhi bekerja?
- N : Sebelum punya barang sendiri, saya jadi *reseller online shop* lain selama 2 tahun. Saya belajar dulu dari modal nol sampai akhirnya saya pengen jualan barang yang saya produksi sendiri itu kurang lebih sudah 7 tahun.
- P : Apakah Mas Hudhi terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran mas hudhi dalam siklus jual beli online?
- N : Iya saya terlibat langsung mulai dari kerjasama dengan penyuplai bahan baku, sampai menangani *customer* juga kadang masih saya lakukan kalau pas *customer servicenya* libur. Tapi saya lebih seringnya interaksi dengan *reseller-resellernya* diedieoutlet. *Reseller* itu buat saya termasuk *customer* tapi *customer* yang juga membantu saya jualan mbak.
- P : Oh udah punya *reseller* juga ya mas? Oh iya, apa Mas Hudhi pernah mengalami percobaan penyalahgunaan transfer dalam proses transaksi jual beli online?
- N : Alhamdulillah *reseller* Diedieoutlet itu ada 300 lebih mbak, dan itu aktif semua, makanya penjualan kita kalau digabung dengan *reseller* bisa puluhan *pcs* dalam sehari. Padahal jual jam kan nggak mudah. Jarang-jarang dicari maksud saya. Penyalahgunaan transfer yang pakai *mobile banking*?
- P : iya boleh, apa aja mas yang pasti termasuk tindak kecurangan.
- N : pernah mbak, bahkan yang melakukan *reseller* sendiri.

## PERTANYAAN SPESIFIK

- P : Mas Hudhi bisa gambarkan proses/siklus pembayaran pada toko belanja online berbasis media sosial?
- N : Pesan, bayar, kirim mbak.
- P : Kalau lebih spesifiknya mas?
- N : Ya kalau lewat *medsos* liat barangnya dulu, terus *contact* kita via Wa setelah itu pesan barangnya, kalau *deal* antara barang yang dipesan dengan ketersediaannya, *customer* transfer lalu kita cek bukti transfernya menggunakan *mobile banking*, kalau sudah masuk kita kirim barang yang dia order.
- P : Sebagai pelaku bisnis usaha online, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?
- N : Paling sering *hit and run*. Udah *deal* tinggal nunggu dia transfer malah ngilang. Kalau ada pelanggan seperti itu di tempat saya langsung saya *blacklist* biar dia kapok, karena tidak tanggung jawab mbak.
- P : Pernah nggak Mas Hudhi dalam proses pembayaran transaksi jual beli online pelanggan melakukan kecurangan?
- N : *Customer service* pernah dapet *customer* yang ngirim bukti transfer palsu, kalau saya pernahnya ditipu *reseller* sendiri. Jumlah kerugiannya jauh lebih banyak. Itu kebodohan saya terlalu percaya sama orang.
- P : Bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan mas ? mana paling sering disalahgunakan?

- N : Kalau sering atau enggaknya saya ngga tau yang mana tapi yang pernah kejadian sama saya itu bukti transfer *internet banking*. Bukti transfer itu macam-macam ya, ada yang kertas, *sms*, *screenshot*. Gatau deh apa lagi.
- P : Kenapa cara menggunakan *internet banking* tadi bisa disalahgunakan mas?
- N : Kalau menurut saya karena ada celanya mbak. Saat itu bukti transfer dia tulisannya berhasil, waktu saya cek dimutasi masuk transferannya. Itu berlangsung beberapa kali sampai saya sadar kok pendapatan saya ga sesuai dengan jumlah barang yang terjual. Waktu saya bikin pembukuan akhir bulan. Ternyata transferan dari *reseller* saya yang waktu itu saya cek masuk ngga ada di akhir bulan. Saya mau nanya langsung ke *reseller* saya takut dikira su'uzon kan akhirnya saya teliti lagi waktu dia order barang. Saat itu dia ngirim bukti transfer *ibanking* Bca ke rekening mandiri saya. Saya cek mutasi rekening mandiri saya masuk transferannya. Itu kejadian siang hari. Malam hari saya cek lagi ternyata benar yang tadi siang ada tercantum dinominal itu hilang.
- P : Kok bisa gitu ya mas? Lalu gimana caranya mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?
- N : Saya juga penasaran akhirnya saya tanyakan dulu ke bank sebelum konfirmasi ke *reseller* saya. Karena pembelian dia dalam satu bulan itu cukup banyak jadi saya saat itu juga rugi makanya mau langsung tanya ke banknya dulu, saya kasih bukti transfer dia, dan saya sudah *capture* mutasi rekening saya di siang hari ketika transferan dia masuk, sama saya kasih bukti mutasi pada malam harinya ketika jumlah nominal tersebut hilang. Saya bawa semua ke bank. Saya tanya uangnya nyangkut kemana. Dan jawaban dari pihak bank sangat simple... Uang itu kembali ke pengirimnya . Jadi yang terjadi adalah *reseller* saya salah input data ketika pendaftaran rekening antar bank. Itu menyebabkan pihak bank bisa membaca rekening tujuan tapi tidak bisa memastikan apakah tepat/tidaknya nomor rekening tersebut dengan data pribadi pemilik rekening. Maka terjadilah yang namanya pengembalian dana karena kegagalan transfer.
- P : Jadi uangnya masuk lagi ke rekening *resellernya* mas hudhi?
- N : Iya mbak, ada itu notifikasinya di email dia, dan saldonya juga bertambah, masalahnya adalah dia nggak jujur ke saya.
- P : Ya ampun mas, terus uangnya Mas Hudhi balik nggak mas?
- N : Balik mbak, tapi dicicil karena juga banyak dan *reseller* saya nggak bisa langsung lunasin. Dia sampai skr masih lho jadi *resellernya* Dieideoutlet, karena penghasilannya ya dari situ, gimana caranya dia mau ngelunasin utangnya kalau tidak jualan, jadi ya saya berbesar hati memperbolehkan dia tetep ambil barang saya.
- P : Sebenarnya apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer sih mas? Apakah Bank bersangkutan juga berperan?
- N : Dari kejadian itu saya belajar kalau pembukuan itu penting banget mbak, dulu kan *online shop* saya nggak ada pembukuannya. Asal laku aja cuma hitung untungnya berapa hari ini. Kalau dalam kasus saya saat itu bank

- sangat bertanggung jawab sih mbak seharusnya. Hal ini kan bisa terjadi karena reseller saya memanfaatkan kelemahan sistemnya bank.
- P : Dari pengalaman Mas Hudhi, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?
- N : bank dong mbak, jelas.
- P : Kalau sudah pernah terjadi seperti itu mas, bagaimana strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada Diedieoutlet?
- N : Buat pembukuan itu setiap hari, nanti di *recheck* ketika akhir bulan. Jadi aman mbak. Jangan juga kirim barang terlalu cepat, emang kita harus punya pengendalian internal untuk melindungi aset kita.
- P : Lalu bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer *online banking* yang membingungkan?
- N : Pembeli jujur atau tidak itu kita taunya diakhir mbak. Sebenarnya kalau bukti transfernya itu juga tidak membingungkan tapi prosesnya itu lho, kenapa kita sebagai penerima transferan nggak dikasih keterangan apapun pada mutasi kalau uang kita yang baru masuk itu hilang.
- P : Ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang digunakan perusahaan supaya hal tersebut tidak terulang?
- N : Sekarang karena orderan juga alhamdulillah sudah banyak, kita kirim barang itu selalu h+1/2 setelah transfer jadi kita bisa rekapan mutasi dulu.
- P : Apakah manajemen risiko yang dilakukan pada Diedieoutlet dapat diterapkan kepada beberapa *online shop* yang lainnya mas?
- N : Bisa aja mbak.
- P : Menurut mas Hudhi, apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?
- N : Yang pasti memperbaiki sistem, kok hal seperti itu bisa terjadi, apalagi kan *online shop* sekarang jumlahnya sudah tidak terhitung.
- P : Lantas, perbaikan seperti apa yang diinginkan Mas Hudhi terhadap pihak perbankan?
- N : Misalnya ya mbak, nggakpapalah ada transferan masuk terus dia keluar lagi, tapi akan lebih baik kan kalau ada pemberitahuan. Itu aja sih yang perlu diperbaiki.
- P : Oke baik mas, lalu apa harapan pelaku bisnis seperti Mas Hudhi ini terhadap bank terkait fasilitas transfer *online banking*?
- N : Ya itu tadi aja mbak, ditambahin pemberitahuan aja.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-6

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber	: Adella
Pekerjaan	: Wiraswasta
Hari/Tanggal	: Kamis, 8 Februari 2018
Waktu	: 08.00-08.15 Wib
Tempat	: Jalan Kaliurang Km 4 Gg.Jeruk No 3



## Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Mint And Mauve  
 Lama Beroperasi : 4 Tahun  
 Nama Pemilik : Adella  
 Alat Pemasaran : Instagram, Facebook, dan Web.  
 Banyaknya Transaksi Online Harian : >50 Transaksi

Keterangan : *P = Peneliti*                      *N = Narasumber*

## PERTANYAAN UMUM

- P : Dalam pekerjaan yang Mbak Adel tekuni saat ini, sudah berapa lama Mbak Adel bekerja?  
 N : Dari tahun 2013 akhir mbak, kurang lebih 4 tahun.  
 P : Ketika proses jual beli Mbak Adel ini terlibat langsung dalam pelaksanaan atau tidak? Kalau iya apa peran Mbak Adel dalam siklus jual beli online?  
 N : Dulu saya terlibat langsung balesin *chat customer*, tapi setelah punya anak saya udah nggak sempat balas chat Mbak Emma, sekarang saya berlaku sebagai *owner* saja, pesenin *stock* ke *supplier* sama cuma ngecek-ngecek aja.  
 P : Dulu waktu masih balesin *chat customer* itu Mbak Adel pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?  
 N : Kalau percobaannya pernah, bahkan sampai sekarang udah digantikan admin pun masih ada yang melakukan penyalahgunaan transfer. Tapi sepertinya nggak pernah sampai kejadian ya, kita udah tau duluan.

## PERTANYAAN SPESIFIK

- P : Mbak Adel, saya pengen tau siklus pembayaran pada toko onlinenya mbak, bisa tolong dijabarkan prosesnya?  
 N : Siklus pembayarannya seperti *online shop* pada umumnya, *customer* saya membayar dulu barang yang mau dibeli, baru kita kirimkan barangnya.  
 P : Berarti nggak ada sistem DP atau semacamnya ya mbak?  
 N : Enggak disini lunas semua dulu baru dikirim karna kita kan punya ribuan testimonial dari *customer* sebelumnya jadi *customer* baru bisa percaya ke kita kalau kita *trusted* online shop.  
 P : Oh jadi testimonial itu supaya *customer* baru bisa percaya dengan onlineshopnya Mbak Adel ya, oh iya menurut Mbak Adel, sebagai pelaku bisnis usaha online, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?  
 N : Begini Mbak Emma, kalau risiko *online shop* saya itu nggak begitu besar, karna kita punya barang *ready stock* semua, jadi pesanan yang masuk kita *keep*kan barangnya untuk *customer* tersebut walaupun dia belum bayar, ketika dia pesan, kita beri waktu 1 hari untuk transfer, jika lebih dari satu hari maka *keep*an dia yang sebelumnya kita simpan akan kita bongkar lagi untuk dijual ke yang lainnya. Jadi *customer* pasti dapat

barang kalau ikuti rules dari kita, risikonya cenderung salah kirim barang biasanya, tapi itu jarang terjadi, biasanya kejadian sama karyawan baru aja mbak, atau ketika pesanan sedang banyak, admin kadang jadi kacau, makanya bisa jadi salah kirim barang.

P : Ohh jadi nggak begitu berisiko ya mbak, tapi pernah nggak dalam proses pembayaran transaksi jual beli online pelanggan melakukan kecurangan Mbak Adel?

N : Kecurangan seperti apa? bisa lebih spesifik?

P : Penipuan dalam proses ketika membayar pesanan Mbak Adel

N : Kasih bukti transfer palsu gitu?

P : Iya Mbak Adel

N : Itu sudah biasa ya didunia *online shop*, memang kita harus waspada terhadap *customer* karna kita nggak pernah tau apa motif sebenarnya dia beli. Ditambah lagi sekarang ada *e-money* juga yang belum dipahami karyawan-karyawan saya, jadi kita nggak paham cara mereka transfer itu seperti apa yang penting kita ngecek dimutasi rekening saya sudah masuk atau belum transfernya.

P : Kalau bukti transfer, bentuknya seperti apa saja ya mbak yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan? Mana paling sering disalahgunakan?

