

Menavigasi Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam *E-Commerce* : Kajian Kasus Shopee di Indonesia

Afzil Ramadian¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Djuanda Bogor;
afzil.ramadian@unida.ac.id;

Muhammad Akhsan²,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Djuanda Bogor;
muhammadakhsan730@gmail.com,

Haidar Dewantara³,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Djuanda Bogor;
haidardewantara47@gmail.com,

Abstrak

E-Commerce termasuk di Indonesia, berkembang pesat karena kemajuan ekonomi dan teknologi. Cash On Delivery (COD) adalah metode pembayaran yang populer, terutama di platform seperti Shopee. Penelitian ini mengevaluasi risiko pembatalan pesanan COD di Shopee dan memberikan wawasan untuk e-commerce di masa depan. Dengan menggunakan metode perpustakaan, data dari berbagai sumber dan kebijakan Shopee dikumpulkan. Faktor penyebab pembatalan COD antara lain keputusan pembeli, kekurangan dana, kesalahan pemesanan, kesulitan komunikasi, dan kerusakan barang. Penjual yang menggunakan COD berisiko kehilangan tenaga, keuangan, waktu, dan kinerja toko. Meskipun Shopee menerapkan beberapa strategi manajemen risiko, diperlukan perbaikan dalam kebijakan pembayaran COD

Kata Kunci: Manajemen risiko; Bayar di tempat

Abstract

E-Commerce including in Indonesia, grows rapidly due to economic and technological advancements. Cash On Delivery (COD) is a popular payment method, especially on platforms like Shopee. This research evaluates the risk of COD order cancellations on Shopee and provides insights for future e-commerce. Using a library method, data from various sources and Shopee's policies were gathered. Factors causing COD cancellations include purchaser decisions, lack of funds, booking errors, communication difficulties, and damaged items. Sellers using COD risk losing energy, finances, time, and store performance. While Shopee employs some risk management strategies, improvements in the COD payment policy are needed.

Keywords: Risk Management; Cash On Delivery

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, termasuk kemajuan *E-Commerce* yang signifikan di seluruh dunia termasuk Indonesia (Akhmad Mujahidin, 2019). Dengan layanan yang praktis dan cepat, hal ini tanpa disadari telah mengalami perubahan perilaku konsumen atau pengguna. Ditambah dengan adanya inovasi dalam metode pembayaran untuk *E-Commerce*, dimana COD (*Cash On Delivery*) adalah metode offline yang paling banyak digunakan (M. H. Junaidi and M. S. M. Iam, 2020). Di Indonesia, banyak *E-Commerce* yang menyediakan opsi pembayaran *cash on delivery*, contohnya di *shopee e-commerce*. *Shopee E-Commerce* adalah aplikasi e-niaga yang paling aktif di Indonesia. COD adalah cara pembayaran yang aman dan nyaman bagi pengguna saat berbelanja online. Opsi untuk pembayaran COD dapat membantu penjual internet memaksimalkan keuntungan mereka dan memperluas jangkauan pasar mereka. COD adalah metode pembayaran yang dilakukan dengan membayar pesanan secara tunai di lokasi pembelian menggunakan uang tunai (*cash*) atau membayar pada saat pesanan tiba di tempat tujuan.

Gambar 1.1 . Persentase Usaha *E-Commerce* Menurut Metode Pembayaran yang Paling Sering Digunakan Tahun 2022



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas usaha *E-Commerce* yaitu 82,26 persen, paling sering menggunakan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Metode pembayaran yang paling sering digunakan berikutnya adalah pembayaran dengan transfer bank, baik melalui ATM, *internet banking*, maupun *mobile banking*, yaitu sebesar 13,03 persen. Selanjutnya adalah *e-wallet* sebesar 4,11 persen. Yang jarang digunakan dalam pembayaran usaha *E-Commerce* adalah menggunakan kartu baik debit, kredit ataupun kartu uang elektronik, yaitu hanya 0,60 persen. Dengan melihat tingginya tingkat penggunaan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di kalangan masyarakat maka hal tersebut menjadi penanda bahwa masyarakat lebih merasa aman dan nyaman menggunakan metode COD dalam memilih metode pembayaran yang dipilih ketika melakukan pembelanjaan secara online khususnya pada market place shopee (Badan Pusat Statistika, 2023).

