

## BAB III

### MODEL TRANSAKSI BUKALAPAK SERBU SERU

#### A. Gambaran Umum Bukalapak

##### 1. Sejarah Singkat

Bukalapak merupakan salah satu pasar daring (*online marketplace*) terkemuka di Indonesia yang dimiliki dan dijalankan oleh PT. Bukalapak. Seperti halnya situs layanan jual beli daring (*online*) dengan model bisnis *consumer to consumer* (C2C). Bukalapak menyediakan sarana penjualan dari konsumen ke konsumen dimanapun, siapapun bisa membuka toko daring untuk kemudian melayani calon pembeli dari seluruh Indonesia baik satuan maupun dalam jumlah besar. Pengguna perorangan ataupun perusahaan dapat membeli dan menjual produk, baik baru maupun bekas, seperti sepeda, ponsel, perlengkapan bayi, komputer, perlengkapan rumah tangga dan lain-lain.<sup>51</sup>



Gambar 3.1

Logo Bukalapak<sup>52</sup>

<sup>51</sup> [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 14.30

<sup>52</sup> Bukalapak, [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 14.35

Bukalapak didirikan oleh Achmad Zaky pada awal tahun 2010 sebagai divisi agensi digital bersama Suitmedia yang berbasis di Jakarta. Namun, Bukalapak baru berstatus sebagai sebuah Perseroan Terbatas (PT) pada september 2011 dan dikelola oleh manajemen yang dipimpin oleh Achmad Zaky sebagai CEO dan Nugroho Herucahyo sebagai CTO.<sup>53</sup>

Setelah berdiri kurang lebih setahun, Bukalapak mendapat penambahan modal dari Batavia Incubator (perusahaan gabungan dari Rebright Partner yang dipimpin oleh Takeshi Ebihara, Japanese Incubator dan Carfina Group). Di tahun 2012, bukhalapak menerima tabahan investasi dari GREE Venture yang dipimpin oleh Kuan Hsu. Pada bulan Maret 2014, Bukalapak mengumumkan investasi oleh Aucfan, IREP, 500 Starups, dan GREE Ventures. Tidak berselang lama dari pemberian tersebut, ditanggal 18 Maret 2014 Bukalapak pun meluncurkan aplikasi seluler untuk Android. Aplikasi yang dikenal dengan mobile Bukalapak tersebut diciptakan khusus untuk para penjual untuk mempermudah penjual dalam mengakses lapak dagangannya dan melakukan transaksinya melalui smartphone. Sejak pertamakali diluncurkan sampai dengan 3 Juli 2014, aplikasi tersebut telah di download oleh lebih dari 87 ribu user Bukalapak.<sup>54</sup>

Walaupun baru berdiri kurang lebih tiga tahun, Bukalapak memiliki reputasi yang baik dalam hal *costumer service* dan website-nya yang muda untuk diakses. Bukalapak pun sering dengan

---

<sup>53</sup> [www.obras.com](http://www.obras.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 17.00

<sup>54</sup> [www.obras.com](http://www.obras.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 17.00

berjalannya waktu, semakin berkembangnya dengan inovasi terbaru untuk mempermudah para pengguna Bukalapak untuk transaksinya.<sup>55</sup>

Pada 25 Juni 2014 Bukalapak menambahkan fitur *Quick Bay*, yaitu dimana pembeli tidak perlu melakukan registrasi akun terlebih dahulu ketika akan membeli barang. Ketika muncul halaman, cukup isi data pembelian dan pembeli memilih tab beli tanpa akun. Tahapan ini, pembeli cukup memasukkan e-mail yang selalu aktif dari detail alamat pengiriman barang. Email aktif tersebut nantinya digunakan untuk mengirim tagihan pembayaran dan sebagai kontak untuk menghubungi pembeli jika terjadi kesalahan saat transaksi. Oleh karena itu untuk email diharapkan tidak salah dalam penelitiannya, karena nantinya akan berpengaruh kepada verifikasi transaksi.<sup>56</sup>