N : Paling sering *mobile banking* karena orang yang sudah sering belanja online itu malas direpotkan dengan harus ke atm dan antri untuk transfer dana nya, jadi kalau *customer* saya itu kebanyakan memang sudah langganan dan kebanyakan pakai *mobile banking* ya, jadi sehabis ditotal biasanya langsung pada transfer, tapi masih ada juga yang ke atm, jadi nanti bukti transfernya kertas.

P : Lalu mbak Adel, kenapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan?

N : Kalau di toko saya karena paling sering dipakai buat bukti udah transfer. Mungkin juga karena mudah dipalsukan, tapi sekarang *e-money* lebih sering lagi deng mbak, akhir-akhir ini banyak yang mau nipu pakai *e-money*.

P : Mbak Adel bisa ceritakan ke saya bagaimana penyalahgunaan transfer menggunakan *e-money*?

N : Awalnya *customer* saya ini nanya-nanya tentang detail barangnya seperti apa, kaya *customer* lain mbak jadi saya juga nggak curiga, lalu *customer* ini deal akan membeli di *online shop* saya, lalu saya kasih nomor rekening untuk tranfser sepatu dan ongkirnya, karena Mint And Mauve itu cuma menyediakan satu rekening, dia nanya, apa saya punya rekening Mandiri, saya jawab engga ada. Lalu *customer* saya ini janji akan melakukan transaksi besok hari. Keesokan harinya pagi-pagi sekitar jam 8 pagi , *customer* saya nanya kalau sudah transfer apa bisa langsung dikirim, saya pun menjawab tentu saja bisa dikirim hari ini asal transaksi selesai. Si pembeli akhirnya mengirimkan bukti transfer. Tapi bukti transfernya itu berisi kode *e-cash*. Lalu dia menyuruh saya pergi ke ATM Mandiri, dia bilang harus Mandiri. Saya masih tidak tahu bahwa itu penipuan, lalu saya ke ATM Mandiri di dekat rumah saya, *customer* tadi menelopon saya

untuk menginstruksikan cara mencairkan uang *e-cash*. *Customer* saya ini akan menyuruh kita pilih *language ENGLISH* di ATM, mungkin biar saya bingung karena pake bahasa Inggris. Karena kode itu palsu, lalu transaksi itu gagal, dan *receipt* nya keluar beserta saldo saya, disitu *customer* saya minta saya untuk foto buktinya. Padahal foto bukti *receipt* jebakan agar *customer* saya itu tau isi saldo di rekening saya. Lalu saya foto saja karena belum curiga. Dan dia menyuruh saya mengulang sekali lagi karena kode yg tadi ternyata salah, tapi kali ini dia menyuruh saya memilih menu Transaksi ke bank lain, di sini saya sudah tahu bahwa ini penipuan, saya *stop* semuanya dan blok nomor si penipu.

P : Mbak Adel, bagaimana mengetahui bahwa bukti transfer kode tersebut merupakan bukti transfer palsu?

N : Saya juga kurang tau mbak gimana caranya dia malsuin, mungkin diedit.

P : Lalu Mbak Adel, Apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? apakah bank bersangkutan juga berperan?

N : Bank itu berperan menurut saya, seharusnya bank lebih mengedukasi nasabahnya tentang penggunaan *e money*. Selain itu menurut saya bank juga perlu mengedukasi masyarakat tentang aksi-aksi penipuan *e-money* ini Mbak Emma. Jadi orang yang bukan nasabah banknya pun paham tentang ini.

P : Hal seperti itu kan bisa dinamakan penyalahgunaan fitur ya mbak, nah menurut Mbak Adel sendiri penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?

N : Salah kita sendiri sebagai *seller* sebenarnya, kurang hati-hati dalam melakukan transaksi pada orang asing.

P : Mbak Adel, bagaimana strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?

N : Untuk pencegahan, saya tidak akan menerima lagi pembeli yang menggunakan *e-money* atau *e-cash* mbak. Lagipula dia hanya beli ngga seberapa untungnya buat saya tapi saya harus ke ATM untuk cairkan uangnya dia. Jadi kita terima bukti transfer yang seperti biasa aja, bukan kode.

P : Ohh, oke mbak. Mbak Adel sendiri bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang sistem transfer *online banking* yang membingungkan?

N : Biasanya *customer* yang mau nipu kita itu nggak sabaran, minta barangnya langsung dikirim mbak. Kalau sistem *online banking* yang seperti *e-money* itu ya cukup membingungkan saya. Kalau yang lain sih engga. Saya masih paham.

P : Ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang digunakan Mint And Mauve supaya hal tersebut tidak terulang mbak Adel?

N : Saya akan mengedukasi karwayan-karyawan saya dulu sendiri untuk tidak menuruti semua kalaupun *customer*, jadi *customer* yang ikuti *rules* kita, kalau dia ngga mau ya sudah nggak masalah untuk saya.

- P : Kalau manajemen risiko yang di lakukan pada Mint and Mauve itu dapat diterapkan ke beberapa *online shop* yang lainnya nggak mbak?
- N : Bisa kok, asal bisa mengadopsi caranya saja.
- P : Oke, kalau begitu apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan seperti yang Mbak Adel alami?
- N : Kalau udah terlanjur, hendaknya bank membantu kita untuk menyelesaikan permasalahan, karena ini keterkaitannya dengan pihak perbankan.
- P : Ada nggak mbak perbaikan yang diinginkan Mbak Adel sebagai pelaku bisnis terhadap pihak perbankan?
- N : Harus ada keterkaitannya dengan masalah saya tadi engga?
- P : Engga juga boleh mbak, silakan asal masih masuk dalam tema kita sistem transfer perbankan
- N : Perbaikan ya... Mungkin bisa notifikasi transfer itu nggak hanya ketika kita transaksi tapi juga ketika ada orang yang transfer dan menabuh saldo kita juga diberikan notifikasi jadi semua jelas, uang keluar masuk semua ada bukti notifikasinya juga.
- P : Lalu apa harapan Mbak Adel pelaku bisnis terhadap bank terkait fasilitas transfer *online banking*?
- N : Minta diadakan edukasi lebih luas lagi tentang bahaya penipuan berkedok fasilitas transfer banking, menurut saya itu sangat penting saat ini mengingat fasilitas *online banking* sudah banyak digunakan masyarakat luas.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-7

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber : Yunita Wulandari  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Hari/Tanggal : Jumat, 9 Maret 2018  
 Waktu : 20.00-20.15 Wib  
 Tempat : Via Telephon

##### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Wulandpw

Lama Beroperasi : 6 Tahun  
 Nama Pemilik : Yunita Wulandari  
 Alat Pemasaran : Instagram Dan Web  
 Banyaknya Transaksi Online Harian : >50 Transaksi

Keterangan : *P = Peneliti*      *N = Narasumber*

#### PERTANYAAN UMUM

- P : Bu Wulan, boleh saya tau sudah berapa lama Ibu Wulan berkecimpung didunia bisnis online?
- N : Dari pertama jualan online itu 5 tahun yang lalu dan barangnya dari awal juga tas, jadi saya konsisten menjual tas ini.
- P : Bu Wulan langsung melayani *customer* atau ada adminnya ya bu?
- N : Saya hanya menjawab pertanyaan *customer* yang di *direct message* instagram aja Mbak Emma, kandang kalau ada pesan di webnya wulandpw juga saya yang balas, tapi untuk chat menggunakan line dan wa itu semua sudah diteruskan ke admin-admin kita yang jumlahnya ada 4.
- P : Oh begitu ya bu, kalau selama jadi pemilik toko belanja online tas branded ini, pernah atau tidak Bu Wulan mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi dengan *customer*?
- N : Kalau saya pernah tapi jaman dulu saat belum ada admin. Kalau sekarang yang mengalami seperti itu ya kemungkinan admin-admin saya. Karna kebetulan kan saya juga yang ngecek transfer masuk jadi saya tau admin yang mana yang transfernya kadang ngga masuk. Tapi bukan berarti semua karna disalahgunakan, ada juga yang memang salah angka atau digit, ada juga yang salah memberi kode angka dibelakang jadi kadang transferannya gabisa dicek.

#### PERTANYAAN KHUSUS

- P : Bu Wulan bisa jelaskan kesaya atau tidak, proses atau siklus belanja di online di Wulandpw kalau kita pakai media sosial?
- N : Pembeli kan lihat-lihat katalog tasnya di Instagram Wulandpw, kalau ada yang tertarik mereka kita beri nomor *contact* admin yang digunakan untuk tanya-tanya dan order barang. Itu *contact*nya sudah ada di *bio* Instagram kita. Nah itu kita sediakan *contact* nomor dari admin 1-4. Jadi terserah biar *customer* sendiri yang memilih ingin dengan admin nomor berapa, tapi pada intinya sama saja. Lalu biasanya kalo mereka cocok dengan barangnya, kita kasih format order dan email nah nanti kita kirim ke email mereka kalau pembayaran mereka sudah terverifikasi dan ketika kita udah kirim barang, resinya juga akan kita kirim via email, jadi pembeli ngga perlu nanya-nanya lagi ke kita dan minta resinya.
- P : Dengan cara pembayaran yang Bu Wulan jelaskan tadi, ada nggak sih bu risiko yang timbul dari transaksi jual beli online berbasis media sosial?
- N : Risiko itu biasanya hanya *cancel order*, jadi kalau *cancel order* kan kita sudah terlanjur simpankan barang buat *customer* A tapi dia nggak kunjung bayar padahal ada *customer* B yang ingin barang itu juga dan bisa bayar

lebih cepat. Jadi kita bisa kehilangan *customer* B karena kita simpanin barang untuk *customer* A padahal dia nggak transfer-transfer. Buang waktu kita juga kan mbak emma kalau sampai *cancel order*.

P : *Customer* itu berpeluang melakukan kecurangan ngga ya bu?

N : Kalau yang saya bilang tadi itu nggak masuk kecurangan sih mbak, hanya tidak konsisten dan ngak ada tanggung jawabnya aja, kasian admin-admin saya sudah Kalau curang itu lebih ke yang biasanya kasih kita bukti transfer paslu.

P : Nah, bukti transfer seperti apa aja ya bu yang biasanya dikirimkan oleh *customer*? Mana paling sering disalahgunakan?

N : Biasanya ada sms nanti difotokan atau di *copy paste* ke *chat*, ada yang pakai *screen shoot mobile* atau *internet banking*, ada kwitansi dari bank langsung biasanya kalau orang daerah kan nggak paham pakai atm. Ada yang kasih struk kode *e-cash*, ada juga yang struk biasa bukti transfer kalau ke atm. Kalau yang paling sering disalahgunakan itu tentunya yang gampang di edit ya, kaya *screens hoot* dari *internet banking*.

P : Apa bu Wulan tau kenapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan?

N : Saya juga kurang tau ya mbak, mungkin gampang di edit, atau si penipu memang punya cara untuk *hack* sistem dari bank.

P : Lalu, Bagaimana Bu Wulan atau adminnya mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?

N : Kita kan disini kirim barang itu h+2 mbak, jadi dalam satu hari kita konfirmasi pembayaran ke email pembelinya kalau memang sudah transfer, hari kedua kita kirim resi pengiriman ke email mereka. Jadi disini ngga ada yang tertipu sama bukti transfer palsu.

P : Oh sampai 2 hari baru dikirim ya bu, tapi sebelumnya maaf bu saya mau nanya sebenarnya apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? apakah bank bersangkutan juga berperan?

N : Peran bank itukan hanya sebagai perantara, jadi menurut saya bank nggak terlalu berperan tapi kita sebagai *seller* yang punya andil bila terjadi penyalahgunaan transfer. Biasanya juga karna memang pengendalian dari atasan *customer service* kurang. Karyawan jadi lalai dan menyepelkan. Itu salah *sellernya* sendiri menurut saya.

P : Ada tidak bu strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online?

N : Kita pakai kode 2/3 angka dibelakang totalan dana yang harus ditransfer customer, angka yang paling belakang itu kode admin lalu 2 dan 3 angka didepannya itu adalah kode transferan keberapa hari itu pada admin tersebut.

P : Contohnya bagaimana bu?

N : Misalnya total belanja *customer* saya biasanya itu angkanya bulat ya karena kita kasih *free* ongkir ke seluruh Indonesia kecuali Papua. Misalnya total belanja 400,000 nanti bisa jadi 400,123 artinya angka 3 itu adalah admin ke 3 dan angka 12 adalah transaksi ke12 yang dia lakukan hari itu

Mbak Emma, karena ada customer kan yang malakukan transaksi dengan totalan yang sama di satu hari, biasanya yang seperti itu *reseller* kita jadi untuk membedakan aja.

P : Bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang sistem transfer *online banking* yang membingungkan bu?

