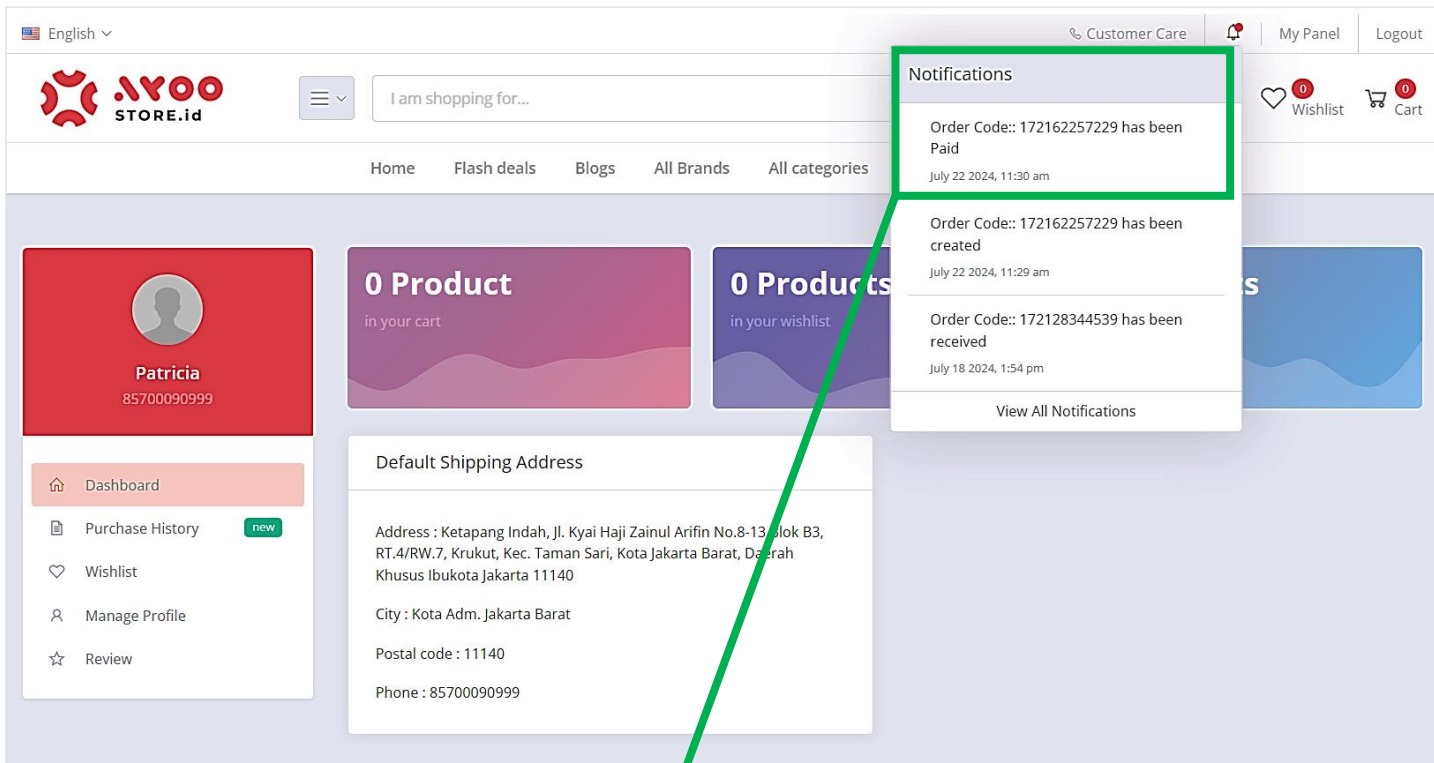


Quick Guidance #04 – Untuk Customer

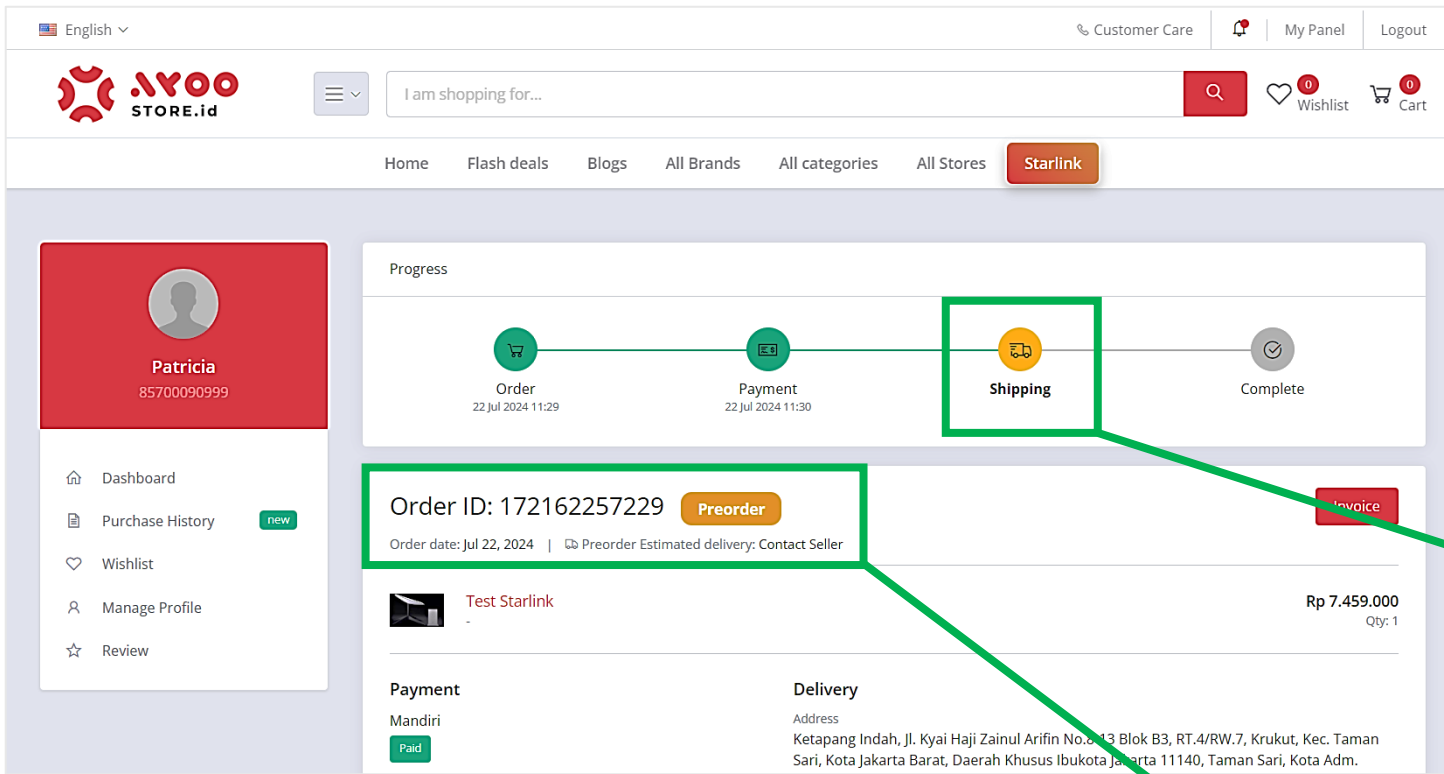
Ulasan Proses Refund Transaksi via Website Ayoostore



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.

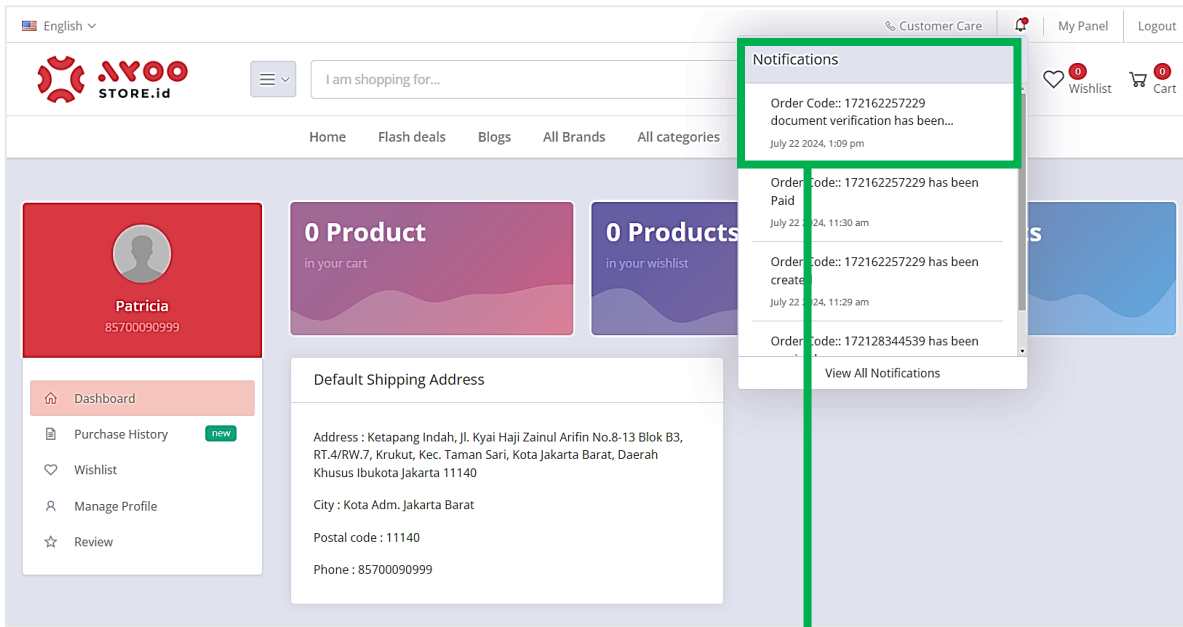
1. Sebelum masuk ke dalam ulasan utama, kami jelaskan dulu **definisi Refund** di sini adalah **pengembalian uang** pada sebuah **transaksi yang sudah dibayar**, namun ternyata **dibatalkan oleh Admin** karena alasan tertentu.
2. **Proses Refund** yang terjadi di system Ayoostore ini, dicontohkan untuk **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)

