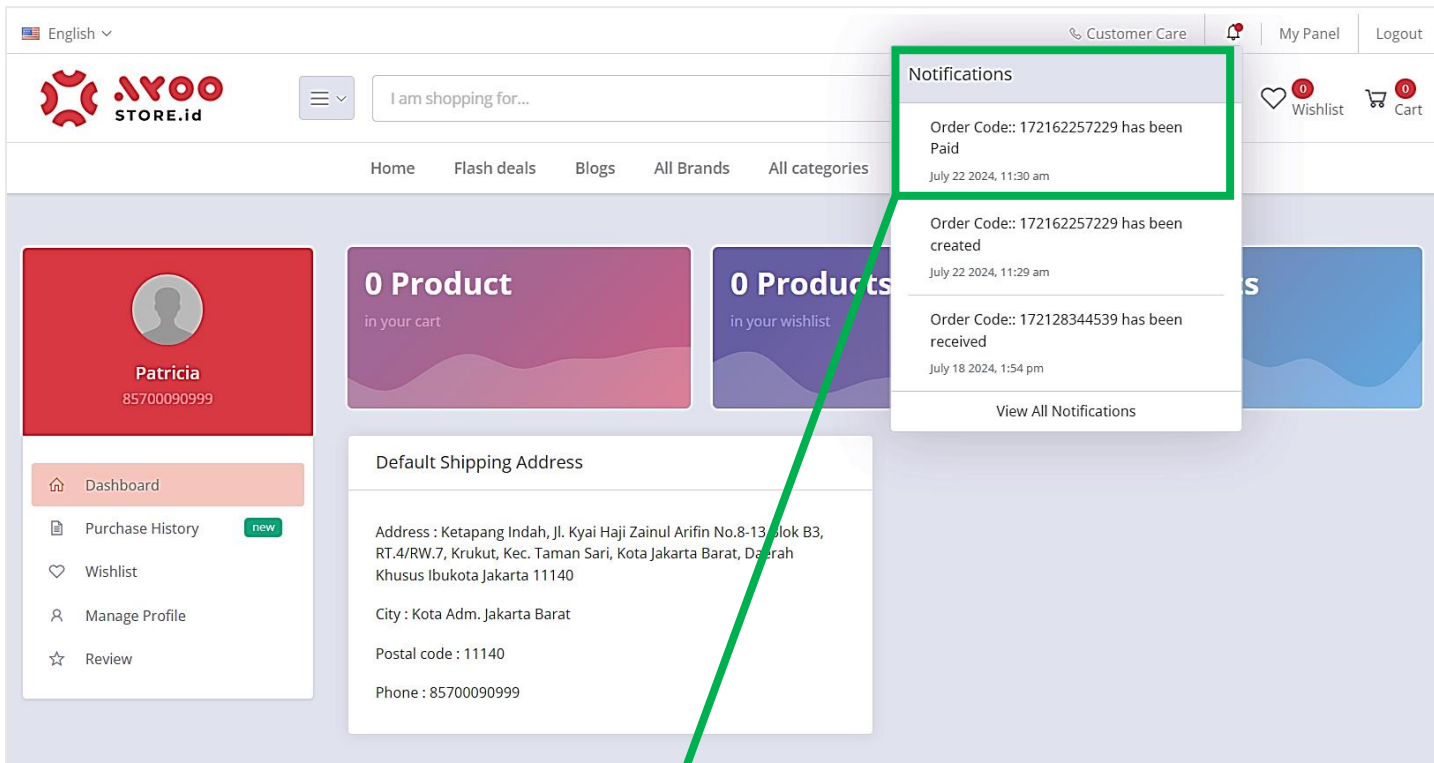


Quick Guidance #04 – Untuk Customer

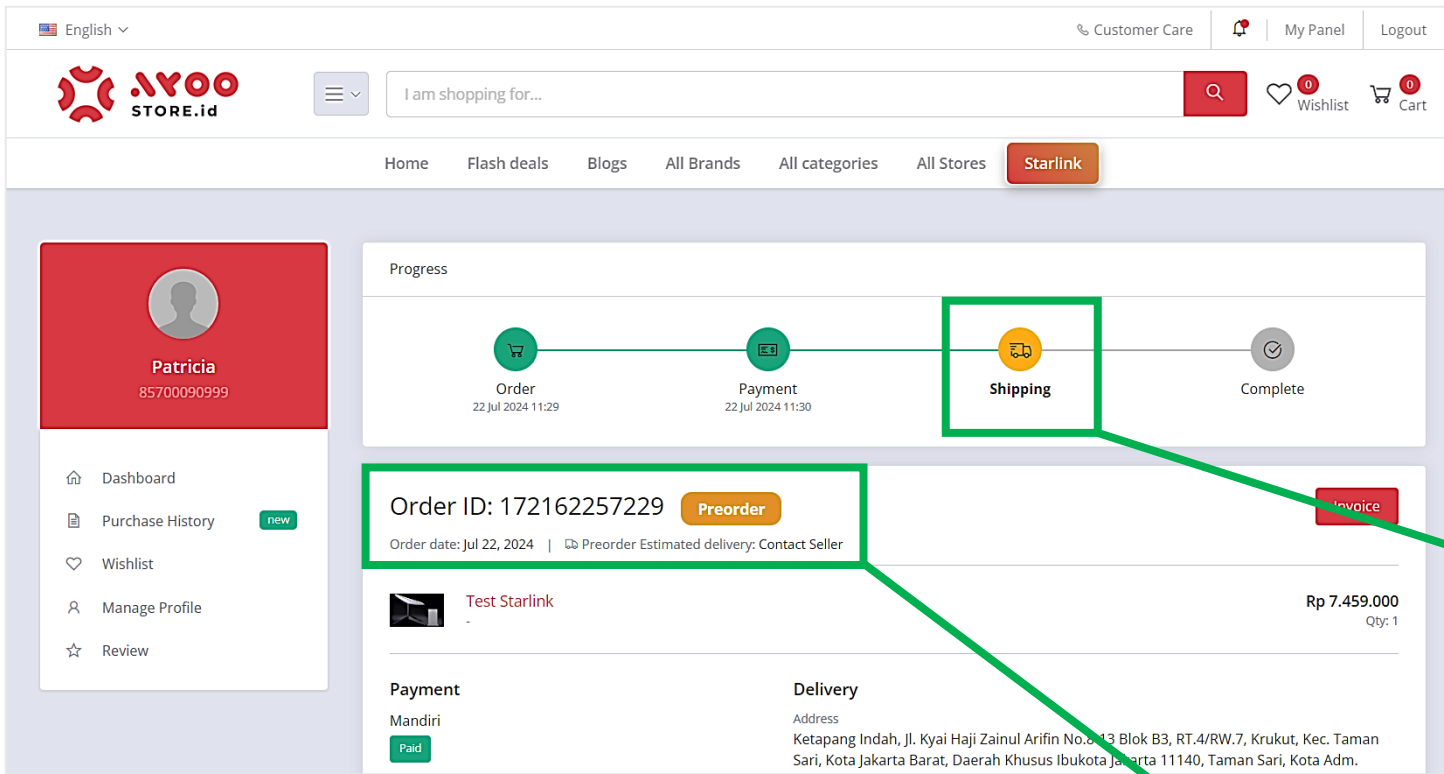
Ulasan Proses Refund Transaksi via Website Ayoostore



Gambar 1: Halaman Dashboard Customer, Notifikasi Lonceng, pemberitahuan bahwa Transaksi telah dibayar.

4. Customer **menerima Notifikasi Lonceng**, yang menginformasikan bahwa **Preorder Nomor tertentu sudah dibayar**.
5. Customer **klik Notifikasi Lonceng** tersebut, agar bisa melihat detail informasinya.