N : Membedakan pembeli yang nggak jujur itu agak susah sepertinya, harus punya pengalaman yang lama mungkin baru bisa jeli dan bisa membaca keinginan pembeli yang sebenarnya. Jadi tergantung pengalaman kalau menurut saya. Nggak ada masalah kalau saya tentang sistem transferya.

P : Oh gitu bu, misalkan di Wulandpw terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang akan Bu Wulan gunakan supaya hal tersebut tidak terulang?

N : Sebenarnya penggunaan kode tadi juga pencegahan ya untuk mengurangi risiko terjadi penyalahgunaan transfer, solusinya apa ya mbak? Ya mungkin kita akan lapor ke bank lah, soalnya kita nggak tau ya kedepan bagaimana.

P : Iya juga sih bu, soalnya Bu Wulan juga belum pernah sampai ketipu ya, lalu bu saya mau tanya apakah manajemen risiko yang di lakukan pada Wulandpw dapat diterapkan kepada beberapa toko yang lainnya?

N : Tergantung sudah seberapa besar *customernya* mbak, kalau masihh sedikit sepertinya belum perlu seperti menggunakan kode, dicek satu-satu masih bisa.

P : Jadi nggak perlu memberi kode ya bu kalau transaksinya masih sedikit.. Kalau menurut Bu Wulan penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?

N : Salah penjualnya sebenarnya ya mbak, antara kurang hati-hati atau memang malas untuk ngecek mutasi rekening. Padahal itu sangat penting.

P : Baik bu, Bu Wulan walaupun Wulandpw belum pernah mengalami penipuan dengan cara transfer tapi kan ada *customer* wulandpw yang berusaha melakukan penipuan, ada atau tidak bu harapan-harapan Bu Wulan terhadap pihak perbankan jika penyalahgunaan tersebut terjadi?

N : Harapan saya ya jika penipuan seperti itu terjadi mau itu menimpa Wulandpw atau toko lain ya saya berharap pihak bank mau membantu dalam proses pencarian nasabah. Bank kan pasti punya data nasabahnya secara lengkap jadi kalau kita mau ke tindakan lebih lanjut bisa dibuka jalannya lewat bantuan dari pihak perbankan Mbak Emma. Istilahnya bank kooperatif lah dalam hal seperti ini, jangan mentang-mentang nasabahnya dan penipuannya hanya sedikit lalu pihak bank malah menutup-nutupi atau melindungi nasabahnya. Itu aja mungkin harapan saya kalau sampai terjadi, tapi ya mudahh-mudahan enggak ya.. Ini hanya masalah pengendalian dari tokonya sendiri sih mbak.

## TRANSKRIP WAWANCARA KE-8

## Informasi Narasumber

Nama Narasumber : Abraham (Aham)  
 Pekerjaan : Manager Amazara  
 Hari/Tanggal : Minggu, 18 Februari 2018  
 Waktu : 11.00-11.15 WIB  
 Tempat : Office Amazara Yogyakarta

## Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Amazara  
 Lama Beroperasi : 5 Tahun  
 Nama Pemilik : Uma Hapsari  
 Alat Pemasaran : *Office, Outlet*, Instagram, Facebook, Web  
 Banyaknya Transaksi Online Harian : >50 Transaksi

Keterangan : P = Peneliti N = Narasumber

## PERTANYAAN UMUM

- P : Dalam pekerjaan yang Mas Aham tekuni saat ini, sudah berapa lama Mas Aham bekerja?  
 N : Sudah hampir 2 tahun mbak  
 P : Berarti nggak dari awal Amazara berdiri ya mas? Apakah Mas Aham terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran Mas Aham dalam siklus jual beli online?  
 N : Enggak, Amazara kan merintis dari nol ya, jaman dulu mungkin belum perlu ada manajer juga kan. Iya saya terlibat langsung tapi kalau dengan *customer* saya biasanya hanya mengawasi *customer service*.  
 P : Apakah karyawannya Mas Aham pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?  
 N : percobaan sering tapi kalau sampai kejadian belum pernah.

## PERTANYAAN SPESIFIK

- P : Mas Aham bisa ceritakan ke saya bagaimana proses/siklus belanja online Amazara yang berbasis media sosial?  
 N : Sebenarnya kalau Amazara lebih ke web mbak, kita sudah mulai tinggalkan *social media* sebagai toko belanja karena faktor keamanan. Jadi sekarang ini *social media* hanya sebagai tempat kita promosi aja dan selanjutnya *customer* kita arahkan ke web kita untuk memesan barang. Jadi di *social media* kita udah nggak ada *contact personal* lagi. Semua sudah terhubung ke web utamanya Amazara.  
 P : Mengenai keamanan tadi mas, sebagai pelaku bisnis usaha online, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online?  
 N : Kalau dari pihak *external* dalam artian *customer*, mereka akan mudah memanipulasi *chat/bukti* pembayaran karena order dilakukan tindak



menggunakan sistem mbak. Jadi masih sangat berisiko, sekarang yang order masih menggunakan grup, via Wa atau Line itu hanya *reseller* kami yang sudah terdaftar.

P : Berarti sebelum Amazara beralih ke web pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses pembayaran mas?

N : Sangat pernah dan kalau dilanjutkan risikonya tinggi mbak. Kita nggak akan pernah tau cara-cara seperti apa yang akan bisa mengelabui kita sebagai *seller*.

P : Mas Aham saya boleh nggak kalau tanya-tanya tentang *resellernya* saja yang masih menggunakan cara manual untuk transaksi sehari-hari? Kalo web kan jatuhnya seperti *ecommerce* gitu ya mas?

N : Ohiya mbak silakan. Iya betul jadi web kita ya sudah seperti *ecommerce* milik pribadi.

P : Kalau *reseller* pernah melakukan penyalahgunaan transfer ketika transaksi mas?

N : Dulu pernah karena kita nggak punya data *reseller*. Asal mereka memenuhi syarat untuk menjual ulang barang kita, kita bolehkan jadi *reseller*. Tapi sekarang udah nggak bisa. Ada spesifikasi khusus untuk *reseller* yang terdaftar, jadi nggak sembarang orang jadi *reseller* mbak.

P : Oke, bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh *reseller* Amazara? Mana paling sering disalahgunakan?

N : Bukti transfer kalau *reseller* biasanya foto dari *ibanking* mbak.

P : Hanya *i banking* mas?

N : Iya mbak kan mereka *reseller* pasti punya banyak transaksi dalam satu hari, paling mudah ya mereka transaksi pakai *ibanking* jadi biasanya *reseller* juga bayar ke kita pakai *ibanking* yang mereka punya.

P : Berarti yang disalahgunakan juga *ibanking* mas?

N : Ya iya mbak, apa lagi

P : Kenapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan mas?

N : Biasanya karna mudah diedit, sekarang ngedit foto itukan *via hp* juga bsa nggausah susah-susah. Kalau kita nggak lihat dengan bentar bukti transfer itu bisa aja kita ditipu.

P : Bagaimana mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?

N : Kalau saya lihat dengan seksama bisa langsung ketauan mbak itu asli atau palsu tapi kalau *customer service* mungkin malas buka dan memperhatikan karena chat *reseller* kan numpuk, belum mereka ngecek orderan diweb yang lebih banyak.

P : Kalau menurut Mas Aham apa yang menyebabkan pelaku bisnis dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? Apakah Bank bersangkutan juga berperan?

N : Karena admin-adminnya kurang diawasi, karyawan kan acuh biasanya yang penting kerjaan mereka kelar terus udah, mereka nggak mau tau itu transfer beneran masuk apa engga ditambah lagi mutasi rekening nggak dicek sama pemiliknya.

P : Penyalahgunaan transfer yang dulu terjadi di Amazara itu dapat terjadi

karena kesalahan siapa mas?

N : Dulu itu disini belum ada birokrasi yang mengatur sistemnya mau dijalankan seperti apa. Pendapatan dan pengeluaran juga ngga ada pembukuannya, pokoknya kacau padahal customer sudah banyak. Jadi itu kesalahan kita sendiri tidak atur dari awal, tapi dengan ada kejadian banyak yang mau nipu kita, kita jadi bisa berkembang seperti saat ini mbak.

P : Menurut Mas Aham bank bersangkutan juga berperan tidak?

N : Maksudnya gimana?

P : Terjadinya penyalahgunaan transfer itu karna sistem dari banknya sendiri

N : Ohh gini mbak, semua sistem itu pasti punya kelemahan masing-masing. Bisa jadi bank juga berperan kalau memang ada yang bisa ngehack sistemnya bank dan menyalahgunakan. Jadi menurut saya berperan atau tidaknya bank itu tergantung bagaimana prosesnya percobaan penyalahgunaannya.

P : Oke, baik mas. Kalau strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada toko belanja online Amazara ini apa mas?

N : Pencegahannya ya kita ajak *customer* untuk beli via web, kita kasih diskon dan sebagainya buat menarik mereka supaya beli lewat web. Karena *tools-tools* pada web itu sudah bagus untuk transaksi kita juga lebih aman dan sistematis. Jarang terjadi error.

P : Kalau bukti transfer *ibanking* itu membingungkan atau tidak mas aham?

N : Kalau buktinya engga sih, cuma macem-macam aja tiap bank formatnya beda. Kan biasanya kita dikirim *screen shoot mobile banking* dan *ibanking*. Dalam bank yang sama aja antara dua itu udah beda mbak. Paling adminnya nanya dulu ke yang lain kalau dia bingung.

P : Ada atau tidak mas cara membedakan antara *reseller* yang memang mau beli dan yang mau melakukan penyalahgunaan transfer?

N : Nggak ada mbak. Gimana caranya, kalau ketemu mungkin keliatan tapi kita kan hanya komunikasi via *chatting* aja.

P : Ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer yang dulu terjadi apa solusi yang digunakan Amazara supaya hal tersebut tidak terulang?

N : Untuk *customer* semua kita arahkan order menggunakan web lalu ada perekrutan *reseller* yang bisa ambil barang kita untuk dijual lagi. Jadi *reseller* kita bukan *reseller* abal-abal, kita juga rutin ngadain *gathering* untuk mempererat hubungan antar sesama *reseller* dan orang-orang yang bekerja dibalik Amazara.

P : Oh gitu mas, apakah manajemen risiko yang di lakukan Amazara ini dapat diterapkan kepada beberapa *online shop* yang lainnya?

N : Kalau suatu *online shop* itu mampu menyami dengan cara yang sama kenapa tidak? Karna biasanya kendalanya itu ngga paham *toolsnya* mbak. Jadi mereka sulit untuk mau menerapkan sistem kita yang pakai web.

N : Oh gitu mas, misalkan nih mas, akan ada perbaikan fasilitas transfer online. Perbaikan seperti apa yang diinginkan para pelaku bisnis terhadap pihak perbankan?

- P : Kalau saya pribadi menilai sebenarnya ada *online banking* pun sudah bersyukur tapi akan lebih baik kalau setiap transaksi yang ada pemberitahuannya, bisa via email atau apa yang tidak berbayar jadi ada cara yang lebih mudah untuk cek mutasi rekening, nggak harus nunggu yang punya rekening ngecek satu persatu.
- N : Apa harapan pelaku bisnis terhadap bank terkait fasilitas transfer *online banking*?
- P : Harapannya mungkin untuk beberapa bank yang masih harus menggunakan pulsa untuk mendaftarkan nomor rekening baru supaya kedepannya bisa disesuaikan sistemnya supaya tidak memerlukan pulsa lagi, jadi semua serba online, itu akan memudahkan nasabah juga.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-9

##### Informasi Narasumber

- Nama Narasumber : Dyahayu  
 Pekerjaan : Admin *Online shop*  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 10 Maret 2018  
 Waktu : 11.00-11.15 Wib  
 Tempat : Toko Myrubylicious

##### Informasi Toko Belanja Online

- Nama Toko : Myrubylicious  
 Lama Beroperasi : 9 Tahun  
 Nama Pemilik : -  
 Alat Pemasaran : Toko, Instagram, Facebook, Shopee  
 Banyaknya transaksi online harian : >50 transaksi

Keterangan : P = *Peneliti*                      N = *Narasumber*

#### PERTANYAAN UMUM

- P : Dalam pekerjaan yang Mbak Ayu tekuni saat ini, sudah berapa lama Mbak Ayu bekerja?
- N : Sudah 2 tahun tapi 6 bulannya di training buat jaga toko dulu mbak, sekarang kerja ditoko juga tapi nggak melayani *customer* datang, saya di belakang kaya gini sama admin lain mbak, maaf ya mbak kalo saya sambi wawancaranya.
- P : Nggakpapa mba, saya yang makasih mau diwawancara saat masih kerja. Oh iya Mbak Ayu apakah terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran mbak Ayu dalam siklus jual beli online?
- N : Kalau dengan *customer* online ya terlibat langsung mbak. Kalau perannya, kerjanya ngapain gitu mbak?
- P : Iya, Mbak Ayu kerjanya ngapain jadi admin online itu?
- N : saya kalau pagi balesin *chat customer* mbak, kadang hp saya bawa pulang juga sih biar malem bisa balesin juga jadi paginya *chat* nggak begitu numpuk. Kalau udah jam 2 kita mulai ngerekap orderan untuk yang dikirim hari ini. Ditulis alamatnya, terus *dipacking* barangnya soalnya sekitar jam 5an nanti ada kurir yang datang ambil paket.
- P : Oh gitu mbak, Mbak Ayu apakah pernah mengalami percobaan

penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?

