SERI PELAJARAN USAHA · BONUS MITRA

Saat Mitra Minta Uang Kembali

Cara memulihkan kepercayaan



Mas Cahyo

DAFTAR ISI

Isi buku ini

1. Pengembalian dana yang membuat saya membedah semua chat
2. Sembilan pola kecewa
3. "Kirain dibuatkan semuanya": kalimat wajib sebelum transfer
4. HP lama, foto gagal diunggah, produk terhapus
5. Robot saya berjanji tiga kali, lalu menariknya
6. Mesinnya sehat, manusianya tidak ada
7. Pekerjaan selesai, kabarnya tidak sampai
8. Salah peran: pesanan masuk untuk barang yang tidak ia punya
9. Layanan penuh, dan batasnya
10. Naskah minta maaf dan daftar periksa sebelum pembeli bayar
11. Penutup: ringkasan dan yang bisa Anda lakukan minggu ini

Tentang orang-orang di buku ini

Semua kejadian di buku ini nyata dan terjadi tahun 2026. Tetapi tidak ada satu pun nama, nama toko, kota, atau nominal perorangan yang saya tulis. Saya menyebut mereka "seorang Seller", "seorang Affiliator", atau "seorang Mitra". Mereka mempercayakan uangnya kepada saya. Yang salah dalam cerita-cerita ini hampir selalu sistem dan cara saya menjelaskan, bukan mereka.

Buku ini tidak enak ditulis. Tetapi dari sinilah aturan pelayanan saya yang sekarang lahir, dan hampir semua polanya akan Anda temui juga di toko Anda sendiri.

BAB 1

Pengembalian Dana yang Membuat Saya Membedah Semua Chat

Tanggal 31 Oktober 2026, saya mengembalikan uang seorang Affiliator. Hari itu juga saya memutuskan: saya harus tahu kenapa orang bisa sampai di titik itu.

Kejadiannya

Mitra ini sudah lama berjualan lewat program afiliasi di marketplace. Ia mendaftar dengan bayangan yang sama: produk kecantikan sudah tersedia, tinggal ditautkan. Kenyataannya, toko Affiliator di sistem saya berisi produk milik Seller yang sudah bergabung, dan waktu itu sebagian besar adalah sayur, sembako, dan kuliner. Tidak ada Seller kosmetik.

Sebelum membayar, ia mengirim 25 pertanyaan dalam 45 menit. Chatbot saya menjawab semuanya dengan nada "bisa". Tidak ada satu jawaban pun yang berkata jujur: kategori yang Anda cari belum ada. Setelah toko jadi, ia bingung, bertanya berulang, dua kali permintaannya "diteruskan ke admin" tanpa ada orang yang menyusul, lalu ia diam lima hari. Sesudah itu, ia meminta uangnya kembali.

Yang saya lakukan sesudahnya

Saya meminta seluruh chat Mitra berbayar dibaca ulang. Bahannya: 289 Mitra berbayar dalam 30 hari, dan untuk 14 hari terakhir 186 Mitra dengan 4.915 pesan. Dari situ ditemukan 11 kasus kecewa yang jelas. Hasilnya saya terima dalam bentuk laporan berisi 9 pola kecewa, 11 tanda awal, dan daftar 15 Mitra yang saat itu sedang berisiko kecewa.

Angka yang paling menohok datang dari pemeriksaan lanjutan hari itu juga: dari 13 kasus yang diperiksa, 8 terjadi karena hal yang dikeluhkan memang **tidak pernah dijelaskan sebelum orangnya membayar**.

Pelajaran pertama

Orang jarang meminta uang kembali karena barangnya jelek. Mereka meminta uang kembali karena yang diterima berbeda dari yang dibayangkan. Dan bayangan itu terbentuk sebelum transfer, di saat kita sedang paling bersemangat berkata "bisa".

Kenapa saya tidak menyadarinya lebih awal

Karena tidak ada yang berteriak. Sebagian besar Mitra yang kecewa tidak marah. Mereka bingung, mencoba beberapa kali, lalu diam. Diam itu saya kira berarti "sudah bisa". Ternyata diam adalah tahap terakhir sebelum orang menyerah.