Bukalapak memiliki program untuk memfasilitasi para UKM yang ada di Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Hal ini dikarenakan transaksi melalui online dapat mempermudah UKM dalam menjual produk-produk yang mereka miliki tanpa harus memiliki toko *offline*. Untuk yang telah memiliki toko *offline*, Bukalapak diharapkan dengan adanya situs tersebut dapat membantu meningkatkan penjualan toko *offline* tersebut.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup> [www.obras.com](http://www.obras.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 17.00

<sup>56</sup> [www.obras.com](http://www.obras.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 17.00

<sup>57</sup> [www.obras.com](http://www.obras.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 17.00

## 2. Visi dan Misi Bukalapak

Visi Bukalapak adalah “Mnejadi *Online Marketplace* Nomor 1 di Indonesia.”

Misi Bukalapak adalah ‘Memperdayakan UKM yang ada di seluruh Indonesia’<sup>58</sup>

### B. Mekanisme Transaksi Bukalapak Serbu Seru

#### 1. Proses mengikuti Serbu Seru

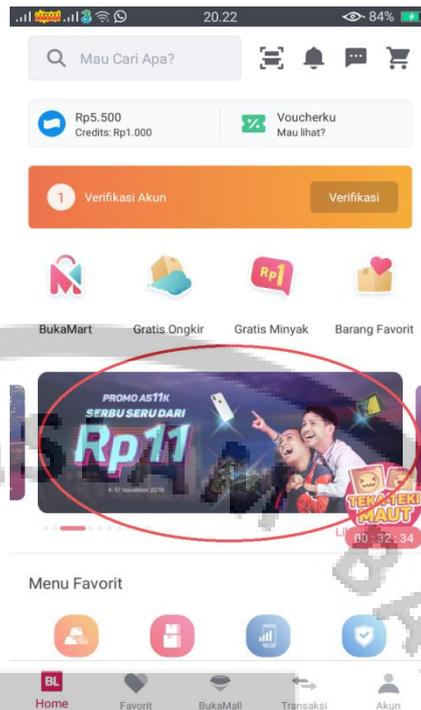
Proses untuk mengikuti Serbu Seru di kalangan masyarakat sangatlah mudah, mengingat hampir semua orang merupakan kalangan aktif pengguna *smartphone*. Sehingga hanya dengan *smartphone* berbasis jaringan internet pengguna dapat mengikuti Bukalapak Serbu Seru

Sebelum mengikuti Serbu Seru pengguna harus mendownload aplikasi Bukalapak dan perlu mendaftarkan diri untuk mendapatkan akun Bukalapak. Pengguna yang sudah memiliki akun Bukalapak dapat mengikuti Serbu Seru

Untuk mengikuti Serbu Seru pengguna hanya perlu menjalankan prosedur dan ketentuan yang sudah diberikan oleh Bukalapak, berikut tata cara mengikuti Serbu Seru :

- a. Buka aplikasi Bukalapak, kemudian masuk dimenu pertama atau biasa disebut beranda pada halaman Bukalapak lalu klik seperti gambar yang telah dilingkari.

<sup>58</sup> [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) di akses pada 08 November 2019 pukul 14.40



Gambar 3.2

Halaman Utama Bukalapak

Sumber: *Screenshot* situs Bukalapak

- b. Selanjutnya pengguna dapat melihat beragam jenis barang yang ditawarkan dengan harga 1 Rupiah atau lebih, pengguna dapat memilih barang lebih dari 1 jenis dalam setiap sesi.