N : Sering mbak, kaya bilang udah transfer tapi ternyata transferannya belum masuk gitu kan mbak?

P : Iya mbak seperti itu.

#### PERTANYAAN SPESIFIK

P : Mbak Ayu, bagaimana proses/siklus pembayaran pada toko belanja online berbasis media sosial?

N : Kalo kita medsosnya cuma Instagram sama Facebook mbak tapi kalo sekatang kayanya instagram lebih kenceng penjualannya. Jadi awalnya *customer* itu liat baju-baju yang kita foto di Instagram, terus nanya ke admin, ada yang lewat *comment dm* atau langsung *chat* kita di Line, Wa atau Bbm. Kalo mau beli kita kasih *form order* yang isinya nama, alamat lengkap, nomor hp sama nama baju dan warna yang mereka pesan, nanti kita totalin terus kita kasih nomor rekeningnya Rubylicious, selesai. Kita tinggal nunggu *customernya* transfer baru kita rekap terus paketin mbak.

P : Sebagai admin yang melakukan transaksi seperti ini setiap hari, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi jual beli online mbak ayu?

N : Ya ditipu mbak, kita pengennya memberikan layanan terbaik ke *customer*, balas *chatnya fast respon*, habis transfer barang langsung dikirim tapi ternyata kita ditipu, bilang udah transfer ternyata belum masuk transferannya.

P : Mbak Ayu bisa ceritakan proses penipuan itu bagaimana terjadinya? Apa nggak dicek mbak?

N : Ya dicek mbak, tapikan yang ngecek bukan kita langsung dan proses ngeceknnya itu baru ½ hari setelah *customer* transfer, padahal orderan *customer* minta dikirim pake jne *yes* yang satu hari sampai. Jadi terpaksa walaupun belum dicek barang sudah kita kirim mbak.

P : Bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan mbak ayu? Mana paling sering disalahgunakan?

N : Foto dari *mbanking*, struk atm, *sms banking*, *e-money* kode kadang juga ada sama kwitansi mbak itu biasanya kalau paling banyak struk atm tapi yang sering dipalsuin itu foto dari *mbanking* mbak.

P : Mbak Ayu tau nggak kenapa cara tersebut sering disalahgunakan? Apa asannya pelanggan kalo nipu pake foto *mbanking*?

N : Nggak tau mbak, kayanya karna struk yang bentuknya foto gitu kan beda-beda, jadi lebih gampang buat di edit nggak begitu keliatan karna kita sendiri nggak hafal tiap bank format bukti transfernya kaya gimana. Kalau saya yang penting keliatan jumlah transferannya berapa sama ada namanya biasanya udah masuk mbak.

P : Mbak Ayu tau bagaimana mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?

N : Saya nggak tau mbak palsu apa enggak kalau belum dikasihtau *ownernya* kalo uangnya nggak masuk. Jadi baru tau kadang barang udah terlanjur dikirim. Terus waktu saya tanyakan ke *customernya*, saya *diblock*.

P : Waduh, apa penyebab Mbak Ayu bisa ditipu menggunakan fasilitas *online transfer*? Apakah Bank bersangkutan juga berperan mbak?

- N : Berperan dong mbak, soalnya kita kan cuma admin nggak bisa ngecek mutasi sedangkan *customer* minta dikirim barangnya dihari itu juga. Kita ya bisanya cuma nurut mbak, kita kerja kan supaya pelanggan senang dengan pelayanan kita dan terus-terusan jadi pelanggan di Myrubylicious.
- P : Kalau terjadi seperti ini apa dibiarkan sama *ownernya* mbak? Bagaimana strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada Myrubylicious?
- N : Enggak juga sih mbak, kadang dicari sama *ownernya*, kan kita punya alamat lengkapnya. Nggak tau juga di apain. Kalo pencegahan harusnya kita bisa langsung ngecek mutasi jadi nggak akan kejadian barang udah terlanjur dikirim mbak.
- P : Mbak Ayu bisa membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer *online banking* yang membingungkan jadi Mbak Ayu nggak bisa bedain itu asli atau palsu transferannya?
- N : Kalau dari pengalaman saya mbak, saya agak hati-hati sekarang sama *customer* yang nggak sabaran, minta barangnya cepat-cepat dikirim, karena beberapa kali *customer* yang nggak sabaran itu malah yang nipu kita. Mungkin itu salah satu cirinya mbak. Menurut saya bukti transfer *online bankingnya* nggak akan membingungkan kalau saya bisa cek mutasi mbak.
- P : Kejadian ini kan sudah berulang ya Mbak Ayu, ada ngak solusi yang digunakan Myrubylicious agar tidak terulang lagi?
- N : Sekarang kita bedakan mbak antara rekapan yang minta pakai jne *yes* dengan yang reguler, jadi tranfseran yang *customernya* mau pake paket 1 hari itu langsung di cek *ownernya* hari itu juga. Jadi kita nggak kecelik mbak.
- P : Oh gitu mbak, lalu apakah manajemen risiko yang di lakukan pada Myrubylicious dapat diterapkan kepada beberapa *online shop* yang lainnya Mbak Ayu ?
- N : Bisa kok mbak.
- P : Saya mau tanya, menurut Mbak Ayu, penyalahgunaan transfer dapat terjadi karena kesalahan siapa?
- N : Karena kurang pengendalian dikitanya sendiri mbak, seharusnya nggak perlu buru-buru dikirim, dicek semua dulu kan lebih baik jadi aman. Kita sebagai admin walaupun sudah ngecek bukti transfernya di foto juga tetep aja tertipu kalau misalnya bukti transfernya di edit, kan kita nggak tau, gimana cara bedainnya kalo diedit mbak, iya nggak?
- P : Iya mbak, lalu menurut Mbak Ayu, Apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?
- N : Ikut membantu kita mbak kalau bisa. Dulu *owner* kan pernah cari *customernya* yang nipu kita, kebetulan jumlahnya nggak sedikit jadi diuber itu, *owner* juga minta ke bank buat membekukan rekeningnya si penipu tapi sama bank nggak dibekukan karna alasan kurang kuat buktinya. Padahal kalau itu dibiarkan bisa menimpa *seller* yang lain kan mbak
- P : Betul mbak, perbaiki fasilitas transfer seperti apa yang diinginkan admin-admin atau *customer service* seperti Mbak Ayu ini bisnis terhadap pihak perbankan?
- N : Gini mbak, sekarang kan sudah banyak toko belanja online, jumlahnya

bahkan nggak terhitung. Coba bank itu bikin fitur atau aplikasi seperti *mobile banking* atau *internet banking* tapi isinya cuma bagian mutasinya aja. Itu akan sangat memudahkan pelaku bisnis lho mbak, jadi *ownernya* nggak usah ngecekin setiap hari. Kita sebagai karyawannya juga nggak was-was, ragu *customernya* transfer beneran atau enggak mbak. *Onlineshop* besar kan udah banyak di Indonesia mbak, pasti butuh aplikasi seperti itu.

P : Aplikasi ya mbak, bisa juga itu ya mbak, apa ada lagi yang Mbak Ayu harapkan terhadap bank terkait fasilitas transfer online banking?

N : Apa ya mbak, itu aja kok.

#### TRANSKRIP WAWANCARA KE-10

##### Informasi Narasumber

Nama Narasumber : Wahyu Budi  
 Pekerjaan : Notaris/Wirausaha  
 Hari/Tanggal : Senin, 12 Maret 2018  
 Waktu : 08.00-08.15 Wib  
 Tempat : Rumah Produksi Opaoma Cakery

##### Informasi Toko Belanja Online

Nama Toko : Opaoma Cakery  
 Lama Beroperasi : 2 Tahun  
 Nama Pemilik : Istri Bapak Wahyu Budi  
 Media Pemasaran : Outlet, Rumah Produksi, Instagram  
 Banyaknya Transaksi Online Harian : >50 Transaksi

Keterangan : *P = Peneliti*                      *N = Narasumber*

#### PERTANYAAN UMUM

P : Pak Budi mohon maaf, disini saya ingin menanyakan seputar bisnis bapak yang tidak berkaitan dengan profesi notaris tidak apa-apa ya pak?

N : Nggakpapa mbak, saya juga sekarang memang fokus mengembangkan bisnis ini, jadi disebut wirausahawan pun tidak masalah hahaha...

N : Baik pak, dalam pekerjaan yang bapak tekuni saat ini, sudah berapa lama bapak bekerja?

P : Saya nggak dari awal, ini kan awalnya hanya keisengan istri saya yang menjual *ogura cake* resep ibu saya via Instagram, karena sudah sering bikin untuk arisan, kadang pengajian juga, tapi belum pernah dijual umum. Karena kita pikir ini kan makanan, mana bisa dikirim begitu kan ya mbak.

- N : Apakah Pak Wahyu terlibat langsung dalam pelaksanaan dan apa peran bapak dalam siklus jual beli online?
- P : Sebenarnya saya sama sekali tidak terlibat dalam pelaksanaan, bisa mbak lihat sendiri kan disini semua perempuan yang bekerja, saya bekerja mengembangkan bisnisnya aja karna saya bisa lihat peluang besar disini.
- N : Kalau bapak tidak terlibat dalam proses transaksi, apakah mungkin bapak tau kalau karyawan bapak pernah mengalami percobaan penyalahgunaan dalam proses transaksi jual beli online?
- P : Iya saya tau, disini kan setiap hari kita melayani pembelian online ya, malah sebelum buka *outlet* itu penjualan kita semuanya online dan itu puluhan sampai ratusan *ogura cake* yang kita jual setiap hari. Kalau mau nipu gitu ya ada tapi nggak banyak

#### PERTANYAAN SPESIFIK

- N : Laris sekali ya pak penjualan onlinenya. Bapak bisa gambarkan ke saya Bagaimana proses pembayaran di Opaoma Cakery?
- P : Jadi kita bisa melayani pembeli yang daerah atau kotanya menyediakan jasa layanan paket kilat yang sampai dalam satu hari karena *ogura cake* ini hanya bertahan 2 hari dalam suhu biasa, 5 hari didalam kulkas. *Customer* itu order ke whatsapp yang kita sediakan di *bio* Instagram mbak, nanti mereka hubungi kita lalu kita carikan ada atau tidak paket kilat satu hari yang bisa mengantarkan *ogura cake* ke alamat mereka. Disini kita kerjasama dengan jne, Gojek dan travel agent. Nanti mereka pesennya berapa, kita total dengan ongkirnya lalu mereka transfer ke rekening saya. Baru paginya diambil kurir ke rumah ini, kalau travel pagi-pagi setelah *ogura* jadi ada karyawan kita yang antar ke travel.
- P : Sebagai pelaku bisnis usaha online makanan, apa risiko yang dapat timbul dari transaksi di Opaoma Cakery pak?
- N : Risiko paling kuenya rusak sampai tujuan, tapi tetap bisa dimakan. Kalo dari transaksinya itu kita pernah beberap kali dapet *customer* yang kirim sms transferan tapi ternyata smsnya bukan dari bank tapi dia bikin sendiri mbak.
- P : Ohiya pak, pernah atau tidak dalam proses pembayaran transaksi jual beli online pelanggan melakukan kecurangan?
- N : Ya itu tadi mbak salah satu contohnya. Karena mereka pandai membaca situasi, *customer* itu pernah ngirim bukti transfer yang dibikin-bikin sendiri, karena mereka tau kita pasti langsung kirim pesanan mereka tanpa ngecek mutasi rekening, itu terjadi karena kita ada kendala keterbatasan waktu mbak Emma.
- P : Oh gitu pak, bukti transfer seperti apa saja yang biasanya dikirimkan oleh pelanggan? dan mana paling sering disalahgunakan?
- N : *Sms banking*, Internet dan *mobile banking*, struk ATM mbak, yang paling sering disalahgunakan saya kurang tau ya mbak, tapi yang pernah saya alami *sms banking*
- P : Kalau menurut Pak Wahyu kenapa transfer menggunakan cara tersebut sering disalahgunakan?
- N : Karena paling mudah, tinggal pura-pura sms berhasil transaksi saja dari

nomor yang lain, nanti bukti sms nya difotokan atau dicopy ke *chat* tempat order.

