

Lampiran Komentar Konsumen

Januari 2018



Februari 2018



Nur Destriana
★★★★☆ 28/02/2018
Untuk versi yg lawas

Semakin bagus sih sekarang bisa pake BNI virtual account, jd gak usah confirm bayar.

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 01/03/2018

Hai Toppers, Terima kasih atas kepercayaan Anda kepada kami dan terima kasih untuk penilaian review dan rating dari Anda. Dukung terus aplikasi Tokopedia dengan cara mengajak keluarga dan kerabat Anda untuk menginstal aplikasi Tokopedia dan belanja di Tokopedia. Selamat belanja di Tokopedia.

Salam :)
*ss



Irma Sukmawati
★★★★☆ 27/02/2018
Untuk versi yg lawas

Proses Pembayaran'Agak Ribet..Bila sdh Bayar Kedeteksi'a Laama.. Kalo mw cepet



Dody Kanoe
★★★★☆ 28/02/2018
Untuk versi yg lawas

Erorr coba lagi terus

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 01/03/2018

Hai Toppers,mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait dengan kendala teknis yang terjadi pada aplikasi Tokopedia, Kami sudah berhasil mengirimkan link untuk menginformasikan detail kendala teknis yang terjadi ya. Mohon untuk dicek kembali.

Salam
*au



Edward Santoso
★★★★★ 28/02/2018
Untuk versi yg lawas

Aplikasi yg sngat bermanfaat



Irma Sukmawati
★★★★☆ 27/02/2018
Untuk versi yg lawas

Proses Pembayaran'Agak Ribet..Bila sdh Bayar Kedeteksi'a Laama.. Kalo mw cepet harus upload bukti transfer..Gk Otomatis apa y.. Gak bisa Nego Harga jg.. So Far.. OK

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 28/02/2018

Hai Toppers, untuk proses verifikasi kami sudah semaksimal mungkin hingga 1x24 jam ya, apabila hingga lebih dari 1x24 jam Anda dapat menghubungi CS kami melalui "hubungi kami" dgn menginformasikan nomor invoice pesannya dan juga unggah bukti pembayarannya.

Salam
*ss



Zein Ashraf
★★★★★ 28/02/2018
Untuk versi yg lawas



Yudi Insani
★★★★☆ 26/02/2018
Untuk versi yg lawas

Penangananya lambat duit sudah di transfer barang saya sudah 1 minggu blm juga sampe. Alesanya ga bisa di hubungi padahal alamat rumah da jelas. Sedangkan dirumah pintu sellu terbuka.

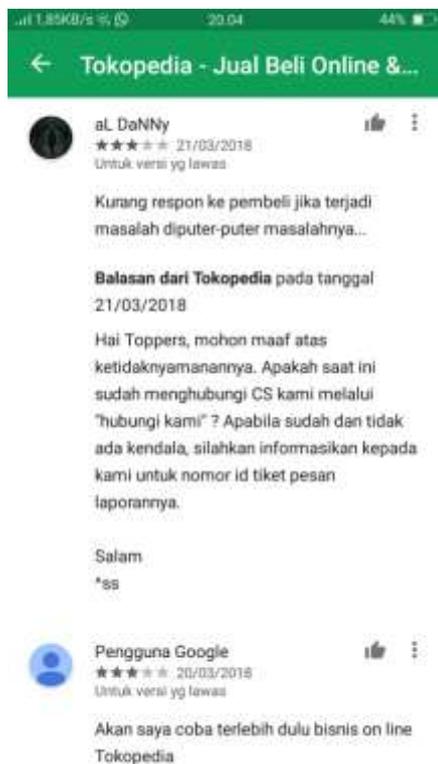
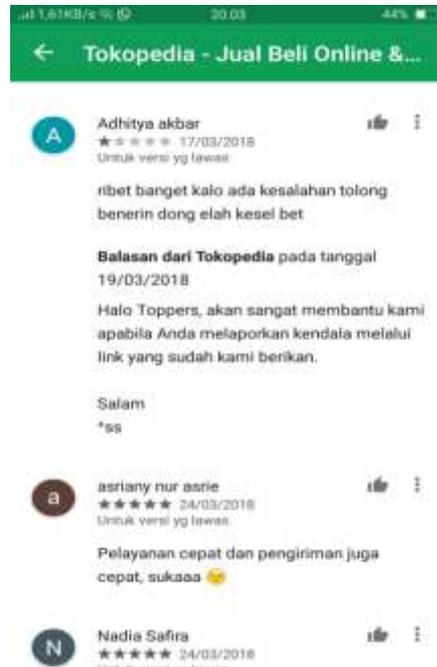
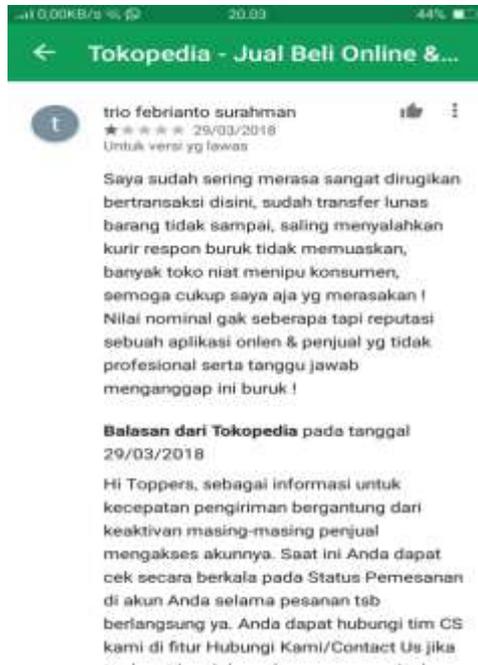
Balasan dari Tokopedia pada tanggal 27/02/2018