Chatbot saya waktu itu hanya mengenali permintaan pengembalian dana yang ditulis dengan kalimat baku. Padahal orang menulisnya dengan seribu cara: "terlanjur bayar", "mundur saja", "percuma", "kirain". Setelah daftar kata itu diperluas dan diuji pada chat 14 hari, hanya 17 dari 3.306 pesan yang terdeteksi, dan hampir semuanya memang keluhan sungguhan. Sedikit, tetapi setiap pesan itu adalah satu orang yang hampir pergi.

Untuk toko Anda

Baca ulang chat sepuluh pembeli terakhir yang tidak jadi membeli atau tidak pernah kembali. Jangan cari siapa yang salah. Cari kalimat Anda yang membuat mereka membayangkan sesuatu yang tidak Anda berikan.

BAB 2

Sembilan Pola Kecewa

Dari 11 kasus itu muncul sembilan pola. Hampir semuanya soal harapan, bukan soal produk.

No	Pola	Yang ada di kepala Mitra
1	"Dibuatkan toko" dikira termasuk produk dan fotonya	Saya tinggal terima jadi
2	Affiliator disamakan dengan afiliasi marketplace	Produk yang saya mau pasti tersedia
3	Toko yang dibuat saat Live berisi produk contoh	Ini bukan dagangan saya, kalau ada yang beli bagaimana?
4	Belum terbiasa dengan HP, lalu bot mengulang atau mengarang petunjuk tombol	Saya bolak-balik di halaman yang sama
5	Tekanan ekonomi atau pernah tertipu kelas jualan	Jangan-jangan saya tertipu lagi
6	Manfaat belum terasa dalam 24 jam pertama	Aplikasi lain gratis, ini bayar
7	Tab Peluang di toko dianggap merekrut saingan	Toko saya dipakai untuk promosi orang lain
8	"Sudah diteruskan" tetapi tidak ada manusia yang menyusul	Saya diabaikan
9	Bot berdebat dan membela sistem saat diprotes	Saya malah disalahkan

Yang menarik dari daftar ini

Pola 1 sampai 3 adalah soal **penjelasan sebelum bayar**. Pola 4 sampai 6 adalah soal **kondisi orangnya**: belum lancar memakai HP, sedang sempit keuangannya, atau pernah dikecewakan orang lain. Pola 7 sampai 9 adalah soal **cara saya menanggapi** sesudah masalah muncul.

Tidak ada satu pun yang berbunyi "tokonya rusak" atau "fiturnya tidak ada". Tokonya jadi. Fiturnya ada. Yang tidak ada adalah kesamaan bayangan antara saya dan mereka.

Tanda awal yang bisa dibaca

Laporan itu juga menyusun 11 tanda awal. Beberapa yang paling mudah dikenali:

- Menyebut pernah ikut kelas atau membeli buku lalu hasilnya nihil.
- Menulis "bingung sekali", "bolak-balik", atau "sudah saya coba tetapi tetap tidak bisa".
- Bertanya "ini robot atau Mas Cahyo langsung?"
- Bertanya sangat banyak dalam waktu singkat sebelum membayar.
- Toko sudah jadi, produk masih nol, dan orangnya diam dua hari atau lebih. Dalam 14 hari itu ada 30 Mitra seperti ini, sekitar 16%.

Ketika tanda-tanda ini digabung, hasilnya lumayan tajam: Mitra yang memunculkan dua tanda atau lebih berjumlah 27 dari 186 orang, dan di dalam 27 orang itu terdapat 9 dari 11 kasus kecewa yang kami kenal.

> **Untuk toko Anda**
>
> Anda tidak perlu sistem untuk ini. Cukup biasakan diri: kalau pembeli menulis dua kali bahwa ia bingung, berhenti menjelaskan dengan cara yang sama. Ganti cara, atau telepon.

BAB 3

"Kirain Dibuatkan Semuanya"

Satu kata yang paling sering muncul di chat Mitra kecewa adalah "kirain". Kata itu berarti ada penjelasan yang seharusnya saya berikan, tetapi tidak saya berikan.

Kejadiannya

Pagi 31 Oktober, seorang Seller kuliner menghubungi chatbot saya. Ia mengirim beberapa foto dagangannya dan menulis kurang lebih: tolong buatkan toko, tidak usah dibimbing, berapa biayanya. Chatbot hanya menjawab harganya. Ia membayar. Sesudah itu ia mengirim puluhan foto lagi beserta foto daftar menunya.

Chatbot saya memuji foto-foto itu. Lalu menyuruhnya mengunggah sendiri. Tokonya nol produk. Pagi itu juga ia marah di siaran Live saya, di depan penonton lain.