P : Oh begitu ya pak, kalau pak wahyu bagaimana cara mengetahui bahwa bukti transfer tersebut merupakan bukti transfer palsu?

N : Sekarang kalau buktinya hanya sms gitu saya langsung cek mutasi mbak, tapi kalau buktinya seperti struk ATM atau *screen shoot online banking* gitu ya kadang nggak saya cek langsung, saya tunggu sampai malam kan nanti dikasih rekapan sama *customer servicenya*, baru saya cek.

P : Apa yang menyebabkan pelaku bisnis seperti Pak Wahyu dapat ditipu menggunakan fasilitas online transfer? Apakah Bank bersangkutan juga berperan pak?

N : Kalau dibisnis makanan itu karena kendala waktu mbak Emma, kita harus segera mengirimkan pesanan padahal bukti transfer belum sempat dicek. Kalau nggak segera dikirim makanannya keburu basi, hahaha....

P : Iya juga ya pak, ada atau tidak pak, strategi pencegahan terhadap risiko penyalahgunaan sistem transfer pada Opaoma Cakery?

N : Strateginya itu untuk pesan online kita *made by order*, jadi kita *open batch*, misalnya batch 1 maksimal transfer hari ini jam 15.00. Nah nanti kita rekap transferannya semua, subuh-subuh gitu kita mulai buat pesannya mbak. Nanti sekitar jam 8/9an bisa didistribusikan. Jadi terjadwal yang transfer itu dalam suatu waktu, kita mau ngecek mutasi rekening juga jadi satu.

P : Oh begitu pak, lalu saya mau tanya pak, bagaimana cara membedakan antara pembeli yang tidak jujur atau memang bukti transfer *online banking* yang membingungkan?

N : Pertanyaan yang sulit ya mbak Emma... Kita kan hanya komunikasi via chat jadi sulit membedakan *customer*, yang penting kita beri mereka pelayanan terbaik itu saja. Kalau bukti transfer sebenarnya pihak bank pun sudah memberikan format yang mudah ya tapi kan terkadang karena kelalaian kita sendiri jadi tidak bisa membedakan.

P : Ohiyaya pak, nah ketika terjadi penyalahgunaan fasilitas transfer apa solusi yang digunakan Opaoma Cakery supaya hal tersebut tidak terulang?

N : Kita *blacklist customer* mbak, biar nggak ada yang berani coba-coba nipu kita lagi. Foto profil, nomor *handphone* dan alamat lengkapnya itu kita post di instagramnya Opaoma Cakery. Jadi biar kalau ada orang yang mau bertindak hal yang sama mereka bisa mikir dua kali, kalau sampai ketahuan, bisa-bisa informasi pribadi mereka kita sebar di media sosial. Gitu, sederhana aja mbak.

P : Oh begitu pak, lalu apakah manajemen risiko yang di lakukan Opaoma Cakery ini dapat diterapkan kepada *online shop* yang lainnya?

N : Bisa saja mbak, itu kan cara paling sederhana dan hemat ya, semua orang juga bisa seperti kita.

P : Kalau misalnya tapi semoga jamngan sampai terjadi ya pak. Opaoma cakery ini ditipu dengan bukti transfer palsu yang jumlahnya cukup besar. Apa yang sebaiknya yang bank lakukan jika terjadi penyalahgunaan tersebut?

N : Tentu kita laporkan ke bank ya, kenapa bukti transfer bisa dipalsukan, jadi mereka harus kooperatif membantu kita yang dirugikan.



- P : Perbaiki fasilitas transfer seperti apa yang diinginkan para pelaku bisnis terhadap pihak perbankan saat ini pak?
- N : Sebenarnya pelaku bisnis sih mbak yang harus membenahi sistem kerja mereka supaya tindak penipuan dengan memanfaatkan kelemahan sistem itu tidak terjadi.
- P : Oke baik pak, terakhir ya pak, apa harapan pelaku bisnis terhadap Bank terkait fasilitas transfer *online banking*?
- N : Misalnya gimana mbak?
- P : Kalau dari wawancara sebelumnya pak ada yang minta diberi *notifikasi* kalau ada transfer masuk pak
- N : Nah iya betul itu mbak, perlu sekali, bank itu selalu sms atau email kita kalau ada penarikan dana dari atm kita tapi nggak pernah ada notifikasi apapun kalau ada transfer masuk dan aliran dana lain. Jadi itu betul mbak. Semoga kedepannya akan ada penambahan *notifikasi* jika ada transaksi baik masuk atau keluar rekening.

Lampiran 4  
Framework Matrices

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
1 : abraham		Kalau dari pihak external dalam artian customer, mereka akan mudah memanipulasi chat/bukti pembayaran karena order dilakukan tindak menggunakan sistem mbak. Jadi masih sangat berrisiko, sekarang yang order masih menggunakan grup, via wa atau line itu hanya reseller kami yang sudah terdaftar.		Bukti transfer kalau reseller biasanya foto dari ibanking mbak.	Biasanya karna mudah di edit, sekarang ngedit foto itukan via hp juga bsa nggausah susah-susah. Kalau kita nggak lihat dengan bentar bukti transfer itu bisa aja kita ditipu.

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
Kalau saya lihat dengan seksama bisa langsung ketahuan mbak itu asli atau palsu tapi kalau customer service mungkin malas buka dan memperhatikan karena chat reseller kan numpuk, belum mereka ngecek orderan di web yang lebih banyak.	Karena admin-adminnya kurang diawasi, karyawan kan acuh biasanya yang penting kerjaan mereka kelar terus udah, mereka ngga mau tau itu transfer beneran masuk apa engga ditambah lagi mutasi rekening nggak dicek sama pemiliknya.	Dulu itu disini belum ada birokrasi yang mengatur sistemnya mau dijalankan seperti apa. Pendapatan dan pengeluaran juga ngga ada pembukuannya, pokoknya kacau padahal customer sudah banyak. Jadi itu kesalahan kita sendiri tidak atur dari awal, tapi dengan ada kejadian banyak yang mau nipu kita, kita jadi bisa berkembang seperti saat ini mbak.	Pencegahannya ya kita ajak customer untuk beli via web, kita kasih diskon dan sebagainya buat menarik mereka supaya beli lewat web. Karena tools-tools pada web itu sudah bagus untuk transaksi kita juga lebih aman dan sistematis. Jarang terjadi error.	: Nggak ada mbak. Gimana caranya, kalau ketemu mungkin keliatan tapi kita kan hanya komunikasi via chatting aja.

Tabel Lanjutan 1

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
<p>Untuk customer semua kita arahkan order menggunakan web lalu ada perekrutan reseller yang bisa ambil barang kita untuk dijual lagi. Jadi reseller kita bukan reseller abal-abal, kita juga rutin ngadain gathering untuk mempererat hubungan antar sesama reseller dan orang-orang yang bekerja dibalik Amazara.</p>	<p>Kalau suatu onlineshop itu mampu menyami dengan cara yang sama kenapa tidak? Karna biasanya kendalanya itu ngga paham toolsnya mbak. Jadi mereka sulit untuk mau menerapkan sistem kita yang pakai web.</p>		<p>Kalau saya pribadi menilai sebenarnya ada online bankingpun sudah bersyukur tapi akan lebih baik kalau setiap transaksi yang ada pemberituannya, bisa via email atau apa yang tidak berbayar jadi ada cara yang lebih mudah untuk cek mutasi rekening, nggak harus nunggu yang punya rekening ngecek satu persatu.</p>	<p>Harapannya mungkin untuk beberapa bank yang masih harus menggunakan pulsa untuk mendaftarkan nomor rekening baru supaya kedepannya bisa disesuaikan sistemnya supaya tidak memerlukan pulsa lagi, jadi semua serba online, itu akan memudahkan nasabah juga.</p>

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
2 : adella	Siklus pembayarannya seperti onlineshop pada umumnya, customer saya membayar dulu barang yang mau dibeli, baru kita kirimkan barangnya.		Awalnya customer saya ini nanyanya tentang detail barangnya seperti apa, kaya customer lain mbak jadi saya juga nggak curiga, lalu customer ini deal akan membeli di onlineshop saya, lalu saya kasih nomor rekening untuk transfer seaptu dan ongkirnya, karena Mint And Mauve itu cuma menyediakan satu rekening, dia nanya, apa saya punya rekening Mandiri, saya jawab engga ada. Lalu customer saya ini janji akan melakukan transaksi besok hari. Keesokan harinya pagi-pagi sekitar jam 8 pagi, customer saya nanya kalau sudah transfer apa bisa langsung dikirim, saya pun menjawab tentu saja bisa dikirim hari ini asal transaksi selesai. Si pembeli akhirnya mengirimkan bukti transfer. Tapi bukti transfernya itu berisi kode e-cash. Lalu dia menyuruh saya pergi ke ATM Mandiri, dia bilang harus Mandiri. Saya masih tidak tahu	Paling sering mobile banking karena orang yang sudah sering belanja online itu malas direpotkan dengan harus ke atm dan antri untuk transfer dananya, jadi kalau customer saya itu kebanyakan memang sudah langganan dan kebanyakan pakai mobile banking ya, jadi sehabis ditotal biasanya langsung pada transfer, tapi masih ada juga yang ke atm, jadi nanti bukti transfernya kertas.	Kalau di toko saya karena paling sering dipakai buat bukti udah transfer. Mungkin juga karena mudah dipalsukan, tapi sekarang e-money lebih sering lagi dengan mbak, akhir-akhir ini banyak yang mau nipu pakai e-money.

Tabel Lanjutan 2

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
	Bank itu berperan menurut saya, seharusnya bank lebih mengedukasi nasabahnya tentang penggunaan e money. Selain itu menurut saya bank juga perlu mengedukasi masyarakat tentang aksi-aksi penipuan e-money ini mbak Emma. Jadi orang yang bukan nasabah banknya pun paham tentang ini.	Salah kita sendiri sebagai seller sebenarnya, kurang hati-hati dalam melakukan transaksi pada orang asing.	Untuk pencegahan, saya tidak akan menerima lagi pembeli yang menggunakan e-money atau e-cash mbak. Lagipula dia hanya beli ngga seberapa untungnya buat saya tapi saya harus ke ATM untuk cairkan uangnya dia. Jadi kita terima bukti transfer yang seperti biasa aja, bukan kode.	Biasanya customer yang mau nipu kita itu nggak sabaran, minta barangnya langsung dikirim mbak. Kalau sistem online banking yang seperti e-money itu ya cukup membingungkan saya. Kalau yang lain sih engga. Saya masih paham.

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
Saya akan mengedukasi karwayan-karyawan saya dulu sendiri untuk tidak menuruti semua kamauan customer, jadi customer yang ikuti rules kita, kalau dia ngga mau yausudah nggak masalah untuk saya.	Bisa kok, asal bisa mengadopsi caranya saja.	Kalau udah terlanjur, hendaknya bank membantu kita untuk menyelesaikan permasalahan, karena ini keterkaitannya dengan pihak perbankan.	Perbaikan ya... Mungkin bisa notifikasi transfer itu nggak hanya ketika kita transaksi tapi juga ketika ada orang yang transfer dan menabah saldo kita juga diberikan notifikasi jadi semua jelas, uang keluar masuk semua ada bukti notifikasinya juga.	Minta diadakan edukasi lebih luas lagi tentang bahaya penipuan berkedok fasilitas transfer bankinh, menurut saya itu sangat penting saat ini mengingat fasilitas online banking sudah banyak digunakan masyarakat luas.