Gambar 3.3

Halaman Serbu Seru hadiah setiap harinya

Sumber: *Screenshot* situs Bukalapak

Tabel 3.1<sup>59</sup>

Tabel jenis barang dan harga jual beli Bukalapak Serbu

Seru Periode 07 Januari 2020

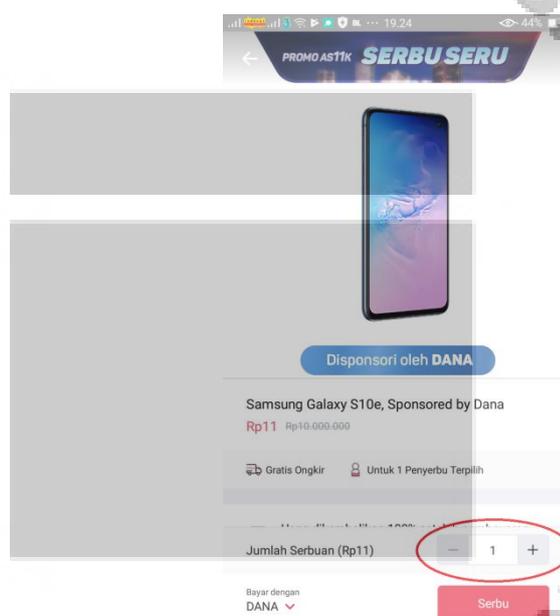
No	Jenis Barang	Harga Asli	Harga Jual
1.	Toyota Avanza 1.3E	Rp.191.000.000	1 Rupiah
2.	Yamaha Nmax 155	Rp. 30.000.000	1 Rupiah
3.	Suzuki Nex II	Rp. 15.000.000	1 Rupiah

<sup>59</sup> Daftar barang Serbu Seru tanggal 07 Januari 2020

4.	Laptop HP Pavilion X360	Rp. 9.300.000	50.000
5.	Laptop Acer Aspire A514	Rp. 7.400.000	1 Rupiah
6.	Samsung Galxy S10e	Rp. 10.000.000	1 Rupiah
7.	Huawai P30 Pro	Rp. 10.000.000	1 Rupiah
8.	Samsung Galaxy S9	Rp. 10.890.000	50.000
9.	Samsung Galaxy A70	Rp. 6.000.000	1 Rupiah
10.	Xiomi Redmi Note 6	Rp. 1.880.000	40.000
11.	Jam IGEAR Watch Army	Rp. 1.100.000	30.000
12.	JBL Bass On Ear Blue	Rp. 699.000	1 Rupiah
13.	Panci Presto Vicenza 12 Liter	Rp. 459.000	1 Rupiah

c. Pada tahap berikutnya selain bisa memilih semua barang pengguna juga bisa memilih lebih dari 1x di setiap barangnya. Contohnya memilih *Handphone* Samsung Galaxy 10e dengan harga 11 Rupiah hingga 100x pembelian. Bentuk transaksi yang digunakan oleh Bukalapak adalah bekerjasama dengan Dana, dimana penyerbu harus terlebih dahulu mendaftarkan Dana untuk bisa mengisi saldo agar penyerbu bisa melakukan pembayaran di Serbu Seru. Untuk bisa memiliki saldo Dana penyerbu harus mengisi saldo dengan minimal 50.000 untuk

pengisian di Alfamart, Alfamidi, Ramayana, Robinson, Blue Mart dan sejenisnya dengan tambahan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan tempat pengisian saldo masing-masing. Sedangkan untuk pengisian melalui Bank Transfer minimal 10.000. Bank yang tertera di Dana kurang lebih ada 13 Bank, apabila penyerbu menggunakan Bank diluar Bank yang tertera di Dana maka penyerbu akan dikenai *cas* sebesar ketentuan dari Bank masing-masing.