Dia tidak salah. Ia sudah bilang terang-terangan ingin terima jadi, dan sistem saya melewatkan kesempatan untuk berkata jujur.

Yang saya perbaiki

Hari itu saya meminta maaf dan produknya kami isikan dari foto dan daftar menu yang ia kirim: 18 produk lebih dulu, lalu menjadi 42 produk setelah daftar minumannya menyusul. Untuk yang berikutnya, saya membuat satu teks tetap yang ditempel otomatis di atas nomor rekening. Pembukanya:

> **Sebelum transfer, biar sama-sama jelas ya**
>
> - Apa yang saya buatkan, dan apa yang dikerjakan sendiri oleh Mitra (foto, nama, dan harga produk diisi sendiri).

- Pembeli tidak datang dengan sendirinya. Toko tetap harus dipromosikan.
- Isi toko Affiliator adalah produk Seller yang sudah ada.
- Bimbingan dilakukan di Grup Mitra dan saat Live, bukan lewat chat pribadi.
- Tidak ada pengembalian dana.

Chatbot juga diberi aturan baru: kalau calon menulis "dibuatkan saja" atau mengirim foto produk sebelum membayar, jelaskan dulu dengan jujur sebelum menyebut rekening. Kalau ia keberatan mengisi sendiri, jangan dipaksa transfer.

Memasang aturan belum berarti aturan itu jalan

Dua hari kemudian saya periksa. Dari 32 orang yang menerima nomor rekening, hanya 26 yang menerima teks itu. Enam orang lolos lewat jalur lain yang tidak saya ingat. Setelah lubangnya ditutup, pemeriksaan 4 November menunjukkan 23 dari 23 penerima rekening mendapat teksnya.

Pelajaran

Tulis terang apa yang **tidak** termasuk, sebelum uang diterima. Sesudah uang diterima, kalimat yang sama terdengar seperti alasan.

Contoh untuk toko Anda

Penjual kue pesanan bisa menulis: "Sebelum transfer, biar sama-sama jelas ya: harga belum termasuk ongkir, dan pesanan yang sudah dibuat tidak bisa dibatalkan."

BAB 4

HP Lama, Foto Gagal Diunggah, Produk Terhapus

Seorang Seller meminta uangnya kembali pada 1 November. Alasannya sederhana: ia tidak berhasil mengganti foto produknya.

Kejadiannya

Seller ini membayar beberapa hari sebelum teks "sebelum transfer" di Bab 3 ada. Ia memakai HP keluaran lama dengan aplikasi peramban bawaan. Setiap kali ia mencoba mengunggah foto, sistem saya menolak. Dari catatan server, jawabannya cocok dengan pesan "format foto tidak didukung", walaupun sampai sekarang saya belum bisa memastikan itu satu-satunya sebabnya.

Sambil mencoba-coba, tiga produknya terhapus. Kemungkinan besar tidak sengaja. Jadi yang ia alami hari itu: fotonya gagal, dagangannya malah berkurang, dan ia merasa dirinya yang tidak mampu. Ia menulis bahwa ia gaptek dan ingin berhenti.

Kenapa ini bukan salah dia

Saya membuat sistem ini dan mengujinya di HP saya sendiri. Padahal sebagian Mitra saya memakai HP yang jauh lebih tua. Halaman yang lancar di HP saya bisa macet di HP mereka. Orang yang mengalaminya tidak akan berkata "aplikasinya tidak cocok dengan peramban saya". Ia akan berkata "saya memang tidak bisa".

Ada contoh lain dari awal Oktober. Seorang Seller mengetik harga "350.000" dengan titik, seperti cara kita semua menulis rupiah. Sistem saya membacanya sebagai 350 rupiah. Bukan dia yang salah ketik.

Kolom harganya yang saya buat terlalu kaku. Hari itu juga kolomnya saya perbaiki supaya menerima titik.

Yang saya lakukan

Tanggal 2 November saya mengirim permintaan maaf dan menawarkan: fotonya cukup dikirim lewat chat, kami yang pasangkan. Tiga produk yang terhapus saya kembalikan dari cadangan data harian, bahkan sebelum ia sempat membalas. Karena semua data toko dicadangkan setiap hari, mengembalikannya hanya perlu beberapa menit.

Pelajaran

Ketika pembeli berkata "saya gaptek", sering kali artinya "alat Anda tidak ramah untuk saya". Jangan ikut mengiyakan bahwa ia yang kurang.