Tabel Framework Matriecs 3

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
3 : dewi	Semua toko kalau pake instagram atau facebook siklusnya sama aja sih mbak kemungkinan. Pertama, dia buka facebook atau instagram tempat Reisa Garage ini jualan, lihat barang-barang atau katalog fotonya disana, nanti kalau ada yang dia minati biasanya orang yang mau beli itu nanya-nanya dulu ke kita, contact nomor Whatsapp atau Line admin buat nanyain barangnya ready apa enggak. Kalo customernya udah sering beli online ya lebih pinter biasanya langsung format order jadi lebih cepet transaksinya, gak nanya-nanya banyak. Terus di total barang yang dia mau beli dan ongkos kirimnya mbak, nanti customernya kita suruh milih mau pake jasa kirim apa. Nah, dari situ kita kasih nomor rekeningnya bos kita biar customernya transfer kesitu. Habis ditransfer dia harus ngirim bukti transfer mbak, baru deh dikirim barangnya ke alamat	Wah banyak mbak, mulai dari hit and run, sudah dipacking tapi batal membeli, cancel order, bilang udah transfer padahal belum, malsuin transferan. Macem-macam lah mbak, yang saya bilang tadi lho, customer itu juga bisa nipu penjualnya, nggak hanya penjual online aja yang bisa nipu customer.	Lha itu tadi mbak, mending kalo cuma hit and run. Yang menyebarkan itu kalo ada yang sampe ngedit bukti transfer mbak, mau nipu niat banget. Kan aku bingung tuh mbak sering tak kita asli padahal editan. Lha mirip sama aslinya, mbak.	Paling banyak itu kertas yang keluar dari mesin atm mbak, terus screensoot-an dari mbanking, ibanking atau sms yang pakai pulsa itu lho mba, sama biasanya, juga ada yang bayar ke teller bank jadi bentuknya kwitansi. Kalo yang banyak dibikin palsu itu ya sms banking mbak, di rekayasa sendiri gitu loh mbak, diketik sendiri smsnya. Tapi kita uda nggak bolehin bukti transfer	Ya soalnya saya jadi admin pun belum tentu paham mbak itu asli apa enggak. Kecuali kalo bukti transfernya di zoom kan keliatan itu biasanya tulisannya agak ganjal. Tapi susah mbak itu kasat mata soalnya.



Tabel Lanjutan 3

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
Satu-satunya cara itu ya cuma cek mutasi rekening bank mbak. Tapi itupun kita terkendala karna yang ngecek mutasi kan bukan admin tapi owernya. Kita nggak mungkin buka-buka mutasi rekening ownernya kan mbak...	Ya kadang kita namanya manusia ya mbak, kurang teliti lihat bukti transfer. Kadang juga banknya itu juga aneh mbak, misalnya kita kebiasa cek mutasi ya. Bukti transfer udah ada tapi dimutasi belum ada yang masuk mbak, pernah itu kejadian kita kira lengganan ternyata bukti transfer nya itu bener berhasil tapi nggaktau-lah nyangkut kemana uangnya nggak nyampe ke kita. Ternyata kependam di banknya terus kembali lagi ke rekeningnya yang transfer.	Kalau salah siapa itu jelas yang mau nipu kan mbak, tapi dalam prosesnya semua punya peran mbak sebenarnya, customernya emang dasarnya penipu, terus kita yang jual nggak hati-hati sama emang bank yang kadang suka bikin bingung kalo kasih format bukti transfer. Tapi yang paling salah ya... Yang nipu mbak.	Ya hati-hati aja mbak, mutasi itu penting banget harus selalu dicek habis ada yang transfer. Sama kalo adminnya banyak, yang beli juga banyak tiap transaksi itu dikasih kode. Misalnya belanjanya habis 100,000 kita kasih kode 1 di blakangnya, jadi nggak kedobel nanti pas cek mutasi, gitu mbak.	Kalau customer sulit mbak, soalnya kan kita gak ketemu langsung, cuma chat-chatan aja. Sebenarnya transfer pake online banking itu gampangin kita sih mbak tapi kan tiap bank format bukti tranfsernya beda. Jangan-kan beda bank mbak. Misalnya ya Bca internet banking sama mobile banking aja udah beda jauh format transaksinya. Tergantung pengalaman juga sih itu mbak. Kalau udah sering lihat bukti transfer kaya aku ya lama-lama hafal.

Tabel Lanjutan 3

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
	<p>Ya bisa mbak, sama aja kok. Kecuali dia jualannya pake yang Lazada, Shopee gitu mbak beda. Sistemnya kan lebih bagus kalo pake aplikasi kaya gitu.</p>	<p>Ya direspon dengan baik harusnya keluhan kita, soalnya bank itu suka nyepelein hal-hal penipuan kaya gitu mbak. Kita pernah kok mau membekukan nomor rekening penipu aja repot banget. Padahal jelas ada bukti lho mbak dari kita.</p>	<p>Kalo perbaikan sih ya di jelasin aja format transfernya kalo berhasil melakukan transaksi misalnya ada kode warnanya hijau terus ada tulisan berhasil, kalo gagal pake warna merah. Kan jelas keliatan bisa di ketahui cuma dari warnanya aja tu mbak, sama kalo bisa jangan pake screenshot jadi aplikasinya itu, maksudku nggak bolehin screenshot, bolehinnya simpan gambar. Yang kaya gitu tuh baru online bankingnya Mandiri mbak. Yang lain belom ada pilihan simpan bukti ke galeri.</p>	<p>Kalo bisa sih mbak, tambahin notifikasi pesan masuk atau sms aja mbak, jadi langsung bisa di konfirmasi kalau ada transferan masuk begitu.</p>

Tabel Framework Matriecs 4

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
4 : dyahayu	<p>Kalo kita medsosnya cuma Instagram sama Facebook mbak tapi kalo sekatang kayanya instagram lebih kenceng penjualannya. Jadi awalnya customer itu liat baju-baju yang kita foto di instagram, terus nanya ke admin, ada yang lewat comment dm atau langsung chat kita di line, wa atau BBM. Kalo mau beli kita kasih form order yang isinya nama, alamat lengkap, nomor hp sama nama baju dan warna yang mereka pesan, nanti kita totalin terus kita kasih nomor rekeningnya Rubylicious, selesai. Kita tinggal nunggu customernya transfer baru kita rekap terus paketin mbak.</p>	<p>Ya ditipu mbak, kita pengennya memberikan layanan terbaik ke customer, balas chatnya fast respond, habis transfer barang langsung dikirim tapi ternyata kita di tipu, bilang udah transfer ternyata belum masuk transferannya.</p>	<p>Ya dicek mbak, tapikan yang ngecek bukan kita langsung dan proses ngeceknnya itu baru ½ hari setelah customer transfer, padahal orderan customer minta dikirim pake jne yes yang satu hari sampai. Jadi terpaksa walaupun belum dicek barang sudah kita kirim mbak.</p>	<p>Foto dari mbanking, struk atm, sms banking, e-money kode kadang juga ada sama kwitansi mbak itu biasanya kalau paling banyak struk atm tapi yang sering dipalsuin itu foto dari mbanking mbak.</p>	<p>Nggak tau mbak, kayanya karna struk yang bentuknya foto gitu kan beda-beda, jadi lebih gampang buat di edit nggak begitu keliatan karna kita sendiri nggak hafal tiap bank format bukti transfernya kaya gimana. Kalau saya yang penting keliatan jumlah transferannya berapa sama ada namanya biasanya udah masuk mbak.</p>

Tabel Lanjutan 4

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
Saya nggak tau mbak palsu apa nggak kalau belum dikasihtau ownernya kalo uangnya nggak masuk. Jadi baru tau kadang barang udah terlanjur dikirim. Terus waktu saya tanyakan ke customernya, saya diblock.		Karena kurang pengendalian dikitanya sendiri mbak, seharusnya nggak perlu buru-buru dikirim, dicek semua dulu kan lebih baik jadi aman. Kita sebagai admin walaupun sudah ngecek bukti transfernya di foto juga tetep aja tertipu kalau misalnya bukti transfernya di edit, kan kita nggak tau, gimana cara bedainnya kalo diedit mbak, iya nggak?	Enggak juga sih mbak, kadang dicari sama ownernya, kan kita punya alamat lengkapnya. Nggak tau juga di apain. Kalo pencegahan harusnya kita bisa langsung ngecek mutasi jadi nggak akan kejadian barang udah terlanjur dikirim mbak.	Kalau dari pengalaman saya mbak, saya agak hati-hati sekarang sama customer yang nggak sabaran, minta barangnya cepat-cepat dikirim, karena beberapa kali customer yang nggak sabaran itu malah yang nipu kita. Mungkin itu salah satu cirinya mbak. Menurut saya bukti transfer online bankingnya nggak akan membingungkan kalau saya bisa cek mutasi mbak.
Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
Sekarang kita bedakan mbak antara rekapan yang minta pakai jne yes dengan yang reguler, jadi tranfseran yang customernya mau pake paket 1 hari itu langsung di cek ownernya hari itu juga. Jadi kita nggak kecelek mbak.		Ikut membantu kita mbak kalau bisa. Dulu owner kan pernah cari customernya yang nipu kita, kebetulan jumlahnya nggak sedikit jadi diuber itu, owner juga minta ke bank buat membekukan rekeningnya si penipu tapi sama bank nggak dibekukan karna alasan kurang kuat buktinya. Padahal kalau itu dibiarkan bisa menimpa seller yang lain kan mbak	Kalau bisa bukti transfer itu gimana caranya jangan sampai bisa diedit atau dipalsukan. Enaknya bukti transfer itu hanya bisa di share aja tapi tidak bisa disimpan. Jadi nggak akan bisa diedit mbak.	

Tabel Framework Matriecs 5

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
5 : sri	Disini kan barangnya PO mbak, pre-order .... Jadi customer itu bayar setengah harga barangnya dulu. Nanti kalau barangnya sudah sampai di indonesia dan siap kirim, kita hubungi customernya lagi buat transfer sisanya. Baru dikirim barangnya.	Risikonya kalau buat customer itu udah transfer tapi ternyata kehabisan barang karena admin salah ngecek stock biasanya. Kalo risiko dikita sih misalnya dalam pengiriman alamatnya kurang jelas nanti paketnya dikembalikan kekita lagi. Terus kita harus ganti pake uang sendiri buat ngirim ulang paketnya, sama kalau kita nggak teliti salah masukan barang customer, itu juga kita yang rugi di ongkos kirim mbak.	Oh iya mbak, kalau curang waktu membayar itu biasanya customer kita kan bayar produk 50% harga produknya diawal, sisanya transfer diakhir ketika barang sudah siap kirim. Nah banyak yang suka ngirim bukti transfer yang sama jadi transferan pertama itu difoto ulang lalu dikirimkan kekita lagi sebagai bukti pelunasan. Kadang kita males tuh lho mbak buat ngecek tanggalnya, eh ternyata waktu ownernya cek mutasi rekening, uangnya nggak masuk. Ada juga yang ngotot banget mbak bukti transfernya ada, katanya saldonya uda berkurang, dan memang tanggalnya dibukti transfer yang dia kirim itu sesuai tapi ternyata di edit. Orang-orang kaya gitu biasanya nggak sabaran mbak, habis ngasih bukti transfer palsu minta barang cepat-cepat dikirim biar kita ngga sempat ngecek mutasi udah terlanjur ketipu	Bukti transfer sms banking, mobile banking, internet banking, e-money, bukti transfer dari atm. Apa lagi ya mbak? Kwitansi teller juga ada kok kadang biasanya kalo yang mau beli barang online nggak punya tabungan mereka bayar via teller bank.	

Tabel Lanjutan 5

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
Kalau sudah diedit ngga bisa mbak, saya nggak tau bedanya asli sama palsu seperti apa soalnya sama persis, harus nunggu konfirmasi ownernya sudah dicek atau belum mutasinya baru kita lanjut ke packing barang.	Saya kurang tau mbak bank berperan atau enggak. Biasanya onlineshop itu ditipu karena nggak cek mutasi rekening, kurang teliti, terus ada juga customer yang minta one day service jadi kita harus kirim hari itu juga tanpa ngecek mutasi.	Bank sih nggak salah ya mbak tapi seharusnya bank itu lebih memberi informasi yang jelas ke customer kalau ada transaksi apapun di rekening kita. Yang lebih salah ya kita sendiri sebagai yang melayani kurang jeli, sembrono, nggak hati-hati	Ownernya sekarang udah nggak membolehkan transfer via sms banking mbak karena dulu sering banget kena tipu, nggak ada strategi yang gimana-gimana gitu sebenarnya mbak, harus ngecek mutasi aja setiap ada yang transfer, ya walaupun agak ribet mbak, apalagi kalau orderan lagi kenceng, dikit-dikit cek mutasi padahal 10 menit sekali ke-log out sendiri aplikasinya.	Awalnya sulit mbak, tapi kalau sudah terbiasa menangani customer itu kadang orang yang mau beneran beli atau enggak bisa ditebak. Tergantung pengalaman kita juga mbak. Kalau kita peka terhadap customer ya gampang hafal tapi kalo kitanya cuek dengan customer ya mau lama jadi admin-pun tetap susah mau bedain pembeli ini beneran mau beli atau engga. Kalau sistemnya online bankingnya sih saya cuma bisa pakai mbanking Bri aja mbak.