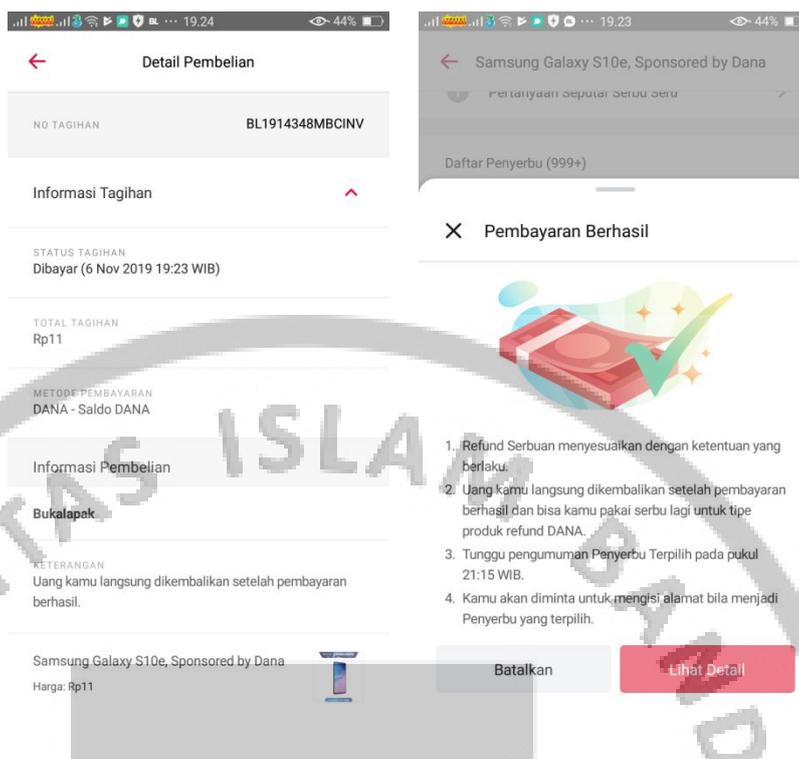


**Gambar 3.4**

Halaman gambar handphone pada Serbu Seru

Sumber: *Screenshoot* situs Bukalapak

- d. Selanjutnya setelah menekan tombol “Serbu” maka transaksi selesai, pengguna akan mendapatkan pemberitahuan “Pembayaran Berhasil”

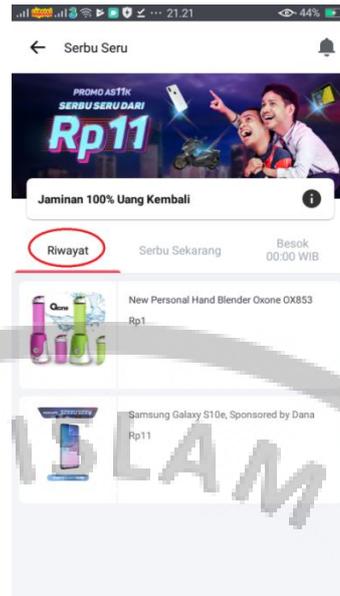


**Gambar 3.5**

Halaman gambar pembayaran berhasil

Sumber: *Screenshot* situs Bukalapak

- e. Kemudian setelah mendapatkan pemberitahuan “Pembayaran Berhasil” pembeli tinggal menunggu hasil dari pemenang barang tersebut. Pengumuman akan diberitahukan 3 jam setelah sesi pemilihan dilakukan. Contohnya dimulai pada pukul 18:00 maka pengumuman pemenang diberitahukan pada pukul 21:15 yang bisa kembali lihat di ‘Riwayat’. Seperti gambar yang telah dilingkari