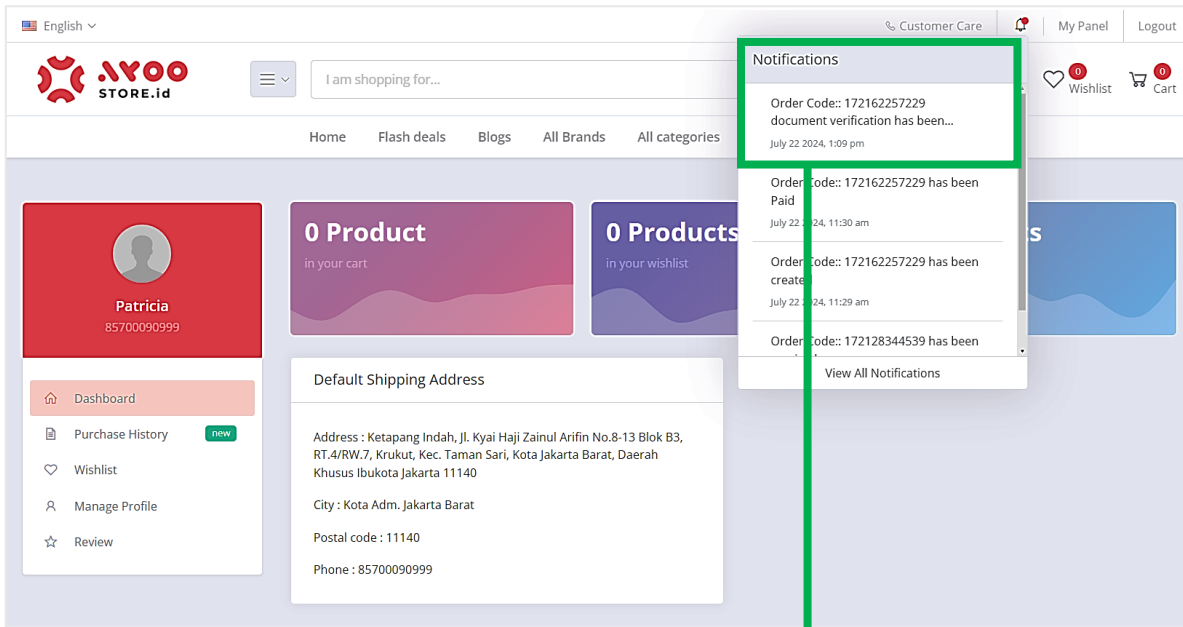
1. Sebelum masuk ke dalam ulasan utama, kami jelaskan dulu **definisi Refund** di sini adalah **pengembalian uang** pada sebuah **transaksi yang sudah dibayar**, namun ternyata **dibatalkan oleh Admin** karena alasan tertentu.
2. **Proses Refund** yang terjadi di system Ayoostore ini, dicontohkan untuk **Proses Preorder Produk Starlink**. Yang mana untuk membeli produk ini, dari **sisi Admin ada proses verifikasi Kartu Identitas Customer** (KTP / NPWP / Passport / SIM / kartu identitas lainnya).
3. Customer bisa **mulai memonitor Informasi Nomor Preorder tertentu** dalam aplikasinya. Karena di transaksi Preorder ini, Customer **sudah melakukan pembayaran barang secara lunas**.



Gambar 2: Halaman Detail Transaksi, status menunjukkan proses Shipping (dalam proses pengiriman)

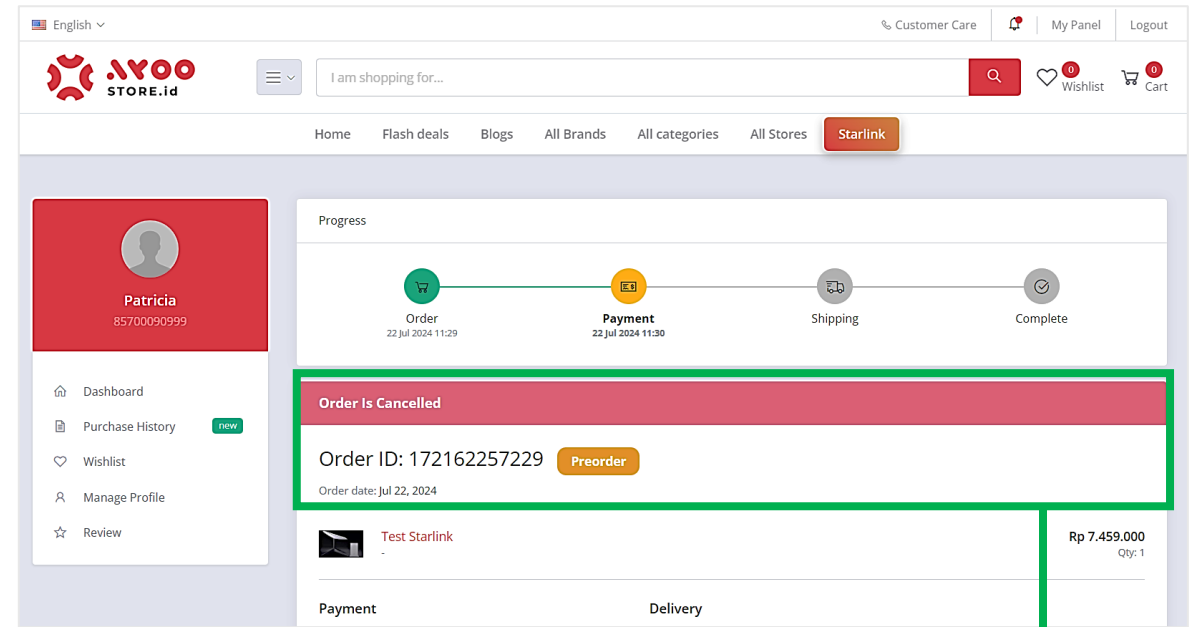
6. Customer diarahkan masuk ke **Halaman Detail Transaksi**.
7. Di halaman ini, Customer bisa melihat secara **detail transaksi** yang sudah dilakukan dengan nilai pembayaran yang sudah sesuai.
8. **Status** transaksi saat ini dalam proses **Shipping** oleh tim Operasional Ayoostore.