Tabel Lanjutan 5

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
<p>Kalau dulu sistem PO kan harus bayar 50% dulu. Jadi banyak yang suka ngasih bukti transfer dobel padahal sekali transfer, jadi sekarang transfer diawal atau DP barang itu nilainya Rp100,000 mbak. Jadi nominal pelunasan dan DP nya pasti berbeda. Kalau sudah berbeda kan bukti transfernya dilihat sekilas saja bisa, benar atau tidak dia sudah transfer.</p>	<p>Bisa mbak, kalau onlineshop lain pakai sistem PO juga. Bisa menggunakan cara yang sama, lebih aman juga.</p>	<p>Dulu pernah owner kena tipu itu lalu ngurus ke bank minta pembekuan rekeningnya orang yang nipu karna melakukan penipuan soalnya si orang ini juga udah menghilang langsung sedangkan jumlah yang dia belanjakan lumayan banyak tapi nggak begitu di tanggapi sama bank, bilanganya di proses terus tapi nggak ada kepanjangannya setelah itu. Owner kita juga nggak dikonfirmasi apa-apa. Jadi harusnya ya paling tidak bank itu membantu lah sedikit.</p>	<p>Kalau bisa bukti transfer itu gimana caranya jangan sampai bisa diedit atau dipalsukan. Enaknya bukti transfer itu hanya bisa di share aja tapi tidak bisa disimpan. Jadi nggak akan bisa diedit mbak.</p>	<p>Harapan saya bank itu memberikan fasilitas seperti cek mutasi dengan lebih lengkap dan mudah dipahami. Kalau bisa ada searchnya juga mbak di mutasi rekening biar gampang kalau mau ngecek.</p>

Tabel Framework Matriecs 6

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
6 : stella	Biasanya customer kan liat promoku ada dimana-mana terus aku link ke facebook atau instagram biar mereka makin tertarik belanja, kalo mereka udah tertarik, dengan sedirinya nanti mereka hubungin aku via wa atau line yang udah aku cantumkan disitu. Baru deh tanya-tanya bahan sama ukuran. Kalo uda cocok, mereka bakal pesen sesuai keinginan mereka tadi, terus aku kasih nomor rekeninku buat ditransfer total belanjanya berapa. Habis dikasih bukti transfer baru deh aku suruh karyawanku packing sama kirimin orderan tadi ke kurir yang udah kita sepakati sebelumnya.	Sebenenarnya, transfer itu sangat memudahkan kita ya buat bertransaksi online gini, cuma dalam prosesnya kita suka ketemu sama pembeli atau penjual nakal yang mau meraup keuntungan dari cara-cara yang nggak bener. Risiko tentu ada, namanya usaha semua pasti ada risikonya apalagi kalo ngga ketemu langsung sama pembelinya, tapi itu hati-hatinya kita aja gimana untuk mencegah kerugian yang timbul karena kesalahan sendiri.		macem-macem. Misalnya BCA yang transfer pakai internet aja itukan ada yang mobile BCA ada juga yang klik BCA, dari dua itu udah beda jauh formatnya, ada sms banking juga pula, nah kalo sms banking harus langsung tak cek mutasi mau nggak mau karna rawan banget. Ada lagi contoh bukti transfer itu kertas yang biasanya kalo kita transfer ke atm. Yang paling sering itu tadi, sms banking.	Soalnya paling gampang ditiru, tinggal sms pakai nomor yang lain ke hpmu, isikan format yang sama seperti transferan berhasil kalau pakai sms banking, terus itu formatnya tinggal kamu foto dikirim ke aku sebagai bukti udah transfer orderan. Kan aku ngga tau itu asli apa enggak. Mudah, nggak repot tapi gampang juga sebenarnya ketauan.

Tabel Lanjutan 6



Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
<p>Selain cek mutasi, sebenarnya ada cara yang lebih gampang. Aku suka pakai cara ini. Ketika customer minta nomor rekening untuk transfer, aku kasih nomor rekening dan nama yang aku kasih ke customerku hanya pakai nama depanku aja, misalnya nomor rekening 0373997722 BCA atas nama Stella. Padahal kalau kita transfer beneran itukan nama panjang kita bakalan muncul semua. Jadi yang Cuma ngasih bukti transfer dengan nama yang nggak lengkap itu udah jelas palsu bukti transfernya. Orang mau nipu kan nggak tau nama lengkap kita siapa.</p>	<p>Pastinya kurang pengalaman jadi nggak peka menghadapi modus-modus penipu, makanya aku belum dapet admin yang bisa aku percaya untuk nangani orderan online, karena terlalu riskan. Laba kita nggak seberapa tapi sekalinya ketipu bisa rugi berkali-kali lipat dari labanya.</p>	<p>Kesalahan kitanya sendiri sih kalo menurutku. Kurang aware dengan hal semacam itu, padahal rawan dan sering terjadi menimpa seller onlineshop. Makanya kalo aku besok udah nggak bisa handle daganganku sendiri aku pasti butuh customer service dan bagian keuangan buat bantu dan tentunya mereka yang akan membantu aku dalam bidang ini dan udah aku bekali dulu dengan hal-hal yang berkaitan dengan kasus penipuan onlineshop.</p>	<p>selain pakai cara yang tadi aku jelasin, pakai nama depan aja. Kita tetep harus cek mutasi rekening karena itu pasti ya, kalau mau hati-hati ya jangan malas, walaupun agak ribet tapi itu cara paling aman. Makanya kalo sampai ada onlineshop yang nggak punya mobile banking itu aneh, hahaha.</p>	

Tabel Lanjutan 6

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
	Ohh bisa, malah sebenarnya kan aku tau cara kaya gitu awalnya dari onlineshop lain.		Coba di mutasi kita itu diberi nama pengirim dan nomor rekeningnya juga karena selama ini mutasi transfer masuk yang ada di online banking itu biasanya cuma nomor referensi jadi kita bisa ngecek hanya sebatas dari jumlah nominal yang di transferkan aja. Misalnya ada yang transfer hari ini 200,000 ya kita cari dijam ini ada nggak yang transfer sejumlah uang itu, kalau ada ya berarti dia sudah transfer. Gitu....	Hmm, apa ya, mungkin yang belum ada dari fasilitas online banking itu yang masih agak ribet kalau daftar nomor rekening baru untuk beberapa bank masih harus pakai pulsa, padahal namanya online banking apa gunanya online kalau masih butuh pulsa sms juga kan. Itu aja sih mungkin dari aku.

Tabel Framework Matrics 7

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
7 : tirta	Ya kalau lewat medsos liat barangnya dulu, terus contact kita via wa setelah itu pesan barangnya, kalau deal antara barang yang dipesan dengan ketersediaannya, customer transfer lalu kita cek bukti transfernya menggunakan mobile banking, kalau sudah masuk kita kirim barang yang dia order.	Paling sering hit and run. Udah deal tinggal nunggu dia transfer malah ngilang. Kalau ada pelanggan seperti itu di tempat saya langsung saya blacklist biar dia kapok, karena tidak tanggungjawab mbak.	Customer service pernah dapet customer yang ngirim bukti transfer palsu, kalau saya pernahnya ditipu reseller sendiri. Jumlah kerugiannya jauh lebih banyak. Itu kebodohan saya terlalu percaya sama orang.	Kalau sering atau enggak saya ngga tau yang mana tapi yang pernah kejadian sama saya itu bukti transfer internet banking. Bukti transfer itu macam-macam ya, ada yang kertas, sms, screenshot. Gatau deh apa lagi.	Kalau menurut saya karena ada celanya mbak. Saat itu bukti transfer dia tulisannya berhasil, waktu saya cek dimutasi masuk transferannya. Itu berlangsung beberapa kali sampai saya sadar kok pendapatan saya ga sesuai dengan jumlah barang yang terjual. Waktu saya bikin pembukuan akhir bulan. Ternyata transferan dari reseller saya yang waktu itu saya cek masuk ngga ada di akhir bulan. Saya mau nanya langsung ke reseller saya takut dikira su'uzon kan akhirnya saya teliti lagi waktu dia order barang. Saat itu dia ngirim bukti transfer ibanking bca ke rekening mandiri saya. Saya cek mutasi rekening mandiri saya masuk transferannya. Itu kejadian siang hari. Malam hari saya cek lagi ternyata benar yang tadi siang ada tercantum di nominal itu hilang.

Tabel Lanjutan 7

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
<p>Saya juga penasaran akhirnya saya tanyakan dulu ke bank sebelum konfirmasi ke reseller saya. Karena pembelian dia dalam satu bulan itu cukup banyak jadi saya saat itu juga rugi makanya mau langsung tanya ke banknya dulu, saya kasih bukti transfer dia, dan saya sudah capture mutasi rekening saya di siang hari ketika transferan dia masuk, sama saya kasih bukti mutasi pada malam harinya ketika jumlah nominal tersebut hilang. Saya bawa semua ke bank. Saya tanya uangnya nyangkut kemana. Dan jawaban dari pihak bank sangat simple... Uang itu kembali ke pengirimnya . Jadi yang terjadi adalah reseller saya salah input data ketika pendaftaran rekening antar bank. Itu menyebabkan pihak bank bisa membaca rekening tujuan tapi tidak bisa memastikan apakah tepat/tidaknya nomor rekening</p>		<p>bank dong mbak, jelas.</p>	<p>Dari kejadian itu saya belajar kalau pembukuan itu penting banget mbak, dulu kan onlineshop saya nggak ada pembukuannya. Asal laku aja cuma hitung untungnya berapa hari ini. Kalau dalam kasus saya saat itu bank sangat bertanggungjawab sih mbak seharusnya. Hal ini kan bisa terjadi karena reseller saya memanfaatkan kelemahan sistemnya bank.</p>	<p>Pembeli jujur atau tidak itu kita taunya diakhir mbak. Sebenarnya kalau bukti transfernya itu juga tidak membingungkan tapi prosesnya itu lho, kenapa kita sebagai penerima transferan nggak dikasih keterangan apapun pada mutasi kalau uang kita yang baru masuk itu hilang.</p>

Tabel Lanjutan 7

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
Sekarang karena orderan juga alhamdulillah sudah banyak, kita kirim barang itu selalu h+1/2 setelah transfer jadi kita bisa rekapan mutasi dulu.		Yang pasti memperbaiki sistem, kok hal seperti itu bisa terjadi, apalagi kan Onlineshop sekarang jumlahnya sudah tidak terhitung.	Misalnya ya mbak, nggakpapalah ada transferan masuk terus dia keluar lagi, tapi akan lebih baik kan kalau ada pemberitahuan. Itu aja sih yang perlu diperbaiki.	Ya itu tadi aja mbak, ditambahin pemberitahuan.

Tabel Framework Matriecs 8

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
8 : wahyu	<p>: Jadi kita bisa melayani pembeli yang daerah atau kotanya menyediakan jasa layanan paket kilat yang sampai dalam satu hari karena ogura cake ini hanya bertahan 2 hari dalam suhu biasa, 5 hari didalam kulkas. Customer itu order ke whatsapp yang kita sediakan di bio instagram mbak, nanti mereka hubungi kita lalu kita carikan ada atau tidak paket kilat satu hari yang bisa mengantarkan ogura cake ke alamat mereka. Disini kita kerjasama dengan jne, gojek dan travel agent. Nanti mereka pesennya berapa, kita total dengan ongkirnya lalu mereka transfer ke rekening saya. Baru paginya diambil kurir ke rumah ini, kalau travel pagi-pagi setelah ogura jadi ada karyawan kita yang antar ke travel.</p>	<p>: Risiko paling kuenya rusak sampai tujuan, tapi tetap bisa dimakan. Kalo dari transaksinya itu kita pernah beberapakali dapet customer yang kirim sms transferan tapi ternyata smsnya bukan dari bank tapi dia bikin sendiri mbak.</p>	<p>Ya itu tadi mbak salah satu contohnya. Karena mereka pandai membaca situasi, customer itu pernah ngirim bukti transfer yang dibikin-bikin sendiri, karena mereka tau kita pasti langsung kirim pesanan mereka tanpa ngecek mutasi rekening, itu terjadi karena kita ada kendala keterbatasan waktu mbak emma.</p>	<p>Sms banking, internet dan mobile banking, struk atm mbak, yang paling sering disalahgunakan saya kurang tau ya mbak, tapi yang pernah saya alami sms banking</p>	<p>Karena paling mudah, tinggal pura-pura sms berhasil transaksi saja dari nomor yang lain, nanti bukti sms nya difotokan atau dicopy ke chat tempat order.</p>

Tabel Lanjutan 8

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
Sekarang kalau buktinya hanya sms gitu saya langsung cek mutasi mbak, tapi kalau buktinya seperti struk atm atau screenshoot online banking gitu ya kadang nggak saya cek langsung, saya tunggu sampai malam kan nanti dikasih rekapan sama customer servicenya, baru saya cek.	Kalau dibisnis makanan itu karena kendala waktu mbak Emma, kita harus segera mengirimkan pesanan padahal bukti transfer belum sempat dicek. Kalau nggak segera dikirim makanannya keburu basi, hahaha....		Strateginya itu untuk pesan online kita made by order, jadi kita open batch, misalnya batch 1 maksimal transfer hari ini jam 15.00. Nah nanti kita rekap transferannya semua, subuh-subuh gitu kita mulai buat pesannya mbak. Nanti sekitar jam 8/9an bisa didistribusikan. Jadi terjadwal yang transfer itu dalam suatu waktu, kita mau ngecek mutasi rekening juga jadi satu.	Pertanyaan yang sulit ya mbak Emma... Kita kan hanya komunikasi via chat jadi sulit membedakan customer, yang penting kita beri mereka pelayanan terbaik itu saja. Kalau bukti transfer sebenarnya pihak bank pun sudah memberikan format yang mudah ya tapi kan terkadang karena kelalaian kita sendiri jadi tidak bisa membedakan.

