

#SekiLAZFakta

BARENG

PAK ADUL & BANG ODO!



KASUS #2

KENA POIN PELANGGARAN SETITIK, BUKA TOKO BARU SOLUSINYA?

Akhir tahun rasanya makin berkah! Seneng banget ngelihat **performa Kesehatan Toko tetap hijau**, karena saya dan tim di toko **selalu ngikutin saran-sarannya Lazada** supaya **nggak kena Poin Pelanggaran**.





Wah, bagi tipsnya dong Bang Odo! **Total Poin Pelanggaran di toko saya sudah 36 poin nih**, soalnya kemarin saya memang **melanggar beberapa aturan** sih, hehehe...

Semangat, Pak Adul! Nggak susah kok, kuncinya adalah: **Mau terus belajar!**



Soalnya di Lazada kan ada **macam-macam kebijakan** tuh, kita harus **atur strategi** untuk **tahu cara terbaik** **maksimalkan operasional** supaya **terhindar dari Poin Pelanggaran**.



Eh, jadi inget deh ceritanya **tetangga saya yang jadi Seller Lazada**.

Pas banget, kemarin beliau ngomongin Poin Pelanggaran.

Terus dia bilang, **nggak usah terlalu khawatir sama Poin Pelanggaran** karena **kalaupun poinnya sudah banyak tinggal buka toko baru lagi!**

Ah, masa iya solusi hindari Poin Pelanggaran tinggal buka toko baru aja. Kalau gitu, semua Seller Lazada udah pada lakuin semua dong.. Dapat info dari mana ya itu, Pak Adul? Valid nggak nih?



Eits.. **Jangan gampang terbawa info yang belum jelas kebenarannya, ya!** Yuk, temukan jawaban dari pertanyaan Bang Odo di atas dengan terus baca di bawah ini!



Hi Seller,

Ketemu lagi di konten kedua dari **#SekiLAZFakta!**

Hanya di sini, kamu bisa temukan kebenaran akan **mitos-mitos yang marak tersebar** supaya nggak salah arah.

Lazzie bakal bantuin Pak Lazadul (Adul) dan Bang Lazodo (Odo) mengulik berbagai mitos dan fakta seputar jualan di Lazada yang suka bikin garuk-garuk kepala.

Nggak hanya itu, kamu akan dapat berbagai tips eksklusif supaya makin jago jualannya!

Di Kasus #2 ini, kamu akan diajak untuk temukan fakta sebenarnya tentang hubungan Poin Pelanggaran dan buka toko baru untuk mulai semuanya dari awal lagi.

Penasaran? Lanjut terus ke bawah ya untuk mencari #SekiLAZFakta bareng Pak Adul, Bang Odo dan Lazzie, agar mitos-mitos yang masih salah bisa diluruskan dengan benar!

**Dari A Sampai Z
tentang
Poin Pelanggaran**

Untuk sebagian Seller, **Poin Pelanggaran** (kadang disebut juga sebagai poin penalti) masih menjadi **momok yang menakutkan untuk didapat.**



Namun, ada pula sebagian Seller yang memilih untuk **tidak ambil pusing karena sudah terlanjur percaya dengan mitos 'lupakan dan mulai semua dari awal dengan buka toko baru'.**

Jadi, yuk bareng-bareng kita pahami dulu tentang apa itu **Poin Pelanggaran!**



Nah, bener tuh Lazzie, contohnya kayak yang barusan saya ceritain kan. Tetangga saya pasti masuk ke contoh kedua ya..

Betul, Pak Adul. Padahal, Poin Pelanggaran sudah ada di Lazada bertahun-tahun lamanya, lho. Pastinya, semua modus-modus dan kasus terkait pelanggaran yang terjadi sudah terdeteksi semua.



Selama ini, tim Lazada juga aktif mendengar berbagai masukan dan melakukan berbagai pengembangan supaya Poin Pelanggaran bisa jadi lebih baik lagi.



Sebenarnya, kenapa sih Poin Pelanggaran harus ada di Lazada, Lazzie?

Salah satu alasan kenapa Lazada memiliki Poin Pelanggaran adalah karena kami ingin Lazada menjadi tujuan belanja terpercaya sekaligus menegakkan sehatnya persaingan antar Seller.



Dengan kata lain, Poin Pelanggaran adalah 'cerminan' dari perilaku dan tindakan Seller dalam memberikan penawaran produk, melayani Customer, maupun berkompetisi dengan Seller lainnya.



Maksudnya cerminan tuh gimana, Lazzie? Seller yang nggak pernah dapat poin = Seller yang selalu konsisten menjaga performanya, begitu pula sebaliknya?

Ada banyak hal yang bisa menentukan apakah seorang Seller memiliki performa baik atau buruk, dan Poin Pelanggaran menjadi salah satunya.

Jadi bisa dibilang, kalau Seller tiba-tiba terkena Poin Pelanggaran, berarti Seller tersebut sedang tidak memberikan penawaran dan pelayanan yang baik dan/atau tidak berkompetisi secara sehat.

Poin Pelanggaran ini akan terus diakumulasi selama setahun lamanya dan menjadi sebuah 'peringatan' bagi Seller untuk segera melihat aspek apa yang perlu diperbaiki dari keseharian berjualannya.

Untuk lihat info lengkap terkait Poin Pelanggaran, bisa dibaca di Lazada University:

lzd.co/belajarpoinpelanggaran

dan Pusat Bantuan:

lzd.co/pelajaripoinpelanggaran ya!