Yang bisa Anda lakukan

- Coba buka toko Anda dari HP paling tua yang ada di rumah. Pesan satu barang sampai selesai.
- Kalau pembeli gagal di satu langkah, tawarkan jalan lain saat itu juga: "kirim saja ke sini, saya yang catat."
- Simpan salinan daftar produk dan harga Anda di luar toko. Foto layar pun cukup.

BAB 5

Robot Saya Berjanji Tiga Kali, Lalu Menariknya

Aturan "jangan berjanji mengisikan produk" sudah saya pasang 31 Oktober. Tiga minggu kemudian, chatbot saya melanggarnya tiga kali kepada orang yang sama.

Kejadiannya

Tanggal 21 November, toko seorang Mitra lanjut usia selesai dibuat. Ia belum terbiasa dengan HP. Dalam percakapan hari itu, chatbot saya sampai tiga kali menulis kalimat yang intinya: kirim saja fotonya, nanti saya bantu masukkan. Lalu, karena aturan sebenarnya melarang, janji itu ditarik dan ia diarahkan mengisi sendiri.

Malam itu juga ia bertanya apakah pendaftarannya bisa dibatalkan dan uangnya dikembalikan.

Kenapa terjadi

Kalimat "nanti saya bantu" adalah kalimat paling ramah yang bisa diucapkan penjual. Robot yang dilatih untuk ramah akan cenderung mengucapkannya. Manusia juga. Masalahnya, kalimat itu adalah janji. Bagi orang yang sedang kesulitan, ia memegangnya erat-erat.

Saya pernah melakukan kesalahan yang sama dalam ukuran lebih besar. Pertengahan Oktober, aturan chatbot saya berbunyi bahwa Mitra akan dibimbing sampai bisa lewat chat. Kedengarannya bagus. Kenyataannya tidak ada tenaga yang sanggup menepati janji itu untuk ratusan orang. Beberapa permintaan pengembalian dana lahir dari kalimat itu.

Keputusan saya

Tanggal 31 Oktober saya mengubah peran chatbot: ia hanya admin pendaftaran. Calon dilayani sampai membayar dan tokonya jadi. Sesudah itu, pertanyaan cara berjualan dijawab singkat lalu diarahkan ke Grup Mitra, tempat saya dan para Mentor membimbing langsung. Kalimat "dibimbing langkah demi langkah di chat ini" dan "tim yang mengerjakan" dilarang.

Untuk Mitra lanjut usia tadi, hari pertama saya minta chatbot berhenti berjanji dan mengarahkannya ke grup. Keesokan harinya, 22 November, saya berubah pikiran. Orang yang sudah menerima janji tiga kali tidak pantas hanya diberi koreksi. Saya putuskan ia dilayani penuh: cukup kirim foto, nama, dan harga, chatbot yang mengisikan. Soal uangnya saya bicarakan langsung dengannya, bukan lewat robot.

Pelajaran

Jangan pernah bilang "nanti saya bantu" kalau Anda tidak pasti bisa. Kalau sudah terlanjur terucap, tepati. Menarik janji lebih mahal daripada menepatinya.

Catatan jujur

Sampai buku ini ditulis, kecenderungan chatbot saya untuk berjanji seperti itu belum saya perbaiki tuntas di sumbernya. Yang sudah ada baru pengaman per kasus. Ini masih pekerjaan rumah saya.

Yang bisa Anda lakukan

Ganti "nanti saya bantu" dengan kalimat yang ada batasnya: "Saya bantu pasang tiga produk pertama hari ini, sisanya Ibu coba sendiri ya, saya temani." Janji kecil yang ditepati lebih berharga daripada janji besar yang menggantung.

BAB 6

Mesinnya Sehat, Manusianya Tidak Ada

Chatbot saya membalas dalam 7 detik. Yang membuat orang menyebut saya penipu adalah bagian yang harus saya kerjakan sendiri.

Tiga kali saya menemukan hal yang sama

26 September. Saya memeriksa apakah chatbot berjalan lancar. Lancar: nol galat, rata-rata balas sekitar 4 detik. Lalu saya melihat tabel tempat chatbot mencatat laporan yang perlu ditangani manusia. Isinya 9.648 baris. Semuanya berstatus "baru". Tidak satu pun pernah dibuka. Selama itu chatbot berkata kepada orang-orang: "sudah saya teruskan ke Mas Cahyo." Ia tidak berbohong. Ia memang meneruskan. Hanya tidak ada yang membaca.