Namun, dibalik tingginya penggunaan metode pembayaran menggunakan COD ini timbul isu baru dengan semakin banyaknya pembayaran COD, yakni pembatalan atas keputusan sendiri dari pembeli tanpa perlu izin dari penjual. Secara umum, pengembalian atau pembatalan pesanan dapat dilakukan setelah barang diterima oleh pembeli, namun perlunya memperhatikan ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang tertera di website toko online, perbedaan dapat terjadi pada spesifikasi, jenis, dan sifat barang yang dijual (Gama Pratama, 2020). Ketika pembeli memiliki hak untuk menagih pihak lain untuk menggantikan barang atau mendapatkan pengembalian dana, tetapi harus disetujui oleh kedua belah pihak. Namun, pembayaran dengan sistem COD memungkinkan pembeli untuk membatalkan pesanan mereka sewaktu-waktu dengan mudah karena pembayaran dilakukan saat produk dikirim (Mohamad Halaweh, 2018).

Kasus yang sering terjadi dalam transaksi melalui metode pembayaran COD melalui e-commerce salah satunya adalah pada kenyataannya banyak pembeli yang tidak memahami metode cash on delivery, yang dalam banyak kasus menyebabkan pembatalan sepihak oleh pembeli dalam transaksi e-commerce melalui metode cash on delivery (COD), yang tentunya dapat merugikan penjual yang memiliki literasi digital. Banyak kejadian terkait sistem pembayaran setelah barang diterima yang menimbulkan kerugian bagi penjual dan juga pengiriman. sebagai pembuka barang.

Pertama kasus yang dibagikan oleh akun Tiktok @muhammadjamil19 in September 2022. Video yang disebar oleh akun perdebatan yang sedang terjadi antara pembeli dan kurir ditunjukkan olehnya. karena pembeli telah membuka paket dan mengakui bahwa ia tidak melakukan pemesanan barangan, jadi dia meminta kurir untuk mengambil kembali barang tersebut. Meskipun begitu, karena paket sudah terbuka,

kurir menolak untuk mengantarkan, mengembalikan bungkus dan meminta pembeli membayar bungkus dengan metode COD the aforementioned.

Kedua Selanjutnya, pada bulan Februari 2021, seorang penduduk Desa Ampelu Tuo, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi menolak membayar paket COD yang sudah dipesannya karena dianggap tidak sesuai dengan yang diminta. Video saat kurir diserang oleh pelanggan menjadi populer di platform media sosial. Dalam video itu, pelanggan terlihat sedang bertengkar dengan pengirim paket. Akhirnya paket tersebut dibawa kembali oleh kurir ke kantornya (IPHA OKTOVIANI, 2023).

Ketiga, adalah situasi yang disebarluaskan melalui posting akun @txtdarikurir di twitter, di mana terdapat foto percakapan antara pembeli dan kurir dimana pembeli menolak membayar saat kurir mencari alamat untuk mengantarkan barang ke rumahnya. "maaf, tidak bisa. Kemarin hanya bercanda." Si pengirimnya, tapi sekarang sedang tidak punya uang" kata pembeli tersebut (IPHA OKTOVIANI, 2023).

Dari beberapa contoh studi kasus yang sudah disebutkan sebelumnya, terlihat bahwa kemungkinan besar keadaan itu terjadi karena kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem COD Hal tersebut juga dapat merugikan pihak penjual karena harus membayar biaya pengiriman barang meskipun barang yang dikirim tidak diterima oleh konsumen dan dalam perjalanan pengembalian terdapat kemungkinan barang tersebut rusak.

Kemudian sebagai referensi studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya terdapat penelitian mengenai *Cash On Delivery* pernah dilakukan oleh Mohamad Halaweh dengan judul "*Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Methode for E-Commerce Transactions : Analysis and Implications*. L. Yu dkk., dengan judul "*Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN*" dan lain-lain. Penulis akan menempatkan fokus pada objek penelitian yang lebih spesifik dari penelitian sebelumnya, dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* sebagai fokus utama.

Mengacu pada tingginya minat dalam metode pembayaran COD di Shopee namun banyak yang membatalkan pesanan secara sepihak, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Menavigasi Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) dalam E-Commerce : Kajian Kasus Shopee di Indonesia**" guna mendapatkan analisis terhadap risiko pembatalan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat memberikan wawasan dan bahan bacaan serta menjadi alat evaluasi terhadap *E-Commerce* yang menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* di masa depan.