Iya juga ya, Lazzie.. Jadi, siapa aja sih yang biasanya kena Poin Pelanggaran, dan alasannya kenapa?

Biasanya, Poin Pelanggaran akan dikenakan pada Seller yang jelas-jelas melakukan pelanggaran terhadap berbagai kebijakan Lazada, contohnya:



- ✓ Sering membatalkan pesanan secara sepihak
- ✓ Mengarahkan Customer untuk membeli barang lewat media lain selain Lazada
- ✓ Mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijual di toko

Kurang lebih, Poin Pelanggaran akan diberikan untuk kategori-kategori berikut:

- Kebijakan Akun Penjual
- Kebijakan Konten & Katalog
- Kebijakan Pemenuhan Pesanan
(Contoh: Tingkat Pembatalan, Tingkat Keterlambatan)

- Pelanggaran HAKI & Perdagangan yang Adil
- Kebijakan Produk Terlarang & Dikendalikan
- Lainnya



Wah, banyak juga ya kategori-kategori pelanggarannya.. Kalau poinnya udah banyak banget kayak toko saya yang udah 36 poin gini, masih ada harapan nggak ya Lazzie supaya jadi 'bersih' lagi?

Tentu ada dong, Pak Adul! Mendapat Poin Pelanggaran bukanlah akhir dari segalanya, kok. Saat mendapat Poin Pelanggaran, jadikan itu sebagai 'sirine' awal untuk memperbaiki operasional toko.



Poin-poin ini kan akan **terakumulasi selama 1 tahun lamanya** dengan **batas maksimal 48 poin**, dan hanya ketika mencapai **jumlah maksimal** itulah **Lazada akan menutup toko Seller yang terdampak**.



Setelah 1 tahun berlalu, apa yang akan terjadi sama Poin-Poin Pelanggarannya, Lazzie?

Jadi, Poin Pelanggaran yang sudah berusia setahun akan dihapus kembali.

Maka dari itu, pastikan kamu selalu berpikir matang-matang sebelum melakukan hal yang tidak sesuai ketentuan, ya. Jangan sampai terulang kembali hingga poin terakumulasi!



Oh gitu, jadi setelah 1 tahun, kondisi Poin Pelanggaran akan dihapus, ya? Kalau sebelum waktu 1 tahun itu berakhir, poin-poin nggak akan bisa berkurang ya, Lazzie?

Nah, kabar baik nih, Pak Adul! Baru-baru ini, Lazada telah meluncurkan program **Penghapusan Poin Pelanggaran** untuk beberapa kebijakan yang ada. Poin Pelanggaran yang sudah didapat bisa dihapus lebih awal dengan syarat toko harus sudah terbukti tidak akan mengulangi kesalahannya lagi.

Di bulan **Oktober** kemarin, program ini baru diimplementasikan untuk **Kebijakan Paket Tidak Siap Dikirim (PNR)** saja.

Namun, mulai bulan **Januari 2023** nanti, akan ada **lebih banyak kebijakan yang terkena implementasi program ini**, seperti **Keterlambatan Pengiriman, Tingkat Pembatalan, dan Tingkat Pengembalian.**

Baca info terkait program **Penghapusan Poin Pelanggaran** di lzd.co/pelajaripenghapusanpoinpelanggaran ya!



Jadi, untuk menjawab pertanyaan tadi: “**Kalau jumlah Poin Pelanggaran udah tinggi, apakah solusinya adalah buka toko baru?**”, jawabannya adalah **tidak, kan?**

Betul, Pak Adul! Karena kan **nggak ada juga toko yang beroperasi secara otomatis**, pastinya ada **pemilik toko yang secara sadar bertanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan yang dilakukan, Poin Pelanggaran tersebut bisa didapatkan.**





Kalau Seller membuka toko baru namun kesalahan yang pernah dilakukan kembali terulang di toko barunya, kan, juga sama saja bohong.

Nggak cuma itu, lewat sistem pendeteksian yang mutakhir, tim Lazada juga bisa dengan cepat menemukan Seller yang sebelumnya pernah mencapai total 48 Poin Pelanggaran mencoba membuka toko baru di Lazada.



Seller – Seller yang sebelumnya sudah terkena pelanggaran berat juga akan mendapat hukuman sesuai dengan tingkat pelanggarannya, baik untuk toko tersebut maupun toko lain yang menjadi miliknya juga.

Jadi, bisa disimpulkan bahwa membuka toko baru sebagai solusi untuk menghindari Poin Pelanggaran adalah MITOS semata!



Ah, baiklah.. Sudah terjawab kan, Pak Adul? Infonya berguna banget nih, selain pengetahuan baru untuk kita berdua, bisa juga **disebarkan ke teman-teman lainnya!** Makasih banyak, Lazzie!

Iya, Bang Odo.
Bener-bener tercerahkan banget.

Makasih ya Lazzie infonya, nanti baca-baca lagi deh tentang program ini, bakal **bantu Seller banget karena jadi lebih adil dan berasa dapat 'kesempatan kedua'** untuk perbaiki yang sudah ada.



Sama-sama, Pak Adul & Bang Odo! Yuk, bareng-bareng kita ciptakan platform dengan iklim kompetisi yang sehat supaya pengalaman belanja & berjualan bisa lebih adil.

Cek selengkapnya di lzd.co/kebijakanakunpenjual, ya!
Jangan lupa, tetap **#SetiaPadaTokoLama**
#JanganBukaTokoBaru ya!