Hai Toppers, Perihal lama pengiriman bergantung pada sejumlah faktor, di antaranya adalah kecepatan respon penjual dan kecepatan pengiriman juga bergantung pada lokasi penjual dan pembeli, yang mana kota yang berlainan akan memakan waktu lebih lama. Terlebih apabila berbenturan dengan hari libur. Anda dapat memantau pada menu status pemesanan.
*ss



Caca Salsabila
★★★★★ 26/02/2018

Maret 2018



April 2018

Baru pesen skali ok yg temyt

Pengguna Google
★★★★★ 07/04/2018
Untuk versi yg lawas

Aplikasinya masih ribet apalagi klo mw order tuh ribet

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 09/04/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Dapat diinformasikan kepada kami untuk ribet seperti apa yang Anda maksud? Anda dapat diinformasikan melalui komentar review ini .

Salam
*ss

puruhita widiyanti
★★★★★ 05/04/2018
Untuk versi yg lawas

Aplikasinya lumayan memudahkan pembeli tapi kl mau liat diskusi kita dg penjual harus cari lagi sendiri dr atas jadi ngga bs

Tiap beli barang selalu terjadi kesalahan koneksi,kecewa

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 23/04/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait dengan kendala teknis yang terjadi pada aplikasi Tokopedia, mohon informasikan detailnya berupa screenshot di halaman berkendala melalui link form berikut:
<https://www.tokopedia.com/contact-us?pid=80&sid=1346#step1>
Mohon sertakan informasi device hp, OS dan versi aplikasi ya.

Salam
*au

Senly Dishop
★★★★★ 23/04/2018

bikin kapok pelanggannya ini !! sudah order pagi jam 8 ,dengan jasa kurir Go send - some day ,tapi sampai sekarang status barang masih saja belum di kirim . ini namanya tipu tipu ini, parah tokopedia . tidak bisa di jadikan harapan.

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 19/04/2018

Hi Toppers, sebagai informasi untuk kecepatan pengiriman bergantung dari keaktifan masing-masing penjual mengakses akunnya. Saat ini Anda dapat cek secara berkala pada Status Pemesanan di akun Anda selama pesanan tsb berlangsung ya. Anda dapat hubungi tim CS kami di fitur Hubungi Kami/Contact Us jika terdapat kendala pada pemesanan Anda.

Salam
*au

Kecewa sm tokopedia, sudah banyak transaksi berhasil bersama tokopedia namun baru kali ini saya benar benar kecewa, karna admin tokopedia sangat lambat menanggapi proses komplain, padahal pihak penjual dan pembeli sudah mengambil keputusan bersama dengan pihak admin sekali pun.