**Gambar 3.6**

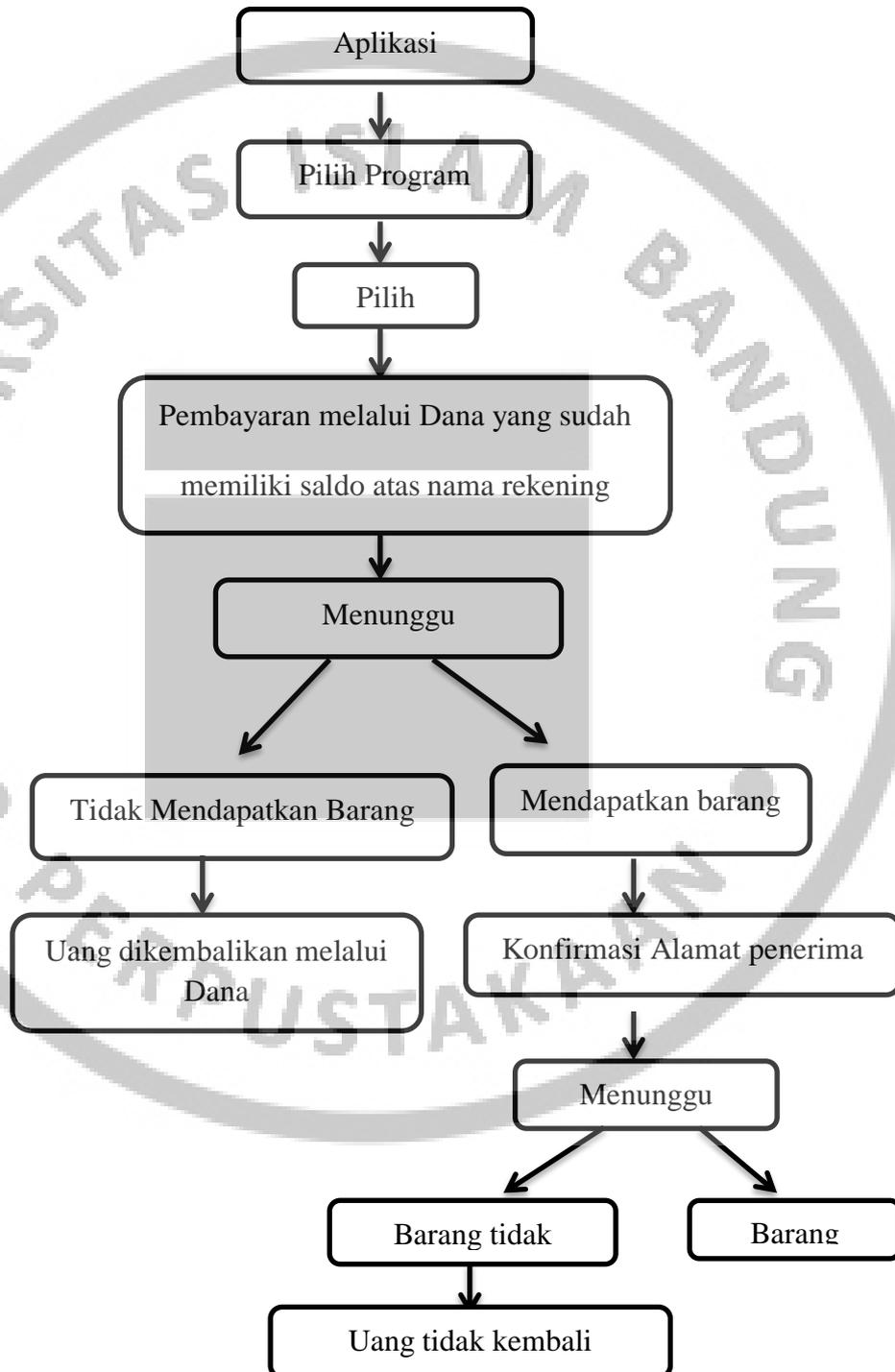
Halaman gambar pengumuman pemenang

Sumber: *Screenshot* situs Bukalapak

2. Berikut tahapan model transaksi jual beli *online* pada aplikasi Bukalapak Serbu Seru :

Tabel 3.2<sup>60</sup>

Proses transaksi Bukalapak Serbu Seru



<sup>60</sup>Proses Model Transaksi Bukalapak Program Serbu Seru

### C. Syarat dan Ketentuan Bukalapak Serbu Seru

Pengguna yang menggunakan fitur Serbu Seru akan dianggap telah menyetujui syarat dan ketentuan Bukalapak Serbu Seru.<sup>61</sup>

- a. Penyerbu terpilih akan ditentukan secara acak setelah periode event berakhir. Kegiatan ini tidak berlaku bagi seluruh karyawan PT. Bukalapak.com
- b. Setelah terpilih untuk mendapatkan barang Serbu dengan harga yang telah ditentukan, penyerbu harus melakukan konfirmasi alamat pengiriman maks 3 hari setelah pengumuman Penyerbu terpilih. Jika kamu tidak melakukan konfirmasi alamat dianggap batal mendapatkan barang Serbu dengan harga yang telah ditentukan.
- c. Barang serbu akan diproses maksimal 14 hari kerja setelah penyerbu melakukan konfirmasi alamat pengiriman.
- d. Jika penyerbu belum terpilih untuk mendapatkan barang Serbu dengan harga yang telah ditentukan, uang yang telah penyerbu gunakan untuk menyerbu akan dikembalikan. Pengembalian uang akan disesuaikan dengan mekanisme *refund* barang yang penyerbu Serbu.
- e. Jika kamu belum terpilih untuk mendapatkan barang Serbu dengan harga yang telah ditentukan, uang yang telah penyerbu gunakan untuk menyerbu akan dikembalikan maks 1x24 jam setelah pengumuman Penyerbu terpilih.