Berdasarkan fakta empiris diatas, kami mengajukan proposisi sebagai berikut Efektivitas manajemen risiko COD dalam e-commerce bergantung pada integrasi strategi teknologi, edukasi, dan regulasi, pendekatan kolaboratif antara platform e-commerce, penjual, konsumen, dan regulator meningkatkan keamanan dan efisiensi transaksi COD, inovasi teknologi dalam analisis prediktif dan verifikasi transaksi berperan krusial dalam memitigasi risiko COD

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pemahaman manajemen risiko COD di *e-commerce* dengan mengintegrasikan perspektif *platform*, penjual, dan konsumen. Studi ini juga mengungkap strategi inovatif yang diterapkan Shopee dalam mengelola risiko COD, termasuk penggunaan teknologi prediktif dan pendekatan kolaboratif dengan regulator.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan, di mana penulis menggunakan referensi pustaka untuk mendapatkan data melalui penelitian kebijakan tertulis dan buku-buku yang terkait dengan analisis resiko pembayaran *cash on delivery* (COD), serta literatur pendukung sebagai pelengkap dan perbandingan (Damanuri, 2010). Jenis penelitian

ini adalah studi literatur yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan sumber-sumber kepustakaan (*library research*) untuk mengetahui Risiko COD di *e-commerce*. Metode studi literatur digunakan untuk menghimpun informasi atau sumber yang relevan dengan topik yang dibahas dalam suatu penelitian (Habsy, 2017). Dalam proses pencarian informasi, peneliti mengumpulkan data dari jurnal maupun buku yang relevan dengan topik yang diteliti. Langkah-langkah yang dilakukan dalam studi literatur untuk penelitian ini meliputi: a) mengenali studi topik yang akan direview, b) mencari referensi yang relevan melalui Google Scholar, c) memilih beberapa referensi dari Google Scholar dan mengorganisasikannya sesuai dengan kebutuhan penelitian, d) menyusun matriks sintesis dari artikel yang ditemukan, e) menulis ulasan, dan f) menarik kesimpulan dari tinjauan tersebut. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi lebih mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan konteks operasional terkait dengan penerapan manajemen risiko dalam COD di *e-commerce*, aspek-aspek yang sulit untuk diungkapkan melalui pendekatan kuantitatif

Kemudian pada penelitian ini juga menyantumkan penelitian berdasarkan studi kasus dari kasus pembatalan sepihak padad metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) berdasarkan keluhan dari penjual pada Shopee *E-Commerce*. Dalam hal ini, kebijakan Shopee *E-Commerce* diakses penulis melalui web Shopee *Seller Center* dan sumber-sumber sekunder. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup penelitian kepustakaan (*library research*). Prosesnya melibatkan pencarian informasi mengenai kasus gagal bayar dan keluhan konsumen. Mempelajari sastra dari berbagai sumber seperti buku-buku, jurnal, riset, dan karya ilmiah lainnya. Informasi tersebut akan dipakai untuk menunjang analisis risiko dalam penggunaan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di platform Shopee *e-commerce*.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Manajeme Risiko**

Risiko adalah kemungkinan hasil yang beragam yang bisa terjadi dalam suatu periode tertentu. Ini merujuk pada ketidakpastian atau ketidakpastian yang dapat menyebabkan kerugian (Reni Maralis dan Aris Triyono, 2019).

Risiko adalah suatu tindakan yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen bersama dengan anggota tim lainnya, digunakan dalam pembentukan rencana strategis di semua bagian perusahaan yang dibakukan untuk menemukan kemungkinan peristiwa yang dapat berdampak pada perusahaan, serta mengendalikan risiko, guna memberikan kepercayaan yang memadai, mengenai mencapai target perusahaan (Pamungkas, 2019).

Manajemen risiko adalah penggunaan sistematis pendekatan untuk mengenali, menilai, dan mengurus risiko dengan kerangka kerja yang terkoordinasi dan berkelanjutan di seluruh organisasi (Vorst, C. R., Priyarsono, D. ., & Budiman, 2018).

Oleh karena itu, dari penilaian ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian atau pengawasan terhadap usaha anggota organisasi, organisasi, dan sumber daya dalam lingkungan organisasi. Organisasi harus mempertimbangkan kemungkinan hasil yang tidak diinginkan yang dapat menyebabkan kerugian jika tidak diantisipasi dan dikelola untuk mencapai tujuan tertentu.