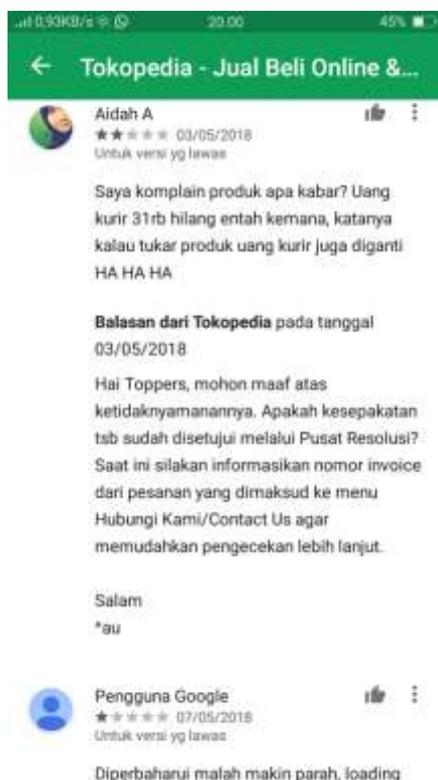
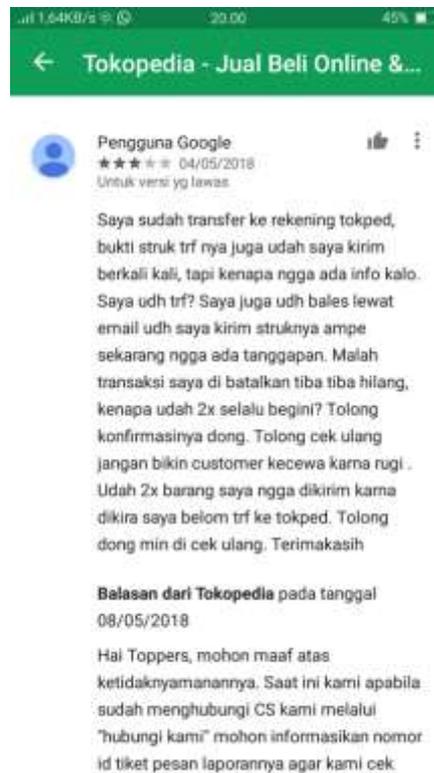
Balasan dari Tokopedia pada tanggal 30/04/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Saat ini apakah kendala di pusat resolusi masih belum terselesaikan? Anda dapat ttp merespon pada pusat resolusi untuk perkembangan penyelesaiannya.

Salam
*ss

Muhammad Ramdani Sidik
★★★★★ 30/04/2018
Untuk versi yg lawas

Mei 2018



Juni 2018

0.32KB/s 19:58 45%

← Tokopedia - Jual Beli Online &...

 Pengguna Google
★★★★★ 04/06/2018
Untuk versi yg lawas

Penipuan massal perogram flash sale ,
belum 20 Detik barang muncul di flash sale
barang sudah habis tangan iron man aja ga
secepat itu

Balasan dari Tokopedia pada tanggal
05/06/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas
ketidaknyamanan Anda. Sebagai informasi
untuk promo Flash Sale serba 25rb
memang memiliki stok produk yang
terbatas, dan promo tersebut diakses oleh
seluruh pengguna Tokopedia di Indonesia,
sehingga memungkinkan stok produk habis
dalam beberapa detik saja. Silahkan
mengikuti promo Tokopedia selanjutnya ya.

Salam
*rr

 Pengguna Google

0.03KB/s 19:57 45%

← Tokopedia - Jual Beli Online &...

 Miranti Tan
★★★★★ 02/06/2018
Untuk versi yg lawas

Sekarang koo tokopedia gagal terus, mau
beli aja dibilang cek koneksi terus dari
kemaren2 padahal internet gue aja bagus..
Dlu mah enak2 aja belanja disini tp skrg jadi
males apa2 gak bisa, jd makin gak suka
gue sama tokopedia

Balasan dari Tokopedia pada tanggal
04/06/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas
ketidaknyamanannya. Terkait kendala
teknis yang terjadi pada aplikasi Tokopedia,
jika hingga saat ini masih terjadi, mohon
informasikan detailnya (video/screenshot)
melalui:
<https://www.tokopedia.com/Contact-us?pid=80&sid=1346#step1>
dan sertakan informasi device hp, OS dan
versi aplikasi serta provider.