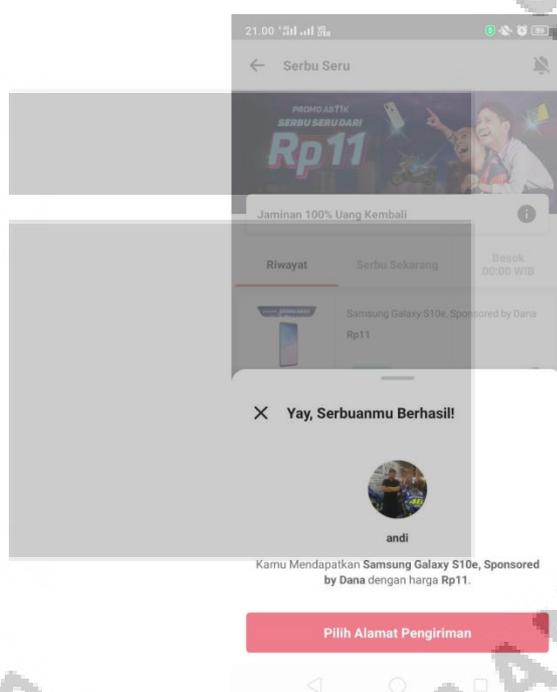
---

<sup>61</sup> [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) diakses pada 08 November 2019 pukul 15:40

#### D. Proses Klaim Pemenang Bukalapak Serbu Seru

Jika pengguna terpilih sebagai pemenang Serbu Seru maka pengguna dapat menggunakan cara sebagai berikut untuk klaim hadiah.<sup>62</sup>

- a. Buka aplikasi Bukalapak, kemudian ikuti cara diatas dengan klik “Riwayat” untuk mengetahui pemberitahuan pemenang Serbu Seru. Berikutnya pengguna akan mendapatkan pemberitahuan berupa tulisan “Yey, Serbuanmu Berhasil!” dengan menyertakan nama dan barang pilihannya di Serbu Seru.



**Gambar 3.7**

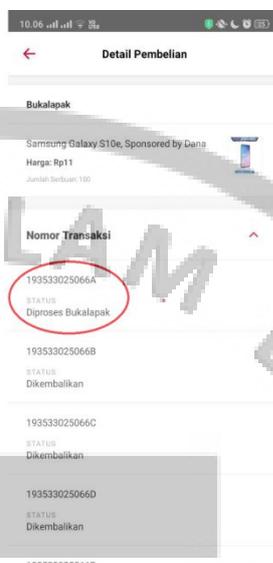
Halaman gambar pemenang Serbu Seru

Sumber: *Screenshot* dari pemenang

- b. Setelah mengetahui bahwa memenangkan Serbu Seru selanjutnya pemenang mengkonfirmasi alamat pengiriman

<sup>62</sup> Andi, wawancara, Direct Message Instagram 07 November 2019 pukul 17:15

- c. Kemudian setelah melakukan konfirmasi alamat status pembelian pemenang “Riwayat Pembelian” berubah dengan sendirinya menjadi “Diproses Bukalapak” seperti gambar yang dilingkari



**Gambar 3.8**

Halaman gambar status pemenang

Sumber: *Screenshot* dari pemenang

- d. Selanjutnya setelah konfirmasi alamat, pemenang tinggal menunggu barang yang akan diantarkan langsung ke alamat penerima oleh pihak Bukalapak

e. Pemenang Serbu Seru telah menerima barang tersebut



**Gambar 3.9**

Sumber: *Screenshot* dari pemenang

#### **E. Hasil Wawancara Dari Berbagai Narasumber**

Pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa narasumber melalui *Direct Message Instagram*, peneliti memilih memaparkan hasil wawancara dari enam narasumber yaitu pemenang Serbu Seru bahwasanya ada pemenang yang menerima barang melebihi jangka waktu yang telah ditentukan oleh Bukalapak dan pemenang yang tidak dikirim barangnya oleh Bukalapak dengan berbagai macam alasan, diantaranya Putra Adhi Permana yang mendapatkan *Handphone* ZTE Nobila M2 Play;<sup>63</sup> Dan Febby Shofan yang memenangkan Samsung Galxy S10e.<sup>64</sup>