Tujuan Manajemen Risiko

Menurut (Arleani Firizki Rimanadi, 2022) secara keseluruhan, ada enam tujuan manajemen risiko dalam perusahaan atau entitas bisnis, diantaranya :

1. Melindungi Perusahaan

Memberikan perlindungan terhadap perusahaan dari risiko tingkat tinggi yang signifikan yang dapat membahayakan dapat menghambat kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan.

2. Membantu Pembuatan Kerangka Kerja

Mendukung dalam pengembangan kerangka kerja manajemen risiko yang tetap seragam pada aspek pengendalian yang ada dalam proses bisnis dan fungsi-fungsi di dalam sebuah perusahaan.

3. Mendorong Manajemen Agar Proaktif

Menggunakan manajemen risiko untuk meningkatkan keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan.

4. Sebagai Peringatan Untuk Berhati-Hati

Mermotivasi sermura perkerrja dalam organisasi urnturk berrhati-hati dalam tindakan merrrka. berrhadapan derngan risiko dalam ursaha merncapai turjuran berrsama perrusahaan.

5. Meningkatkan Kinerja Perusahaan

Membantu perusahaan meningkatkan kinerjanya dengan memberikan informasi yang berkualitas. Bahaya yang tercatat dalam peta risiko. Ini juga bermanfaat dalam pembangunan rencana dan peningkatan sistem manajemen risiko secara terus-menerus.

6. Sosialisasi Manajemen Risiko

Membangun kemampuan individu maupun manajemen untuk mensosialisasikan pemahaman tentang risiko dan pentingnya *risk management*.

Manfaat Manajemen Risiko

Menurut (Ramli Soehatman, 2010) terdapat manfaat dari manajemen risiko bagi suatu perusahaan atau entitas bisnis, diantaranya :

1. Menjamin kesinambungan bisnis dengan mengurangi risiko dari setiap kegiatan berbahaya.
2. Mengurangi pengeluaran untuk penanganan kejadian yang tidak diharapkan.
3. Menciptakan kepercayaan dan ketenangan bagi para pemegang saham terkait keberlanjutan dan keamanan investasi mereka.

4. Membuat para pemegang saham merasa tenang terkait keberlanjutan dan keamanan investasinya.
5. Menambah pemahaman dan kesadaran akan risiko operasional untuk setiap bagian dalam perusahaan/ organisasi.
6. Memenuhi persyaratan perundangan yang berlaku.

Cash On Delivery

Cash On Delivery merupakan opsi pembayaran di platform *E-Commerce* yang memungkinkan pembeli membayar pesanan setelah barang tiba di alamat tujuan. Pembayaran baru akan dilakukan setelah menerima barang. Metode COD ada untuk memudahkan pelanggan membayar saat barang sudah diterima, tanpa perlu transfer bank atau menggunakan uang elektronik. Tetapi ketika kurir meminta pembayaran, pembeli membatalkan pesanan itu (Arleani Firizki Rimanadi, 2022).

COD atau *Cash On Delivery* merupakan opsi pembayaran dimana pembeli membayar barang secara tunai saat pesanan tiba, khususnya dalam transaksi online. Konsumen akan mendapatkan layanan ini dari penjual online. Layanan ini adalah cara untuk membayar pengiriman barang saat barang sudah sampai di alamat yang ditentukan. Hal yang perlu dipastikan dalam menerapkan sistem COD ini adalah bahwa pembeli harus berada di rumah atau alamat yang telah ditentukan saat barang dikirimkan (Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam, 2020).

COD adalah cara pembayaran di mana konsumen membayar produk setelah dikirim, dengan *cash-on-delivery* menjadi metode utama untuk meningkatkan minat belanja online (Tandon, U., & Kiran, 2018).

Oleh karena itu, dari penilaian ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *Cash On Delivery* (COD) adalah opsi pembayaran di platform *E-Commerce* di mana pembeli membayar pesanan saat barang tiba di alamat tujuan. Ini memungkinkan pembayaran setelah menerima barang, tanpa perlu transfer bank atau menggunakan uang elektronik. Namun, ada risiko pembeli membatalkan pesanan saat kurir meminta pembayaran. COD adalah metode pembayaran di mana konsumen membayar produk setelah dikirim, dan *cash on delivery* menjadi cara utama untuk meningkatkan minat belanja online. Hal penting dalam menerapkan COD adalah pembeli harus berada di alamat yang ditentukan saat barang dikirim.