 Pengguna Google

0.00KB/s 19:58 45%

← Tokopedia - Jual Beli Online &...

 Yoga Febriyanto
★★★★★ 06/06/2018
Untuk versi yg lawas

Respon penjual untuk kirim barang terlalu
lama, pesan hari minggu, hari rabu baru
dikirim.. Hadeeh

Balasan dari Tokopedia pada tanggal
06/06/2018

Hai Toppers, sebagai informasi untuk
kecepatan respon penjual masing-masing
berbeda tergantung pada keaktifan penjual
dalam mengakses akun Tokopedia nya.
Tokopedia memberikan waktu kepada
penjual maksimal 4 x 24 jam untuk reguler,
dan 2 x 24 jam untuk instan kurir. Anda
dapat cek kecepatan penjual pada halaman
depan Toko.

Salam
*rr

 Pengguna Google
★★★★★ 31/05/2018
Untuk versi yg lawas

2.91KB/s 19:56 45%

← Tokopedia - Jual Beli Online &...

 Aldiyansah 340
★★★★★ 03/06/2018
Untuk versi yg lawas

Saya belanja di 3 toko berbeda, pada hari
yg sama Alhamdulillah besoknya status on
proses dan dikirim kurir, cuma masalahnya
dua toko sy pake kurir JNE yg satu pake
kurir JNT. Yg pake JNE 2 pakatnya uda
nyampe tp yg pake JNT belum nyampe juga
smpe hari ini, padahal dikirim hari yg sama?
kesimpulannya bagi mas bro sm sis yg mau
belanja pakelah kurir yg respunya cepat

Tokopedia membalas versi sebelumnya
dari ulasan ini pada tanggal 15/05/2018

 syarah gunawan
★★★★★ 25/05/2018
Untuk versi yg lawas

Flash sale nipum barangnya semua nya
tiba2 stok kosong.. giliran udah berhasil
mau bayar malah berubah harganya jd
harga normal. transaksi tidak dapat

Juli 2018

kim wiwin win
★★★★★ 18/07/2018
Untuk versi yg lawas

Systemnya tolong di perbaiki dong, kalau memang kode promo sudah di pakai di block dong, jangan kesannya menjebak pelanggan di kira kita yang melanggar padahal systemnya kurang bagus

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 19/07/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Jika terdapat kendala penggunaan kode promo, silakan informasikan detailnya melalui menu Hubungi Kami/Contact Us agar memudahkan pengecekan lebih lanjut.

Salam
^au

Rendy Dianto
★★★★★ 21/07/2018
Untuk versi yg lawas

Halo tokopedia..saya mau kasih saran buat tokopedia,mudah2an ada admin yg baca :).. saya lumayan sering transaksi menggunakan tokopedia,kalo bisa untuk masalah nomor resi,tokopedia bisa mensensor atukah resi itu asli ato palsu,jadi kalo penjual memasukan resi yg ternyata palsu,sistem tokopedia bisa langsung menolak..soalnya saya terkadang mendapat resi palsu,dan tiba2 beberapa hari kemudian nomer resi palsu yg di masukan baru di ganti dengan yg nomer resi yg asli... walaupun barang tetap aman dan sampai ke saya,cuma jadi ada jeda waktu dari tanggal seharusnya sudah tiba...seharusnya datang 2hari,bisa datang menjadi 5 hari sampai 1 minggu..itu karena ada penjual yg memasukan nomer resi palsu terlebih dahulu..jadi seolah olah mereka sudah memproses barang,tapi ternyata belum...semisal dari sistem tokopedia bisa mendeteksi resi tersebut asli ato palsu,pasti

Original Heals
★★★★★ 19/07/2018
Untuk versi yg lawas

feby muza
★★★★★ 19/07/2018
Untuk versi yg lawas

Sumpah nii aplikasi koq malah jadi ga beres. Kalo belanja dr beberapa toko dan hrs kasih catatan ke seller, smp hrs bolak balik lg ke tokonya.. km catatan dan jumlah item baru bisa ditulis setelah checkout, kburu lupa woy sm pilihan barangnya !!! Kesel gw skrg belanja di tokped. Gw rasa cust bakal bubar belanja di tokped. Km komplek hal serupa juga udh byk.