Hari itu saya memasang rangkuman otomatis dua kali sehari, pukul 12.00 dan 19.00 WIB.

8 Oktober. Dalam 24 jam ada 48 terusan. Sekitar 30 di antaranya dari satu orang, dalam waktu kurang lebih satu setengah jam. Setiap kali ia menjelaskan ulang, chatbot menjawab "sudah diteruskan". Ia sampai menulis bahwa ia capek bercerita ulang. Dalam dua hari itu ada 76 terusan, dan belum satu pun dijawab manusia.

4 November. Setelah beberapa protes, saya minta diperiksa lagi. Hasilnya: selama 1 sampai 4 November chatbot nol galat, waktu balas tengah 7 detik. Tetapi ada 622 terusan sejak 24 September yang belum dijawab. Pemeriksaan bukti transfer yang harus saya lakukan dengan tangan rata-rata baru selesai 10 jam kemudian. Satu orang menunggu 102 jam, lebih dari empat hari, sampai ia menulis kata "penipuan".

Kenapa terjadi

Saya membangun pintu masuk yang sangat cepat, lalu menaruh diri saya sendiri sebagai satu-satunya orang di belakang pintu itu. Rangkuman dua kali sehari membantu saya *tahu*. Tetapi tahu tidak sama dengan mengerjakan. Antrean tetap tumbuh karena tidak ada yang bertugas menghabiskannya.

Kalimat "sudah diteruskan" juga ikut bersalah. Bagi yang mendengar, itu berarti "sebentar lagi ada yang menghubungi". Ketika tidak ada yang menghubungi, setiap pengulangan kalimat itu menambah marah.

Yang saya ubah

- Laporan dari orang yang sama dalam dua jam digabung menjadi satu, dan chatbot dilarang mengulang "sudah diteruskan".
- Bukti transfer yang menunggu diperiksa kini mengingatkan saya secara otomatis, berulang, sampai saya kerjakan.
- Mitra yang terdeteksi kecewa langsung memunculkan pemberitahuan di HP saya.

Pelajaran

Komplain yang dijawab cepat jarang berubah menjadi tuduhan penipuan. Yang mengubahnya menjadi tuduhan adalah sunyi.

Yang bisa Anda lakukan

Kalau Anda memakai balasan otomatis di WhatsApp, periksa: adakah kalimat seperti "pesan Anda akan segera kami balas"? Siapa yang membalas, dan kapan? Kalau jawabannya "saya, kalau sempat", tulis jam pastinya: "Saya balas setiap pukul 12 siang dan 7 malam." Lalu tepati.

BAB 7

Pekerjaan Selesai, Kabarnya Tidak Sampai

Seorang Seller menunggu tiga hari untuk pekerjaan yang sebenarnya sudah selesai di hari pertama.

Kejadiannya

Seller ini meminta nomor WhatsApp tokonya diganti ke nomor baru. Tanggal 5 November sore pekerjaan itu selesai. Kabarnya dikirim ke nomor barunya. Pesan itu gagal terkirim, karena nomor baru tersebut belum pernah menghubungi kami dan aturan WhatsApp resmi hanya mengizinkan pesan biasa dalam 24 jam sesudah orangnya menghubungi lebih dulu. Tidak ada yang memeriksa apakah pesan itu sampai.

Sementara itu, lima laporannya masih tercatat "belum ditangani". Maka setiap kali ia bertanya dari nomor lamanya, chatbot menjawab jujur menurut catatannya: masih antre. Begitu terus sampai 7 November.

Waktu saya periksa, ternyata dalam 14 hari ada 155 laporan yang diteruskan chatbot, dan tidak satu pun pernah ditandai selesai. Pekerjaannya banyak yang beres. Catatannya tidak pernah ditutup.

Tiga kasus dengan akar yang sama

Sudah bayar, kok Gratis. Tanggal 22 November seorang Seller protes: ia sudah membayar, tetapi chatbot memperlakukannya sebagai akun Gratis. Sebabnya, nomor di akunnya pernah berubah. Ketika ia menghubungi kami lagi dari nomor aslinya, sistem tidak mengenalinya dan membuat akun baru yang kosong. Jadilah ia punya dua akun, dan yang menjawabnya adalah akun yang salah.