Cara Pembayaran Cash On Delivery

Menurut (Muhammad Rizqi Romdhon, 2015) cara pembayaran *cash on delivery* terbagi kedalam dua cara diantaranya:

1. Membayar langsung ke penjual atau dengan metode cash on delivery.

Penjual dan pembeli menetapkan lokasi transaksi agar pembeli dapat memeriksa produk sesuai deskripsi penjual, dan penjual dapat menerima pembayaran langsung.

2. Pembayaran tunai saat menerima barang melalui kurir/layanan pengiriman.

Penjual dan pembeli setuju untuk memanfaatkan layanan kurir/*delivery service* untuk mengantarkan produk dari penjual, serta pembeli melakukan pembayaran untuk barang yang dibeli melalui jasa kurir/*delivery service*

Faktor Penyebab Kegagalan Metode Pembayaran Cash On Delivery

Menurut (Arleani Firizki Rimanadi, 2022) Faktor penyebab kegagalan pembayaran atau pembatalan tanpa pemberitahuan dalam transaksi *Cash On Delivery* adalah:

1. Pembeli Berubah Pikiran

Ada kalanya pembeli menolak membayar *Cash On Delivery* (COD) setelah pesanan diantar oleh kurir karena mereka berubah pikiran untuk membeli barang tersebut.

2. Pembeli Tidak Memiliki Uang Untuk Membayar

Pembeli sering menyebutkan tidak punya uang sebagai alasan saat kurir menagih pembayaran. Dalam situasi ini, seringkali pembeli mengklaim tidak memiliki uang untuk membayar pesanan. Akan tetapi karena pembeli memiliki kebutuhan lain, maka uang tersebut digunakan sementara menunggu pesanan datang.

3. Paket Misterius Yang Tidak Dipesan Oleh Penerima

Dengan memanfaatkan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD), pelanggan tidak diharuskan membayar saat melakukan "*checkout*". Pengguna shopee yang berniat menipu atau merugikan penjual dapat memanfaatkan situasi tersebut. Artinya adalah dengan memesan barang ke alamat orang lain, sehingga paket dikirim langsung ke alamat tersebut dan pembayaran dilakukan oleh orang yang tinggal di alamat tersebut. Pasti orang yang tidak memesan barang tidak akan mau membayar sehingga ada pembayaran yang gagal dan paket

dikembalikan ke penjual.

4. Pembeli Tidak Sengaja Memesan Atau Mengklik “Checkout”

Beberapa pembeli kerap melakukan kesalahan ini. Seringkali setelah pelanggan memesan barang dan mereka ingin membatalkan pesanan sebelum barang dikirimkan, mereka tidak dapat melakukannya karena resi sudah dicetak oleh penjual. Kemudian setelah kurir mengirim barang, pembeli memutuskan untuk membatalkan pesanan tersebut.

5. Pesanan Tidak Sesuai/Rusak

Dalam transaksi Cash On Delivery (COD), konsumen sering membatalkan pesanan setelah membuka dan memeriksa barang untuk memastikan kelayakan atau keadaannya sebelumnya. Menurut ketentuan yang ada di Shopee, pembeli tidak diizinkan untuk melakukan tindakan tersebut. Pembeli wajib membayar kepada kurir sebelumnya.

Jika terdapat barang yang tidak sesuai atau rusak, pembeli bisa mengajukan komplain agar bisa mengembalikan barang tersebut. Tetapi dalam perkembangan praktik yang sedang marak saat ini, masih banyak pembeli yang kurang memahami persyaratan dan konsekuensi dari kerusakan atau ketidaksesuaian pesanan yang mereka terima.

6. Pembeli Tidak Dapat Dihubungi (No Respon)

Ketika kurir akan mengirim pesanan ke alamat tujuan, sering kali terjadi pembatalan unilateral karena pembeli tidak bisa dihubungi melalui telepon atau tidak merespon panggilan dari kurir. Ini terjadi karena pembeli tidak berada di alamat yang dimaksud saat pesanan tiba dan tidak menambahkan uang untuk pembayaran pesanan kepada orang terdekat.

Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery*

Menurut (Arleani Firizki Rimanadi, 2022) berikut adalah hasil analisis tentang penentuan konteks dan risiko metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di Shopee *E-Commerce*:

1. Risiko Kerugian Tenaga

Untuk mengolah pesanan, penjual hanya perlu menggunakan tenaganya. Penjual harus mencetak nomor resi sebelum mempersiapkan pesanan untuk pengepakan. Dalam proses pengemasan, penjual juga memerlukan tambahan tenaga. Maka, apabila pembeli membuat keputusan tanpa berunding, penjual merasa kerugian karena usahanya tidak dihargai.