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 19/07/2018

Hai Toppers, ingin kami informasikan bahwa Tokopedia akan terus melakukan pengembangan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Laporan Anda akan menjadi masukan bagi tim terkait untuk dipertimbangkan kembali kedepannya.

Salam
^au

Ade Ole
★★★★★ 19/07/2018
Untuk versi yg lawas

Gilaaakkkk udah update, trus malah Lamaa banget loadingnya... Sampe uninstal trus download lagi, skr malah g bisa log in... Yaampuunnn ini gimana sih tokped... Uodate bukan makin lancar malah lemootttt... Pdhai ada bbrp brg yg harus diorder... Huff

Balasan dari Tokopedia pada tanggal 19/07/2018

Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanan Anda. Terkait kendala Anda saat ini kelambatan aplikasi yang dialami dibagian apa saja dan bantu informasikan pada kami detail perangkat dan provider yang Anda gunakan ya. Anda dapat informasikan melalui review ini atau dengan link : <https://www.tokopedia.com/Contact-us?pid=80&sid=1346#step1>

Salam
^ff

Agustus 2018



September 2018

The image displays two screenshots of a chat conversation on the Tokopedia mobile application. The screenshots are arranged side-by-side, showing a sequence of messages between a customer and Tokopedia support.

Top Screenshot:

- Message 1 (Customer):** From user 'NasGor Ravellisa' (29/09/2018). Text: "Di update... Malah gak bisa dibuka". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 01/10/2018. Hai Toppers, kami memahami kendala yang kamu alami. Saat ini untuk kendala tersebut sedang dalam penanganan tim terkait kami ya, mohon kesediaannya untuk menunggu. Sementara kamu dapat melakukan reinstall aplikasi Tokopedia, atau menggunakan mobile browser terlebih dahulu. Salam ^rr".
- Message 2 (Customer):** From user 'Riane P' (28/09/2018). Text: "bad, saya daftar untuk reksadana verifikasi gagal. Uang investasi sy hilang, ckckck". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 12/09/2018. Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait hal tersebut mohon Anda informasikan nomor tiket layanan bantuan atas kendala tsb guna kami teruskan kepada tim terkait untuk di lakukan pengecekan kembali. Salam ^afz".
- Message 3 (Customer):** From user 'Dicky Arissandy' (26/09/2018). Text: "Kenapa ya pas checkout harga grosir, tp saat pilih kurir hitungannya malah kembali normal? Lha klo ga teliti saya rugi dong,, niat mo lebih murah beli banyak,, taunya dikenain harga satuan..". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 17/09/2018. Hai Toppers, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait kendala tersebut kami sarankan Anda dapat hubungi tim CS kami di fitur Hubungi Kami/Contact Us dengan link sebagai berikut <https://www.tokopedia.com/contact-us?ref=pivohome#step1> guna dibantu untuk pengecekan lebih lanjut. Salam ^afz".

Bottom Screenshot:

- Message 4 (Customer):** From user 'Riane P' (28/09/2018). Text: "bad, saya daftar untuk reksadana verifikasi gagal. Uang investasi sy hilang, ckckck". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 02/10/2018. Hai Toppers, terkait bonus yang kamu maksudkan saat ini mohon informasikan".
- Message 5 (Customer):** From user 'Pengguna Google' (26/09/2018). Text: "Katanya saya dapat kupon 450 ribu ko gak ada". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 02/10/2018. Hai Toppers, terkait bonus yang kamu maksudkan saat ini mohon informasikan".
- Message 6 (Customer):** From user 'boedak katro' (29/09/2018). Text: "Mana kupon nya, katanya dpt kupon 450000 aplikasinya sudah di download tpi ngga ada kupon nya tuh". Tokopedia response: "Balasan dari Tokopedia pada tanggal 02/10/2018. Hai Toppers, terkait bonus yang kamu maksudkan saat ini mohon informasikan".

Oktober 2018

The image shows four screenshots of the Tokopedia app interface, arranged in a 2x2 grid. Each screenshot displays a customer review and a response from Tokopedia. The app's header is green with a white back arrow and the text 'Tokopedia - Jual Beli Online &...'. The status bar at the top of each screenshot shows the time as 19:40 and battery level at 47%.