Wawancara dengan Adhi dan Febby pemenang Serbu Seru melalui *Direct Message Instagram* menjelaskan bahwa Adhi mengikuti Bukalapak

<sup>63</sup> Adhi, wawancara, *Direct Message Instagram* 01 November 2019 pukul 10:00

<sup>64</sup> Febby, wawancara, *Direct Message Instagram* 05 November 2019 pukul 14:00

Serbu Seru 11.11 pada 19 Desember 2018 dan dalam pengumuman list pemenang nama Adhi masuk sebagai pemenang terpilih Serbu Seru dari pulihan nama yang terdaftar di Serbu Seru, akan tetapi Adhi baru menerima barang pada 4 Januari 2019; sedangkan Febby mengikuti Bukalapak Serbu Seru pada tanggal 12 Februari 2019 dan baru menerima barang pada tanggal 31 Maret 2019.

Syarat dan ketentuan Serbu Seru sudah dijelaskan bahwa barang serbuan akan diproses maksimal 14 hari kerja setelah melakukan konfirmasi alamat pengiriman. Adhi menjelaskan sempat menanyakan terkait pengiriman barang yang ia dapatkan, jawaban dari pihak Bukalapak hanya sabar dan harap tunggu sehingga Adhi merasa ragu dengan Serbu Seru yang akan ia dapatkan.

Untuk pemenang Bukalapak Serbu Seru yang tidak dikirim barangnya oleh Bukalapak dengan berbagai macam alasan, dalam wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa narasumber pemenang Serbu Seru yang bernama Yayat Ruhyat memenangkan Laptop HP Pavilion X360 pada tanggal 15 Oktober hingga saat ini belum menerima barang Serbu Seru yang didapatkan;<sup>65</sup> Awan memenangkan BRICA BPRO 5 ALPHA pada tanggal 14 Oktober 2019 hingga saat ini belum menerima barang Serbu Seru yang didapatkan;<sup>66</sup> Heriana Rina mendapatkan Iphone X 64GB pada tanggal 25 September 2019 hingga saat ini belum menerima barang Serbu Seru yang didapatkan;<sup>67</sup> Adam Muhammad Tahreer mendapatkan Laptop HP Pavilion

---

<sup>65</sup> Yayat, wawancara, *Direct Message Instagram* 05 November 2019 pukul 11:00

<sup>66</sup> Awan, wawancara, *Direct Message Instagram* 07 November 2019 pukul 08:40

<sup>67</sup> Rina, wawancara, *Direct Message Instagram* 10 November 2019 pukul 10:00

X360 pada tanggal 05 Oktober 019 hingga saat ini belum menerima barang Serbu Seru yang didapatkan.<sup>68</sup>

Wawancara yang dilakukan terhadap pemenang yang tidak menerima barang Serbu Seru, Yayat mengatakan sudah lebih dari 1 bulan barangnya belum sampai, sudah ditanyakan kepada pihak Bukalapak jawabannya sedang diproses dan kami bantu teruskan kepada Tim Terkait; kemudian hasil wawancara terhadap Awan yang berkali-kali protes jawabannya hanya sedang diproses tanpa ada konfirmasi pemberitahuan prosesnya seperti apa; selanjutnya Rani mengatakan tidak ada itikad baik dari Bukalapak untuk mengkonfirmasi barang yang ia dapatkan; dan Adam dikonfirmasi Bukalapak barangnya sedang dipersiapkan dikirim tetapi hingga saat ini barang tersebut belum juga sampai..

---

<sup>68</sup>Ahmad, wawancara, *Direct Message Instagram* 10 November 2019 pukul 12:00