2. Risiko Kerugian Finansial

Penjual menanggung kerugian finansial karena barang yang dikirim tidak berhasil terjual. Penjual perlu mengeluarkan biaya untuk mengemas pesanan dengan menggunakan karton, Bubble Wrap, solatip, dan bahan kemasan lainnya. Kerusakan finansial terjadi jika produk yang dikembalikan karena pembatalan tidak lagi layak dijual dan mungkin mengalami kerusakan saat dikirim kembali kepada penjual.

3. Risiko Kerugian Waktu

Tindakan pembatalan yang tidak disepakati oleh pembeli telah membutuhkan waktu dalam proses pengemasan, pengiriman, dan pengembalian pesanan. Jika pesanan dikirim ke lokasi yang jauh dari penjual, proses pengiriman dan pengembalian akan memerlukan waktu yang cukup lama.

4. Risiko Performa Toko Menurun

Jika jumlah pesanan *cash on delivery* (COD) meningkat tinggi selama 30 hari terakhir, maka penjual akan menerima notifikasi peringatan di aplikasi penjual Shopee. Jika penjual tidak mengalami peningkatan dalam kinerja penolakan pesanan *cash on delivery* (COD) dalam 30 hari setelah menerima peringatan, metode pembayaran *cash on delivery* (COD) akan dinonaktifkan secara otomatis di toko penjual.

Pengukuran Risiko

Dalam rangka menilai tingkat risiko dari metode pembayaran *cash on delivery*, penulis melakukan perbandingan dengan metode pembayaran lain yang tersedia di platform *E-Commerce* Shopee. Penulis melakukan analisis perbandingan deskriptif karena metode penelitian tersebut dianggap paling dapat

dipercaya dan mewakili keseluruhan. Analisis komparatif kualitatif melibatkan mencari persamaan dan perbedaan dalam fenomena untuk menemukan insight yang berharga (Suharsimi Arikunto, 2010).

Menurut penulis, pembayaran dengan *Cash On Delivery* memiliki lebih banyak risiko daripada metode pembayaran lainnya. Ini terjadi karena *cash on delivery* (COD) mudah bagi pengguna karena tidak perlu mendaftar atau melakukan pembayaran melalui transfer bank, sehingga mencakup semua pelanggan. Di sisi lain, dalam sistem pembayaran saat barang diterima, pembeli membayar uangnya pada saat menerima barang, sehingga keinginan untuk membatalkan pesanan sendiri lebih mudah dilakukan karena tidak akan menimbulkan kerugian apa pun.

Analisis Manajemen Risiko

Dalam melaksanakan pengendalian risiko metode pembayaran *cash on delivery* (COD) Shopee *E-Commerce*, berbagai cara yang dijelaskan penulis pada bab sebelumnya telah digunakan. Cara ini digunakan dalam kebijakan yang telah disertakan dalam aplikasi Shopee *E-Commerce* sehingga semua pengguna dapat mengakses secara bebas jika tertarik untuk mengetahui:

1. Analisis Avoidance Yang Diterapkan Shopee

Salah satu cara untuk mengelola risiko adalah dengan menghindari atau menghindari risiko dengan cara menghentikan kegiatan jika diketahui memiliki risiko. Maka, untuk mengurangi risiko juga berarti menghilangkan risiko tersebut. Shopee memberikan kebebasan kepada penjual untuk memilih apakah ingin menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) di tokonya atau tidak. Pedagang yang ingin mengurangi risiko default atau penipuan saat menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD), bisa memilih untuk tidak menawarkan opsi pembayaran *cash on delivery* (COD) sehingga mengurangi kemungkinan pembatalan atau default dari pembeli *cash on delivery* (COD) terhadap pesanan.

2. Analisis Retention Yang Diterapkan Shopee

Retensi atau menanggung risiko adalah ketika perusahaan asuransi memilih untuk menanggung sebagian risiko. Pada umumnya, risiko yang diambil digunakan untuk menyamakan risiko yang besar di masa depan.