Top Left Screenshot:

- Review:** User 'Fan Arts' (5 stars, dated 05/10/2018) asks why filling the shipping address by province is not working and suggests that clicking on the province should allow selection.
- Response:** Tokopedia apologizes and states that the issue has been passed to the relevant team. They inform the user that they can add the address through the settings menu in advance and encourage a 5-star rating if the issue is resolved.

Top Right Screenshot:

- Review:** Identical to the top-left screenshot.
- Response:** Identical to the top-left screenshot.

Bottom Left Screenshot:

- Review:** User 'Diah Lestari' (5 stars, dated 04/10/2018) asks where to find the QR code for instant Dana payment.
- Response:** Tokopedia explains that the QR code is in the 'Dana' menu and offers to help if the user is still having trouble.
- Review:** User 'wiwin wija' (5 stars, dated 18/10/2018) reports that the shop is inactive for 7 days.
- Response:** Tokopedia apologizes and offers to help by providing a service ticket number.

Bottom Right Screenshot:

- Review:** User 'Bella Yunitha' (5 stars, dated 05/10/2018) complains that the online loan feature has changed and is no longer available.
- Response:** Tokopedia apologizes and offers to help by providing a service ticket number.

Lampiran Tabel Hasil Penelitian

Aspek	Subjek	Deskripsi	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
<i>Honest</i> (Jujur)	Tokopedia	1. Jujur dalam memberikan informasi tentang produk yang dijual	√	
		2. Menjual produk dari bahan yang baik dan halal.		√
		3. Tidak menyembunyikan cacat barang dagangan		√
<i>Truthful</i> (Kebenaran)	Tokopedia	1. Kebenaran validitas, keamanan, serta kepercayaan pada metode pembayaran maupun pengiriman		√
		2. Memberikan kebenaran akan bertanggung jawab apabila produk yang dikirim terdapat cacat atau tidak sesuai dengan pesanan.	√	
		3. Tidak mengurangi kualitas produk.		√
<i>Straightforward</i> (Berterus terang)	Tokopedia	1. Berterus terang terhadap produk yang di jual apakah masih tersedia atau tidak.		√
		2. Berterus terang menyampaikan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh pembeli.	√	
		3. Berterus terang mengenai aturan yang terdapat di Tokopedia.	√	

Lampiran Data Pengamatan Komentar Tokopedia

Bulan	Kasus	Bulan	Kasus
Januari	2	Januari	4
February	4	February	5
Maret	3	Maret	4
April	3	April	5
Mei	2	Mei	9
Juni	4	Juni	5
Juli	3	Juli	5
Agustus	4	Agustus	6
September	2	September	5
Oktober	3	Oktober	5
November	3	November	4

Produk

Fitur atau Konten

Bulan	Kasus	Bulan	Kasus
Januari	4	Januari	5
February	5	February	4
Maret	6	Maret	5
April	6	April	5
Mei	9	Mei	4
Juni	7	Juni	6
Juli	6	Juli	5
Agustus	6	Agustus	7
September	5	September	6
Oktober	6	Oktober	5
November	5	November	4

Metode Pembayaran

Metode Pengiriman

Bilan	Kasus
Januari	3
February	2
Maret	2
April	3
Mei	5
Juni	3
Juli	4
Agustus	3
September	4
Oktober	4
November	3

Pusat Resolusi atau Bantuan

Lampiran

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURRICULUM VITAE

A. Data Pribadi

Nama : Anura Arfianda
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Tempat Lahir : Yogyakarta
 Tanggal Lahir : 08 Agustus 1995
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Alamat : Suryowijayan Mj. 1/340 Rt.17 Rw.05 Daerah
 Istimewa Yogyakarta 55142
 No Hp/Wa : 089669635179
 Email : anuraarfianda@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

Tahun	Jenjang Pendidikan	Alamat
2001-2002	Taman Kana-Kanak Putra Surya	Suryowijayan Mj.1/340 Rt.17 Rw.05 Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
2002-2008	Sekolah Dasar Negeri	Kadipaten Kidul No.17,

	Keputran II Yogyakarta	Patehan, Kraton, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
2008-2011	Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah I Yogyakarta	Purwodiningratan NG 1 No. 902B, Ngampilan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
2011-2014	Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 7 Yogyakarta	Kapten Piere Tendean No.41, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
2014-2018	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Fakultas Agama Islam, Program Studi Ekonomi Syariah	Lingkar Selatan Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta