

PENERAPAN SISTEM *CASH ON DELIVERY* PADA SHOPEE DI INDONESIA

Meilyana Chayadi, Putri Amelia Inggriati, Afdal Iswari, Muhammad Raihan

¹Jurusan Desain Komunikasi Visual, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: meilyana.625210004@stu.untar.ac.id

²Jurusan Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta

Email: putriameliainggriati@gmail.com

³Jurusan Agribisnis, Universitas Bosowa Makassar

Email: afdaliswari2@gmail.com

⁴Jurusan Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Informasi NIIT

Email: muh.raihan2199@gmail.com

ABSTRACT

Since Indonesia continues to extend the period of PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), more and more Indonesians are starting to shop from home. Starting from daily needs to tertiary needs. Various e-commerce are also one of the places where Indonesian people shop from home. One of them is Shopee. This e-commerce is well known and is the number one e-commerce in Indonesia with the most users (2021, Snapchart). With the price offered relatively cheap and easy to use, this e-commerce becomes the most popular place by people to shop from home. The transactions provided are also one of the reasons Shopee is widely used by the people of Indonesia. Especially for transactions using a cash on delivery system or on-site payments. By using this system, people do not need to transfer from banks or use credit cards but simply pay with cash only. With this system, people who are far from the reach of digital payments can still shop from home. However, it turns out that there are still many Indonesian people who do not understand the payment system in this place so as to cause a lot of losses for sellers and couriers. Information about the payment system in this place has been spread in various media such as television, social media, newspaper media, and in the Shopee application itself. Unfortunately, the literacy of Indonesian people is still lacking so that the case of this cash on delivery system continues to grow. Therefore, we conducted studies and research on the application of cash on delivery systems at Shopee in Indonesia. This type of research is research based on existing data but made to be simpler to make it easier for readers to understand.

Keywords: *Cash On Delivery, Shopee*

ABSTRAK

Sejak Indonesia terus memperpanjang masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), semakin banyak masyarakat Indonesia mulai berbelanja dari rumah. Mulai dari kebutuhan sehari-hari hingga kebutuhan tersier. Berbagai tempat perdagangan elektronik pun menjadi salah satu tempat masyarakat Indonesia berbelanja dari rumah. Salah satunya adalah Shopee. Tempat perdagangan elektronik ini sudah sangat dikenal dan merupakan tempat perdagangan elektronik nomor satu di Indonesia dengan pengguna terbanyak (2021, Snapchart). Dengan harga yang ditawarkan relatif murah dan mudah digunakan, tempat perdagangan elektronik ini menjadi tempat yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia untuk berbelanja dari rumah. Transaksi yang disediakan pun menjadialah satu alasan Shopee banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Terutama untuk transaksi menggunakan sistem *cash on delivery* atau pembayaran di tempat. Dengan menggunakan sistem ini, masyarakat tidak perlu mentransfer dari bank atau menggunakan kartu kredit namun cukup membayar dengan uang tunai saja. Dengan sistem ini pun, masyarakat yang berada jauh dari jangkauan pembayaran secara digital tetap dapat berbelanja dari rumah. Namun, ternyata masih ada banyak masyarakat Indonesia yang belum mengerti dengan sistem pembayaran di tempat ini sehingga menimbulkan banyaknya kerugian bagi pihak penjual maupun kurir. Informasi mengenai sistem pembayaran di tempat ini sudah tersebar di berbagai media seperti televisi, sosial media, media koran, dan di aplikasi Shopee sendiri. Sayangnya, literasi masyarakat Indonesia masih kurang sehingga kasus sistem *cash on delivery* terus bertambah. Maka dari itu, kami melakukan studi dan penelitian tentang penerapan sistem *cash on delivery* pada Shopee di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian berdasarkan data-data yang sudah ada namun dibuat menjadi lebih sederhana agar lebih mudah dimengerti oleh pembaca.

Kata Kunci: *Cash On Delivery, Shopee*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berbelanja dari rumah sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia semenjak PPKM berlangsung. Kemudahan dan kelengkapan yang disediakan oleh setiap tempat perdagangan elektronik membuat masyarakat lebih memilih berbelanja dari rumah. Salah satu tempat perdagangan elektronik terbesar dengan pengguna terbanyak nomor satu di Indonesia adalah Shopee. Dilansir dari Republika.co.id, sebanyak 75 persen responden menjawab bahwa Shopee merupakan aplikasi atau situs belanja daring yang paling menjadi *Top Of Mind*.

Dengan harga yang ditawarkan relatif murah dan mudah digunakan, Shopee menjadi alasan untuk masyarakat berbelanja di tempat tersebut. Selain itu, Shopee juga menyediakan sistem *cash on delivery* atau pembayaran di tempat. Sistem ini sangat membantu bagi para penggunanya untuk dapat tetap berbelanja tanpa harus transfer dari bank, tanpa menggunakan kartu kredit, dan bahkan dapat menjangkau ke daerah yang masih belum terdapat layanan pembayaran secara digital. Pada sistem ini, pengguna cukup menyiapkan sejumlah uang tunai sebagai alat pembayarannya saja. Namun, sangat disayangkan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan sistem ini.

Informasi mengenai sistem ini sudah beredar dimana-mana, seperti di sosialmedia, televisi, media koran, dan aplikasi Shopee sendiri. Mulai dari pengertian hingga cara menggunakan sistem *cash on delivery* ini sudah disebar oleh pihak Shopee. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang belum paham dengan sistem ini. Oleh sebab itu, masalah sistem COD ini terus bertambah dan merugikan berbagai pihak. Pihak yang paling dirugikan adalah penjual dan kurir yang mengantar barang pembeli. Kebanyakan masyarakat yang tidak mengerti sistem ini tidak mau dinasehati secara langsung oleh pihak kurir dan beberapa dari masyarakat bahkan menggunakan kekerasan baik secara verbal maupun non verbal kepada kurir.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penerapan sistem *cash on delivery* pada Shopee diatas, maka bisa dirumuskan beberapa masalah seperti berikut ini :

1. Mengapa masih ada banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengerti dengan sistem *cash on delivery*?
2. Bagaimana cara agar masyarakat Indonesia dapat mengerti dengan sistem *cash on delivery* dengan mudah?

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan data-data yang sudah ada mengenai seputar *cash on delivery* pada Shopee di Indonesia. Namun, kami mengkaji ulang dan membuatnya lebih sederhana yang berarti lebih mudah dimengerti oleh masyarakat Indonesia. Penelitian yang kami lakukan bersifat deskriptif. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran bagi pembaca mengenai sistem *cash on delivery* pada Shopee secara sederhana.

Secara keseluruhan penelitian ini lebih difokuskan pada penyebab masyarakat tertentu yang masih belum mengerti mengenai sistem *cash on delivery* pada Shopee dan cara sederhana untuk memahami sistem tersebut. Berdasarkan artikel-artikel yang kami miliki akan kami buat rangkum menjadi satu dan dengan pemahaman yang lebih sederhana agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mengerti apa yang ingin kami sampaikan.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebab banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengerti dengan sistem *cash on delivery*

Kurangnya literasi digital membuat banyak masyarakat Indonesia tidak paham dengan sistem

cash on delivery. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kasus pembeli yang menolak untuk membayar barang yang telah diantar ke pembeli dikarenakan barang yang diantar tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli. Kasus- kasus seperti ini tidak hanya terjadi di kota besar namun di beberapa daerah Indonesia juga demikian.

Salah satu kasus mengenai sistem *cash on delivery* yang viral adalah seorang ibu memaki-maki seorang kurir yang mengantar barang pesannya karena tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sepanjang video yang direkam oleh kurir itu sendiri menampilkan seorang ibu yang terus memaki-maki kurir karena mengantar pesanan yang tidak sesuai. Dalam video tersebut juga menampilkan seorang perempuan lain yang ikut memaki sang kurir sambil merekam dengan ponsel pribadinya. Tidak hanya memaki sang kurir, ibu tersebut juga meminta sang kurir untuk mengembalikan barang pesannya ke penjual tanpa mau membayar terlebih dahulu sesuai dengan prosedur *cash on delivery*. Dengan sabar, kurir sudah menjelaskan sistem *cash on delivery* yang benar kepada ibu tersebut namun ibu tersebut tidak mau mendengarkan kurir dan tetap berpendirian pada pendapat ibu itu sendiri. Kasus ini tentu merugikan banyak pihak. Viralnya video ini di sosial media pun membuat pihak yang berwajib turun tangan untuk segera menyelesaikan kasus ini dan pada akhirnya sang ibu meminta maaf pada kurir dan juga seluruh masyarakat Indonesia atas perbuatannya.