Dalam situasi ini, Shopee akan menanggung kerugian jika barang yang dikembalikan dalam transaksi COD tidak dibayar dan hilang atau rusak saat dikirim. Jika barang tidak dapat disampaikan kepada Pembeli (karena Pembeli tidak dapat dihubungi atau menolak menerima pesanan), maka pesanan akan dikembalikan kepada Penjual. Pembeli dan Penjual tidak perlu membayar biaya pengiriman untuk mengembalikan pesanan karena biaya pengiriman ditanggung oleh Shopee.

3. Analisis Sharing dan Transferring Yang Diterapkan Shopee

Pendekatan *risk sharing* sering digunakan oleh perusahaan asuransi untuk membantu mengatasi sejumlah risiko yang ditanggung oleh seseorang. Pada dasarnya, berbagi risiko dengan perusahaan asuransi untuk mendapatkan manfaat asuransi kesehatan. Semakin banyak orang mendaftar untuk berpartisipasi dalam pembagian risiko, semakin rendah premi yang harus dibayarkan.

Dalam kasus ini, Shopee telah mengklaim bahwa semua layanan pengiriman memberikan jaminan 100% tanpa biaya tambahan di mana nilai penggantian sama dengan harga barang. Jika ada barang "*Cash On Delivery*" hilang atau rusak selama pengiriman ("baik saat dalam perjalanan ke Pembeli maupun ke Penjual saat barang dikembalikan"), *customer* atau pembeli dapat melaporkannya dengan mengisi "Formulir Barang Rusak" Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Dengan catatan pelaporan diterima dalam 6x24 jam setelah status pengiriman kembali atau resi diterima oleh pembeli, Tim *Customer Service* Shopee akan membantu memproses laporan kepada jasa kirim.

4. Analisis Loss Prevention and Reduction Yang Diterapkan Shopee

Tidak sama dengan *risk avoidance*, upaya *risk reduction* atau pencegahan risiko adalah strategi manajemen risiko yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi di waktu mendatang tanpa menghilangkannya sepenuhnya. Fokus metode ini adalah untuk mengidentifikasi risiko dan mengurangi dampaknya sekecil mungkin.

Dalam situasi ini, Shopee mengimplementasikan sanksi kepada pembeli sebagai langkah pencegahan terhadap risiko gagal bayar dalam transaksi COD. Artinya, jika customer pernah membatalkan pesanan dua kali dalam waktu 60 hari, metode pembayaran COD akan dinonaktifkan atau akun Shopee mereka akan diblokir sementara. Pilihan pembayaran COD akan diaktifkan kembali secara otomatis setelah 60 hari sejak metode pembayaran COD dinonaktifkan atau diblokir. Langkah ini diambil oleh Shopee sebagai

MASTER: JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS TERAPAN	
Juni 2024, Vol 4 No 1, 01-11	E-ISSN : 2798 – 3994 (<i>Online</i>)

tindakan perlindungan bagi para penjual. - Selain itu, tindakan ini juga membuat pembeli jera dan lebih berhati-hati saat hendak melakukan pembelian dengan metode pembayaran COD.

Penutup

Kesimpulan

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *E-Commerce* Shopee memiliki risiko yang signifikan bagi penjual akibat pembatalan sepihak oleh pembeli. Faktor-faktor penyebab pembatalan COD meliputi perubahan pikiran pembeli, ketidaksediaan dana, kesalahan pemesanan, komunikasi yang sulit, dan produk yang tidak sesuai atau rusak. Risiko yang dihadapi penjual mencakup kerugian tenaga, finansial, waktu, serta penurunan performa toko. Shopee telah menerapkan beberapa strategi manajemen risiko seperti penghindaran risiko, pembagian risiko, pencegahan risiko, dan retensi risiko. Namun, diperlukan perbaikan lebih lanjut pada kebijakan COD untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi penjual dan meminimalkan risiko yang ada.

Saran

Terdapat saran dari penulis untuk *platform Shopee* yaitu diharapkan untuk bisa meningkatkan kebijakan terkait metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) agar tidak merugikan pihak penjual akibat pembatalan dari pembeli. Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) ini agar dapat dimanfaatkan dan dirasakan keberadaannya baik oleh penjual dan pembeli sehingga akan lebih banyak fitur ini bermanfaat dan memudahkan bagi penjual dan pembeli ketika melakukan pembelian pada *E-Commerce* Shopee. Keamanan dan Kenyamanan Pembeli pun harus diperhatikan sehingga potensi pembeli menjadi pelanggan dapat lebih tinggi dan kebijakan pembeli dalam menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *E-Commerce* Shopee akan lebih meningkat dengan baik.