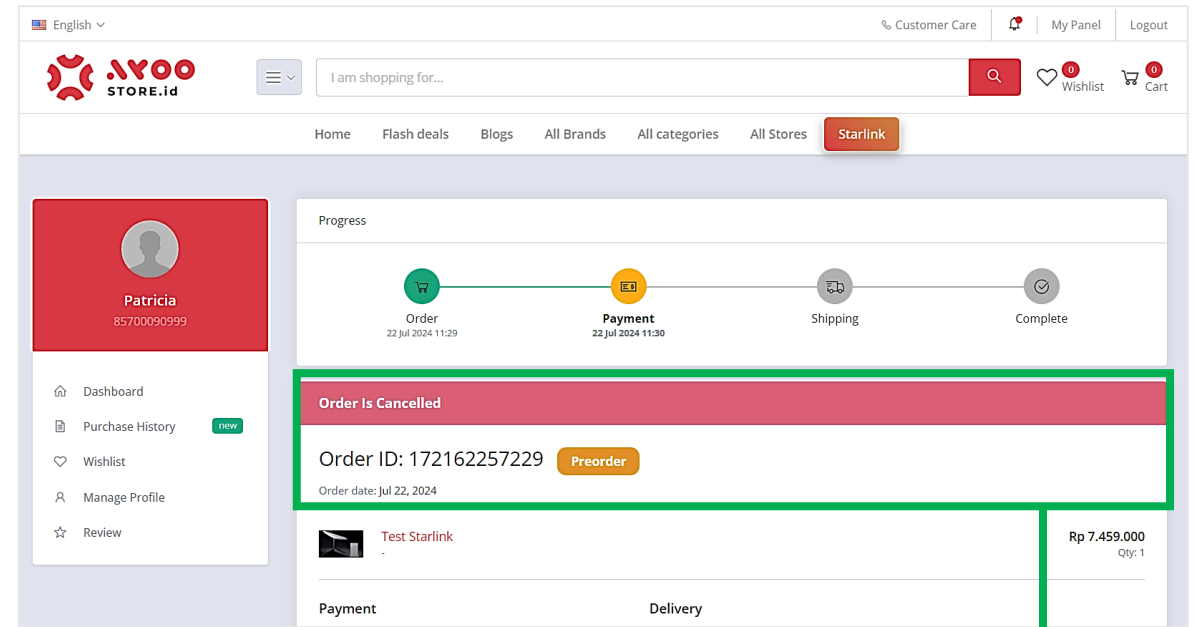
6. Customer diarahkan masuk ke **Halaman Detail Transaksi**.
7. Di halaman ini, Customer bisa melihat secara **detail transaksi** yang sudah dilakukan dengan nilai pembayaran yang sudah sesuai.
8. **Status** transaksi saat ini dalam proses **Shipping** oleh tim Operasional Ayoostore.

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 on the left with options like Dashboard, Purchase History (marked 'new'), Wishlist, Manage Profile, and Review. The main content area displays a summary of transaction statistics: Menunggu Pembayaran (0), Diproses (0), Berhasil (2), Dibatalkan (1), Pengajuan Pembatalan (0), Refund (1), and Pre Order (2). The 'Refund' card is highlighted in green. Below this is a 'Purchase History' table with a search and filter section. The table has columns for Order Code, Items, Amount, Payment, Delivery, Status, and Options. One row is highlighted in green, showing an order with code 172162257229, status 'Pesanan dalam proses refund', and a 'Refund' label.

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.**

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 several order status cards: 'Dibatalkan' (1), 'Pengajuan Pembatalan' (0), 'Refund' (1), and 'Pre Order' (2). A green box highlights the 'Dibatalkan' card, with a green arrow pointing to the text in the adjacent list. Below these cards is a 'Purchase History' section with a table of orders. The table has columns for Order Code, Items, Amount, Payment, Delivery, Status, and Options. One order is highlighted with a green border.

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	View Download

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.