Berdasarkan kasus tersebut terlihat bahwa sistem *cash on delivery* ini masih belum dimengerti oleh beberapa masyarakat Indonesia. Selain itu, kita juga dapat melihat dari kasus ini bahwa pikiran masyarakat mengenai orang yang lebih tua itu lebih mengerti akan segala hal terjadi oleh ibu tersebut. Kurir yang sudah dengan sabar memberitahukan prosedur yang benar kepada ibunya namun ibu tersebut tidak mau mendengarkan sang kurir. Hal seperti ini sudah seharusnya tidak terjadi karena mau bagaimana pun pada zaman ini generasi yang lebih muda cenderung lebih melek akan informasi dan teknologi digital dibandingkan generasi yang lebih tua dan sebagai generasi yang lebih tua seharusnya dapat menghargai serta memberikan kesempatan kepada generasi muda untuk menjelaskan mengenai informasi dan teknologi digital agar tidak terjadinya kesalahpahaman.

Cara agar masyarakat Indonesia dapat mengerti dengan sistem *cash on delivery* dengan mudah

Edukasi masyarakat masih diperlukan terkait sistem COD. Masyarakat perlu lebih banyak diberikan mengenai informasi mengenai hal seperti ini karena berbelanja dari rumah dengan metode pembayaran ini sudah mulai menjadi kebutuhan sehari-hari. Sebagai generasi bangsa yang mengerti sistem ini dengan baik seharusnya melakukan edukasi kepada orang-orang yang di sekitarnya. Tidak perlu menggunakan kekerasan atau secara paksa agar seseorang dapat memahami suatu sistem. Dilansir dari Kompas.com, menurut pengamat *e-commerce*, Ignatius Untung edukasi cod dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1. Memberikan pop-up notifikasi yang jelas ketika pembeli memilih sistem COD. Pop-up tersebut berisi aturan main COD dimana transaksi tidak bisa di lanjutkan jika konsumen tidak menyetujui hal tersebut.
2. Mengedukasi kurir dan mempersenjatai dengan persetujuan yang telah disepakati oleh konsumen.

Selain itu, apabila barang yang sudah diterima dan dibayar oleh pembeli tidak sesuai dengan pesanan, maka pembeli dapat mengajukan pengembalian melalui aplikasi Shopee dan membicarakannya dengan sang penjual bukan dengan kurir. Sebab kurir hanya mengantarkan barang pesanan dan tidak memiliki hubungan dengan penjual.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan informasi yang sudah beredar di berbagai media, dapat dilihat bahwa pihak Shopee

sudah melakukan yang terbaik untuk memberikan informasi kepada penggunanya untuk mengerti mengenai sistem yang mereka sediakan. Namun, kurangnya literasi masyarakatlah yang menimbulkan berbagai kasus mengenai sistem pembayaran di tempat ini. Perlu ditingkatkan literasi masyarakat agar kasus seperti ini tidak terulang kembali dan tidak ada lagi pihak yang dirugikan.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya selama kami mengerjakan artikel ilmiah ini. Penulisan artikel ini dibuat dengan tujuan agar orang dapat mengetahui suatu masalah yang terjadi di antara masyarakat Indonesia.

Kami menyadari bahwa artikel ilmiah ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati, izinkan kami mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada seluruh anggota yang sudah berpartisipasi dalam pembuatan artikel ilmiah ini.

REFERENSI

- Admin. (2020). 5 E-Commerce Terbesar Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia, Check!. DuniaFintech.com.
- Ajaib. (2020). E-Commerce di Indonesia Dengan Fitur Cash On Delivery (COD). Ajaib.co.id.
- Amanda, Gita. (2021). E-Commerce Semakin Sengit di 2021, Mana Paling Unggul?. Republika.co.id.
- Dzulfaroh, Ahmad Naufal. (2021). Marak Kasus COD Belanja Online, Ini Kata Shopee, Tokopedia, Hingga YLKI. Kompas.com.
- Idris, Muhammad. (2021). Video Viral Ibu-ibu Maki Kurir, Bagaimana Sebenarnya Sistem COD di Olshop?. Kompas.com.
- Kusuma Pertiwi, Wahyunanda. (2021). Banyak Menuai Masalah , Seberapa Siap Masyarakat Dengan Sistem COD. Kompas.com.
- Writer, Prambors dan Fitzgerald Salendu. (2021). Viral! Paket Tak Sesuai Pesanan, Pembeli Maki Kurir Saat COD. Pramborsfm.com.