Tabel Lanjutan 8

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
<p>Kita blacklist customer mbak, biar nggak ada yang berani coba-coba nipu kita lagi. Foto profil, nomor handphone dan alamat lengkapnya itu kita post di instagramnya Opaoma cakery. Jadi biar kalau ada orang yang mau bertindak hal yang sama mereka bisa mikir dua kali, kalau sampai ketauan, bisa-bisa informasi pribadi mereka kita sebarkan di media sosial. Gitu, sederhana aja mbak.</p>	<p>Bisa saja mbak, itu kan cara paling sederhana dan hemat ya, semua orang juga bisa seperti kita.</p>		<p>Sebenarnya pelaku bisnis sih mbak yang harus membenahi sistem kerja mereka supaya tindak penipuan dengan memanfaatkan kelemahan sistem itu tidak terjadi.</p>	<p>Nah iya betul itu mbak, perlu sekali, bank itu selalu sms atau email kita kalau ada penarikan dana dari atm kita tapi nggak pernah ada notifikasi apapun kalau ada transfer masuk dan aliran dana lain. Jadi itu betul mbak. Semoga kedepannya akan ada penambahan notifikasi jika ada transaksi baik masuk atau keluar rekening.</p>

Tabel Framework Matriecs 9



	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
9 : yunia	<p>Prosesnya kalau dari instagram ya nanti bisa langsung hubungi admin kita, tanya2, order, transfer lalu kirim barang. Tapi media sosial kita yang aktif saat ini untuk berjualan hanya Instagram mbak, itu saja untuk fast respon kita tuntun customer kita ke web karena via web itu jarang sekali terjadi kecurangan. Tapi antara yang beli via web perbandingannya dengan langsung menghubungi kita ke Whatsapp masih 3 : 7. Mungkin mereka merasa lebih mudah kalo bisa tanya-tanya langsung ke admin. Padahal sebenarnya kalau mau cepat dan lebih praktis order saja lewat web, nggakusah nunggu admin bales chat satu persatu.</p>	<p>Banyak sekali risikonya makanya untuk meminimalisir risiko itu tadi kami mulai mengenalkan customer kami dengan web Elita Kerudung. Disana semua proses dilakukan lebih rapih, perhitungan totalan belanjaan, cek stock barang dan konfirmasi pembayaran semua sudah otomatis.</p>	<p>Misalnya nih pelanggan itu sengaja bikin bingung waktu kita notalin jumlah belanja, lalu ada juga yang sudah order ke admin satu repeat order ke admin dua dengan totalan belanja yang sama tapi transfernya cuma sekali. Ada lagi yang pernah belanja dikita dengan totalan belanja yang sama tapi tanggal dibukti transfernya diedit.</p>	<p>Bukti transfer seperti biasa ya, kertas ATM, screenshot dari online banking, kwitansi teller, transfer yang via indomaret atau alfamart itu juga ada yang pernah ngirim. Yang paling sering dibuat palsu itu apa yaa... Hampir semua bisa dibikin palsu soalnya mbak, paling screenshot yang paling gampang di edit.</p>	<p>Pertama ya, paling mudah diedit. Orang yang bisa corel pasti gampang sekali mengedit screenshot-an bukti transfer. Selain itu kadang customer itu nggak ngefoto secara keseluruhan bukti transfernya. Yang difoto hanya jumlah dan nama penerimanya saja, padahal ternyata tanggalnya nggak sesuai dengan ketika dia order, itu salah satu akal-akalannya mereka.</p>

Tabel Lanjutan 9

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
<p>Kalau via web nggausah dicek mutasi, udah otomatis mesin bisa membaca. Tapi kalau order manual harus kita cek satu persatu makanya kita kalau kirim barang itu h+1 karena setiap malam itu admin keuangan bekerja ngecek tranfseran masuk. Kalau sampai ada yang ngga masuk, barangnya nggak akan kita kirim.</p>	<p>Karena males cek mutasi mungkin, ngga ada yang bantu bekerja seperti bagian keuangan yang kita miliki. Atau kadang nggak palsu juga bukti transfernya tapi kita yang terkecoh sama format hasil transaksi dari bank.</p>	<p>Kalau dari kejadian yang sudah terjadi di Elita Kerudung, semua pihak itu salah mulai dari penjualnya yang nggak hati-hati dan pembelinya yang punya maskut tidak baik. Jadi kesalahan nggak hanya dari satu pihak saja.</p>	<p>Itu tadi yang sudah sering saya bilang ya mbak, kita sekarang mulai mengajarkan customer kita beralih order via web, kita berikan mereka promo-promo menarik juga kalau order via web jadi biar mereka excited duluan, nanti kan lama-lama semua customer akan beralih ke web dan meninggalkan order manual yang merepotkan dan sering disalahgunakan.</p>	<p>Jujur atau tidaknya pembeli itu kita nggak ada yang tau mbak, tapi kalau terkecoh dengan format bukti transaksi yang sering kita baca itu sering terjadi. Pernah ada kejadian, ini sebelum ada bagian keuangan bekerja disini, ownernya setiap hari ngecek transferan masuk di rekeningnya. Ternyata ada satu langganan kita yang sudah order di Elita Kerudung puluhan kali dengan menunjukkan bukti transfer yang hampiiiiir mirip dengan bukti transfer aslinya. Bedanya jika yang sudah tertransfer ada tulisannya berhasil dan yang belum ditransfer tidak ada tulisannya berhasil. Itu formatnya sama persis hanya beda di bagian ada tulisan berhasilnya atau tidak, masalahnya saat itu juga owner nggak jeli kalau transferan langganannya itu tidak pernah masuk kerekeningnya.</p>

Tabel Lanjutan 9

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
	Tentu bisa. Prosesnya kan sama, jadi kemungkinan pencegahan-pencegahan yang kami lakukan bisa juga diterapkan ke online shop lain.	Tentunya kita ingin pihak bank kooperatif ya dalam menangani hal-hal seperti ini. Seringnya bank itu ngga kooperatif, nggak mau kehilangan nasabah walaupun nasabahnya merugikan orang lain. Jadi kita juga susah untuk bisa mendapatkan datanya si penipu.	Kalo boleh berharap ya, nggausa ada potongan kalau kita transfer antar bank, yah walaupun itu biaya operasionalnya mereka tapi paling tidak dikurangi, jangan terlalu mahal seperti sekarang ini	: Disamakan aja format transfer jika itu sukses, mau mobile banking atau internet banking. Lagipula sama-sama masuk ke satu rekening jadi buat apa dibedakan, malah membingungkan apalagi orang awam yang tidak terbiasa membaca bukti transfer dari bank.

Tabel Framework Matriecs 10

	Proses Transaksi	Risiko Transaksi	Penyalahgunaan Fitur Transfer	Bukti Penyalahgunaan Transfer	Latar Belakang Penyalahgunaan
10 : yunita	<p>Pembeli kan lihat-lihat katalog tasnya di instagram Wulandpw, kalau ada yang tertarik mereka kita beri nomor contact admin yang digunakan untuk tanya-tanya dan order barang. Itu contactnya sudah ada di bio instagram kita. Nah itu kita sediakan contact nomor dari admin 1-4. Jadi terserah biar customer sendiri yang memilih ingin dengan admin nomor berapa, tapi pada intinya sama saja. Lalu biasanya kalo mereka cocok dengan barangnya, kita kasih format order dan email nah nanti kita kirim ke email mereka kalau pembayaran mereka sudah terverifikasi dan ketika kita udah kirim barang, resinya juga akan kita kirim via email, jadi pembeli ngga perlu nanya-nanya lagi ke kita dan minta resinya.</p>	<p>Risiko itu biasanya hanya cancel order, jadi kalau cancel order kan kita sudah terlanjur simpankan barang buat customer A tapi dia nggak kunjung bayar padahal ada customer B yang ingin barang itu juga dan bisa bayar lebih cepat. Jadi kita bisa kehilangan customer B karena kita simpanin barang untuk customer A padahal dia nggak transfer-transfer. Buang waktu kita juga kan mbak emma kalau sampai cancel order.</p>	<p>Kalau yang saya bilang tadi itu nggak masuk kecurangan sih mbak, hanya tidak konsisten dan nggak ada tanggungjawabnya aja, kasian admin-admin saya sudah Kalau curang itu lebih ke yang biasanya kasih kita bukti transfer paslu.</p>	<p>Biasanya ada sms nanti difotokan atau di copy paste ke chat, ada yang pakai screenshoot mobile atau internet banking, ada kwitansi dari bank langsung biasanya kalau orang daerah kan nggak paham pakai atm. Ada yang kasih struk kode e cash, ada juga yang struk biasa bukti transfer kalau ke atm. Kalau yang paling sering disalahgunakan itu tentunya yang gampang di edit ya, kaya screenshoot dari internet banking.</p>	<p>Saya juga kurang tau ya mbak, mungkin gampang di edit, atau si penipu memang punya cara untuk hack sistem dari bank.</p>

Tabel Lanjutan 10

Metode Pembuktian	Asal Mula Penyalahgunaan	Subjek Penyebab	Pencegahan	Tolak Ukur
: Kita kan disini kirim barang itu h+2 mbak, jadi dalam satu hari kita konfirmasi pembayaran ke email pembelinya kalau memang sudah transfer, hari kedua kita kirim resi pengiriman ke email mereka. Jadi disini ngga ada yang tertipu sama bukti transfer palsu.	Peran bank itukan hanya sebagai perantara, jadi menurut saya bank nggak terlalu berperan tapi kita sebagai seller yang punya andil bila terjadi penyalahgunaan transfer. Biasanya juga karna memang pengendalian dari atasan customer service kurang. Karyawan jadi lalai dan menyepelekan. Itu salah sellernya sendiri menurut saya.	: Salah penjualnya sebenarnya ya mbak, antara kurang hati-hati atau memang malas untuk ngecek mutasi rekening. Padahal itu sangkat penting.	Kita pakai kode 2/3 angka dibelakang totalan dana yang harus ditransfer customer, angka yang paling belakang itu kode admin lalu 2 dan 3 angka didepannya itu adalah kode transferan beberapa hari itu pada admin tersebut.	Membedakan pembeli yang nggak jujur itu agak susah sepertinya, harus punya pengalaman yang lama mungkin baru bisa jeli dan bisa membaca keinginan pembeli yang sebenarnya. Jadi tergantung pengalaman kalau menurut saya. Nggak ada masalah kalau saya tentang sistem transfernya.

Tabel Lanjutan 10

Solusi	Implementasi	Evaluasi	Perbaikan	Pengembangan
<p>Sebenarnya penggunaan kode tadi juga pencegahan ya untuk mengurangi risiko terjadi penyalahgunaan transfer, solusinya apa ya mbak? Ya mungkin kita akan lapor ke bank lah, soalnya kita nggak tau ya kedepan bagaimana.</p>	<p>Tergantung sudah seberapa besar customernya mbak, kalau masihh sedikit sepertinya belum perlu seperti menggunakan kode, dicek satu-satu masih bisa.</p>			<p>Harapan saya ya jika penipuan seperti itu terjadi mau itu menimpa Wulandpw atau toko lain ya saya berharap pihak bank mau membantu dalam proses pencarian nasabah. Bank kan pasti punya data nasabahnya secara lengkap jadi kalau kita mau ke tindakan lebih lanjut bisa dibuka jalannya lewat bantuan dari pihak perbankan mbak emma. Istilahnya bank kooperatif lah dalam hal seperti ini, jangan mentang-mentang nasabahnya dan penipuannya hanya sedikit lalu pihak bank malah menutup-nutupi atau melindungi nasabahnya. Itu aja mungkin harapan saya kalau sampai terjadi, tapi ya mudahh-mudahan enggak ya.. Ini hanya masalah pengendalian dari tokonya sendiri sih mbak.</p>