Salah satu angka. Tanggal 20 November seorang calon mengeluh dasbornya "tampilan lama". Ternyata orang yang membantunya mendaftar salah mengetik satu angka nomor HP. Ia masuk ke akun kosong, sedangkan tokonya ada di akun bernomor keliru.

Bayar, tetapi tidak menerima link toko. Tanggal 17 November saya menemukan empat Mitra baru yang sudah membayar tetapi satu sampai tiga hari tidak menerima link tokonya. Pesan selamat bergabung mereka gagal terkirim karena alasan 24 jam tadi, dan pesan penggantinya tersaring oleh aturan yang keliru. Saya menyebutnya berbahaya: orang yang sudah membayar lalu tidak mendengar apa-apa, wajar kalau merasa ditipu. Sejak hari itu pesan pengganti dikirim otomatis, tanpa menunggu persetujuan saya.

Pelajaran

Pekerjaan belum selesai sampai orangnya tahu bahwa itu selesai. Dan nomor HP adalah identitas: satu angka berbeda, orangnya menjadi orang lain di mata sistem.

Tiga langkah penutup yang sekarang saya pakai

1. Kabari ke nomor yang benar-benar bisa menerima, lalu periksa pesannya sampai.
2. Catat di akun orang itu bahwa urusannya sudah beres, supaya siapa pun yang menjawab berikutnya tahu.
3. Tutup catatan keluhannya.

Untuk toko Anda: sesudah mengirim paket atau mengganti pesanan, kirim satu pesan "sudah saya kirim, ini buktinya". Jangan menunggu ditanya.

BAB 8

Salah Peran: Pesanan Masuk untuk Barang yang Tidak Ia Punya

Seorang Mitra baru merasa dirinya Affiliator. Sistem mencatatnya sebagai Seller dengan lebih dari 1.700 produk.

Kejadiannya

Affiliator adalah Mitra yang mempromosikan produk milik Seller lain dan menerima komisi. Seller adalah yang punya barang dan mengantarnya. Mitra ini bermaksud menjadi yang pertama. Tetapi saat menyiapkan tokonya, ia menyalin katalog contoh secara massal, dan produk-produk itu tercatat sebagai miliknya sendiri.

Tanggal 21 November, seorang pembeli memesan dari tokonya dan sudah mentransfer. Barang itu tidak ada di rumahnya. Ia panik.

Yang saya putuskan

Jalan paling cepat adalah mengembalikan uang dan menutup akunnya. Saya memilih tidak begitu. Ini Mitra baru yang salah paham, bukan orang yang berniat buruk. Urutan yang saya minta:

1. Jangan suruh mengembalikan uang dulu.
2. Carikan Seller terdekat dari alamat pembeli yang bisa melayani pesanan itu.
3. Matikan sisi Seller di tokonya supaya tidak ada pesanan salah alamat berikutnya. Produknya dinonaktifkan, tidak dihapus, sehingga bisa dikembalikan.
4. Alihkan pesanan itu ke Seller yang sanggup mengantar, dan Mitra tadi tetap tercatat sebagai Affiliator-nya.

Kenapa terjadi

Karena menyalin katalog itu mudah, dan tidak ada yang menghentikan sambil bertanya: "Barang ini benar ada di tempat Anda?" Bukan hanya dia. Cukup banyak Mitra baru yang mengisi toko dengan katalog salinan tanpa punya stoknya. Selama tidak ada yang memesan, tidak terasa. Begitu pesanan pertama datang, baru jadi masalah.

Salah paham yang mirip: "Seller-nya jauh semua"

Seorang Affiliator di luar Jawa mengeluh bahwa semua Seller jauh dari rumahnya dan ongkos kirimnya mahal. Jawaban saya waktu itu: jauh itu diukur dari **pelanggan**, bukan dari rumah Affiliator. Affiliator bisa mempromosikan tokonya di media sosial yang penontonnya di mana saja, lalu sistem mencarikan Seller yang terdekat dengan si pembeli. Sebaliknya, kalau yang bertanya adalah pembeli dan Seller-nya memang jauh, jangan berhenti di kata "kejauhan". Sebutkan toko Mitra lain yang lebih dekat.

Pelajaran

Sebelum menyalahkan orangnya, periksa dulu apa yang sistem Anda izinkan ia lakukan. Dan saat ada pembeli yang sudah membayar, urutan pertama adalah memastikan pembeli itu tetap terlayani.