Bagi Penjual diharapkan dapat mengetahui potensi risiko dan menganalisis kerugian yang akan timbul akibat dari metode pembayaran menggunakan *Cash On Delivery* (COD) pada *E-Commerce* Shopee melalui cara memitigasi melalui analisis bisnis dan membatasi metode COD pada beberapa barang dan tingkatan harga tertentu yang dijual agar kerugian bisa diminimalisir, Penjual harus mempertimbangkan risiko dan keuntungan dari fitur *Cash On Delivery* (COD), lebih intens mengingatkan pembeli melalui notif untuk mempersiapkan dana, dan memeriksa riwayat pembeli untuk menghindari pembatalan sepihak agar pembatalan sepihak dari pembeli bisa dihindari dan meminimalisir kerugian usaha.

Bagi Pembeli diharapkan dapat lebih bijak lagi dalam menggunakan fitur metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang digunakan ketika berbelanja online melalui *E-Commerce* Shopee agar tidak mendapatkan rating buruk pada riwayat belanja konsumen kerugian lainnya yang ditimbulkan akibat kurang bijak dalam memanfaatkan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada *E-Commerce* Shopee serta pembeli disarankan untuk memahami syarat dan ketentuan transaksi *cash on delivery* (COD) serta konfirmasi pesanan dengan penjual untuk menghindari kerugian.

Keterbatasan Penelitian

Kemudian Penulis mengakui dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam kajian pustaka serta referensi studi literatur yang digunakan dan terdapat saran bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan studi literatur dan referensi pustaka dengan data yang lebih *update* dan beragam serta mengikuti perkembangan jaman pada saat melakukan penelitian sesuai kebutuhan dari penyusunan jurnal penelitian

MASTER: JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS TERAPAN	
Juni 2024, Vol 4 No 1, 01-11	E-ISSN : 2798 – 3994 (Online)

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Mujahidin. (2019). *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara, dan Pasar* (Revisi Cet). Rajawali Pers.
- Arleani Firizki Rimanadi. (2022). Pembatalan Sepihak Oleh Customer Shopee dalam Transaksi Cash On Delivery (Perspektif Hukum POSITIF DAN FIKIH Muamalah). In *Skripsi*.
- Badan Pusat Statistika. (2023). eCommerce 2022/2023 01. *Badan Statistiks Nasional (BPS)*, 27. <https://www.bps.go.id/>
- Damanuri, A. (2010). *Metodologi Penelitian Muamalah*. STAIN PO Press.
- Gama Pratama. (2020). nalisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Ecopreneur: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 25.
- Habsy, B. A. (2017). Seni Memahami Penelitian Kualiatatif Dalam Bimbingan Dan Konseling : Studi Literatur. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90. <https://doi.org/10.31100/jurkam.v1i2.56>
- IPHA OKTOVIANI. (2023). *Praktik Pembatalan Sepihak Pada Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cod Ditinjau Dari Akad Jual Beli (Studi Kasus di Toko Yuikaashop Kec. Woha Bima Nusa Tenggara Barat)*. Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
- M. H. Junaidi and M. S. M. lam. (2020). Online Buying Behavior Among University Students: Across Cultural Empirical Analysis. *Journal Information and Technology Management*, 12, 26.
- Mohamad Halaweh. (2018). Cash On Delivery(COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications. *UAE: International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, 10(4), 1.
- Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nur Alam. (2020). *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Muhammad Rizqi Romdhon. (2015). *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi 'I* (1st ed.). Pustaka Cipasung.
- Pamungkas, A. (2019). Pengaruh Penerapan Enterprise Risk Management (COSO) Terhadap Nilai Perusahaan: Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 12–21.
- Ramli Soehatman. (2010). *Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. PT.
- Dian Rakyat. Reni Maralis dan Aris Triyono. (2019). *Manajemen Risiko*. Deepublish.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bina Aksara.
- Tandon, U., & Kiran, R. (2018). Study on drivers of online shopping and significance of cash-on-delivery mode of payment on behavioural intention. *International Journal of Electronic Business*, 14(3), 212–237.

MASTER: JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS TERAPAN	
Juni 2024, Vol 4 No 1, 01-11	E-ISSN : 2798 – 3994 (<i>Online</i>)

Vorst, C. R., Priyarsono, D. ., & Budiman, A. (2018). *Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000* (Pertama). Badan Standardisasi Nasional.