9. Sampai di sesi ini, **Customer hanya memonitor saja transaksinya**, hingga dalam waktu tertentu Customer **mendapatkan respond dari Admin** melalui system ini.
10. Perlu kami ingatkan kembali, di contoh ini Transaksi Customer adalah **jenis transaksi Preorder Produk Starlink**. Ada **proses verifikasi ID** di dalamnya, bisa **memungkinkan bisa diterima atau ditolak oleh Admin**, meskipun transaksi sudah dibayar lunas.



Gambar 3: Halaman Dashboard Customer. Notifikasi Lonceng, menginformasikan bahwa Transaksi Preorder ditolak oleh Admin.

11. Customer **menerima Notifikasi Lonceng**, yang memberitahukan bahwa **“Verifikasi ID Customer telah ditolak oleh Admin”**.
12. Customer **klik Notifikasi Lonceng** ini, untuk mengetahui **informasi selengkapnya** terkait penolakan transaksi ini.



Gambar 4: Halaman Detail Transaksi Preorder, terdapat informasi bahwa Transaksi dibatalkan, dan Proses Refund sedang ditindaklanjuti oleh Admin.

13. Customer masuk ke **Halaman Detail Transaksi**.
14. Di halaman ini diinformasikan bahwa **Transaksi telah dibatalkan**, karena **verifikasi ID ditolak oleh Admin**. Alasan penolakan bisa jadi **tidak ada kesesuaian** antara nomor ID dengan image ID yang dimasukkan ke dalam system, **atau alasan krusial lainnya**.

The screenshot shows the Ayoostore user dashboard for Patricia (85700090999). The dashboard includes a navigation menu with options like Dashboard, Purchase History, Wishlist, Manage Profile, and Review. The main content area displays a 'Purchase History' table with a 'Refund' status highlighted in green. The table has columns for Order Code, Items, Amount, Payment, Delivery, Status, and Options. The highlighted row shows an order with code 172162257229, a preorder item, an amount of Rp 7.571.500, a paid payment status, courier delivery, and a status of 'Pesanan dalam proses refund'.

Order Code	Items	Amount	Payment	Delivery	Status	Options
172162257229	Preorder	Rp 7.571.500	Paid	Courier	Pesanan dalam proses refund	View Download

Gambar 5: Halaman Purchase History. Kelompok Data Refund, status pesanan dalam proses Refund.

15. Data Transaksi yang statusnya ditolak tadi, **masuk di dalam kelompok Data Refund**.
16. Ini artinya, **proses Refund sedang ditangani oleh tim Admin Ayoostore**.
17. Proses **pentransferan uang** dari Seller/Penjual kepada Pembeli/Customer **dilakukan di luar system**.
18. Nantinya **Admin yang akan melakukan perubahan Status** di systemnya, untuk penyelesaian proses Refund ini.

19. Pada Data Tabel gambar di atas, terlihat bahwa **Status Transaksi** adalah **“Pesanan dalam proses Refund”**.

20. Data transaksi tersebut juga masuk ke dalam **Data Transaksi yang Dibatalkan**.

Patricia
85700090999

Dashboard
Purchase History **new**
Wishlist
Manage Profile
Review

Home Flash deals Blogs All Brands All categories All Stores **Starlink**

Dibatalkan **1**
Pengajuan Pembatalan **0**
Refund **1**

Pre Order **2**

Purchase History **Filter**

Order Code	Items	Amount	Payment	Delivery	Status	Options
172162257229 2024-07-22 11:29	Preorder Test Starlink	Rp 7.571.500	Paid	Courier	Pesanan dalam proses refund	

21. Data Pesanan tersebut juga sudah masuk ke dalam **kelompok Data Transaksi Dibatalkan**.
22. Informasinya **sama dengan Data Transaksi Refund** yang sudah kita ulas bersama di slide sebelumnya.
23. Demikian ulasan mengenai **“Proses Refund Transaksi via Website App Ayoostore”**.

EoF.

Gambar 6: Halaman Purchase History. Kelompok Data Dibatalkan, status pesanan dalam proses Refund.