Yang bisa Anda lakukan

- Buka toko Anda sekarang. Hapus atau nonaktifkan setiap produk yang tidak bisa Anda antar besok.
- Kalau Anda Affiliator, pastikan Anda paham: Anda mempromosikan, Seller yang mengirim.
- Kalau ada pesanan yang tidak sanggup Anda penuhi, kabari pembelinya hari itu juga dan tawarkan penjual lain.

BAB 9

Layanan Penuh, dan Batasnya

Untuk segelintir Mitra, saya meminta chatbot mengerjakan semuanya. Untuk yang lain, saya sengaja tidak.

Kejadiannya

Seller kuliner di Bab 3 tidak berhenti kecewa sesudah produknya diisikan. Pada 1 November ia menunggu lebih dari sehari untuk tiga menu yang sudah dijanjikan "akan kami isikan". Pada 3 sampai 5 November ia protes berulang sampai meminta uangnya kembali. Chatbot terus menjawab "diteruskan ke Mas Cahyo" dan "masih antre", padahal di belakang layar permintaannya sedang dikerjakan. Chatbot tidak tahu. Ia bahkan sempat menceramahi soal aturan tidak ada pengembalian dana.

Malam 5 November saya membuat keputusan khusus untuk Mitra ini: chatbot diberi kemampuan menambah, mengubah, dan menonaktifkan produk di tokonya sendiri, langsung dari foto dan harga yang ia kirim. Chatbot dilarang melempar pekerjaan itu ke saya. Setiap perubahan yang ia buat dilaporkan ke HP saya, supaya tetap bisa saya awasi.

Pada 22 November, Mitra lanjut usia di Bab 5 menjadi orang kedua yang mendapat layanan ini.

Kenapa tidak untuk semua orang

Karena saya pernah mencobanya, dan hitungannya tidak masuk. Pada 31 Oktober, sewaktu aturan "kami bantu isikan" pertama kali dipasang untuk semua Mitra baru yang tokonya masih kosong, ada sekitar 72 Mitra yang berpotensi memicunya. Setiap permintaan berarti satu pemberitahuan ke saya dan satu pekerjaan mengisi produk. Hari itu juga saya persempit: layanan ini hanya untuk Mitra yang saya tunjuk.

Aturannya sekarang begini:

Siapa	Dilayani bagaimana
Mitra pada umumnya	Chatbot mengurus hal administrasi. Cara berjualan dibimbing di Grup Mitra dan Live.
Mitra yang marah, protes, atau kecewa	Chatbot meminta maaf, tidak membela diri, dan saya dikabari saat itu juga.
Mitra yang saya tunjuk	Layanan penuh: produknya diisikan.

Cara menjawab permintaan uang kembali

Kebijakan tertulis saya sejak 26 September adalah tidak ada pengembalian dana, dan sejak 19 Oktober hal itu tercantum di Syarat & Ketentuan yang disetujui setiap Mitra saat mentransfer. Alasannya: toko dan seluruh aksesnya sudah langsung diserahkan. Kebijakan itu tidak berubah. Yang saya ubah pada 31 Oktober adalah cara menyampaikannya:

- Minta maaf dengan tulus dan akui masalahnya.
- Sampaikan kebijakannya **satu kali**, dengan hangat.
- Teruskan ke saya. Jangan diulang, jangan dibujuk, jangan didebat.

Sebelum aturan ini ada, chatbot saya pernah berdebat sampai delapan balasan dengan seorang Mitra yang memprotes tab Peluang, dan kepada Mitra lain mengulang "sudah diteruskan" sepuluh kali. Keduanya hanya menambah panas. Beberapa kasus akhirnya saya putuskan sendiri, satu per satu, sesudah berbicara langsung dengan orangnya.

> **Pelajaran**
>
> Pelayanan istimewa itu boleh, asal Anda tahu batasnya dan sanggup menepatinya. Yang berbahaya adalah pelayanan istimewa yang dijanjikan kepada semua orang.

BAB 10

Naskah Minta Maaf dan Daftar Periksa Sebelum Pembeli Bayar

Dua alat ini saya susun dari semua kejadian di buku ini. Silakan diubah sesuai dagangan Anda.

Kerangka minta maaf

Setiap pesan maaf yang berhasil meredakan Mitra saya punya empat bagian yang sama. Urutannya penting.

Bagian	Isinya	Contoh kalimat
1. Maaf	Satu kali, tanpa "tetapi"	"Mohon maaf, Bu. Ini kesalahan dari saya."
2. Akui	Sebut masalahnya dengan kata-kata dia	"Ibu sudah menunggu dua hari dan belum ada kabar."
3. Perbaiki	Apa yang dikerjakan dan kapan selesai	"Pesanan saya kirim ulang hari ini sebelum pukul 3 sore."
4. Kabari	Bukti bahwa sudah beres	"Sudah saya kirim, ini fotonya."

Yang tidak boleh ada di pesan maaf

- Penjelasan panjang kenapa itu bukan salah Anda.
- Aturan toko yang diulang-ulang.
- Bujukan untuk tetap membeli.
- Kalimat "nanti saya bantu" tanpa jam.

Catatan: contoh kalimat di tabel adalah contoh buatan saya untuk Anda pakai, bukan kutipan chat siapa pun.

Daftar periksa sebelum pembeli bayar

Sebelum mengirim nomor rekening, pastikan lima hal ini sudah Anda tulis kepada pembeli:

☐ Apa saja yang ia dapat.

☐ Apa yang **tidak** termasuk (ongkir, pemasangan, bonus, garansi).

☐ Apa yang harus ia kerjakan sendiri.

☐ Kapan barang atau layanan sampai, dengan tanggal.

☐ Aturan batal dan uang kembali, dengan kalimat tegas.

Tiga pertanyaan ketika pembeli terdengar ragu

Kalau sebelum membayar ia banyak bertanya, menyebut pernah tertipu, atau meminta "terima jadi saja", jangan buru-buru mengirim rekening. Tanyakan:

1. "Yang Bapak/Ibu bayangkan nanti seperti apa?"
2. "Ada bagian yang Bapak/Ibu harap saya yang kerjakan?"
3. "Kalau ternyata bagian itu dikerjakan sendiri, masih mau lanjut?"

Anda mungkin kehilangan beberapa pembeli karena tiga pertanyaan ini. Itu pembeli yang sama yang seminggu kemudian akan meminta uangnya kembali.

PENUTUP

Yang Saya Bawa dari Semua Ini

Saya masih menerima keluhan. Bedanya, sekarang saya lebih sering tahu sebelum orangnya menyerah.

Ringkasan pelajaran

1. Kecewa hampir selalu soal harapan, bukan soal produk. Dari 13 kasus yang saya periksa, 8 tidak pernah dijelaskan sebelum orangnya membayar.
2. Tulis terang apa yang tidak termasuk, sebelum uang diterima.
3. Jangan bilang "nanti saya bantu" kalau tidak pasti bisa.
4. "Saya gaptek" sering berarti alat kita yang tidak ramah.
5. Balasan cepat tidak ada artinya kalau di belakangnya tidak ada orang yang menyelesaikan.
6. Pekerjaan belum selesai sampai orangnya tahu bahwa itu selesai.
7. Saat pembeli sudah membayar dan ada yang salah, layani pembelinya dulu, cari sebabnya belakangan.
8. Kalau salah: maaf sekali, perbaiki, kabari.

Yang bisa Anda lakukan minggu ini

☐ Tulis tiga hal yang paling sering disalahpahami pembeli Anda, lalu jadikan satu pesan tetap "sebelum transfer".

☐ Baca ulang chat sepuluh pembeli terakhir yang tidak kembali. Tandai kalimat Anda yang berbunyi janji.

☐ Periksa balasan otomatis WhatsApp Anda. Ganti "segera kami balas" dengan jam yang pasti.

☐ Buka toko Anda dari HP paling tua di rumah dan coba pesan satu barang.

☐ Nonaktifkan produk yang tidak bisa Anda antar besok.

☐ Pastikan nomor WhatsApp di toko Anda benar, angka demi angka.

☐ Simpan kerangka minta maaf empat bagian di catatan HP Anda.

☐ Sesudah setiap pengiriman minggu ini, kirim kabar "sudah saya kirim" tanpa menunggu ditanya.

> **Satu hal terakhir**
>
> Kalau Anda Mitra saya dan sedang merasakan salah satu pola di buku ini, tolong jangan diam. Tulis di Grup Mitra atau sampaikan saat Live. Saya lebih suka mendengar keluhan Anda hari ini daripada membaca chat Anda dua minggu lagi sambil bertanya-tanya kenapa Anda pergi.

Mas Cahyo · tanpaplastik.com · mascahyo.com