



ANALISIS KEEFEKTIFAN SISTEM PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) DI E-COMMERCE INDONESIA

Nia

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Global Mulia Cikarang
email: niania7301@gmail.com

Abstract

The system of Cash on Delivery (COD) has becoming one of payment method that is favored by Indonesian citizen. The aim of this research is to analyse the effectiveness of COD payment system in Indonesian e-commerce. This research used descriptive qualitative method. The result of this research showed that this system was effective for both seller and buyer, but it was not effective for courier. It was caused the lack of deep information about this system. Thus, it was suggested to give an extra education such as in TV advertisement.

Keywords: *Cash on delivery, e-commerce, payment method.*

Abstrak

Pembayaran dengan sistem *Cash on Delivery* (COD) menjadi salah satu mode pembayaran yang digemari masyarakat Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keefektifan dari sistem pembayaran COD di *e-commerce* di Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pembayaran COD itu efektif bagi penjual dan pembeli tetapi tidak bagi kurir. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang mendalam terkait dengan sistem pembayaran ini. Sehingga disarankan untuk memberikan edukasi tambahan seperti iklan di televisi.

Kata kunci: *Cash on delivery, e-commerce, metode pembayaran.*

PENDAHULUAN

Perkembangan *electronic commerce (e-commerce)* di Indonesia cukup meningkat selama sepuluh tahun terakhir. Data survei dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia bahkan menyebutkan ada sekitar 32,23% usaha yang dilakukan online (Oktora dkk, 2022). Peningkatan ini disebabkan oleh semakin banyaknya pengguna internet di Indonesia. Aspek lain yang ikut serta dalam meningkatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia adalah gaya belanja *online* yang semakin tinggi terutama di kalangan milenial (Hasan & Reza, 2021). Gaya belanja online ini didukung dengan keadaan masyarakat pasca pandemi Covid 19. Meskipun sekarang pandemi sudah mulai mereda tetapi kebutuhan belanja online masyarakat di Indonesia masih tinggi.

Sistem pembayaran yang dilakukan di *e-commerce* itu terbagi menjadi tiga yaitu sistem pembayaran digital, *paylater* atau pembayaran secara kredit, dan *Cash on Delivery (COD)* atau pembayaran tunai yang dibayarkan ketika pesanan sudah berada di tangan konsumen (Maisyura, dkk, 2022). Pembayaran COD ini memiliki persentase yang cukup tinggi di beberapa *e-commerce* di Indonesia. Namun, pembayaran ini juga memiliki beberapa permasalahan yang cukup merugikan bagi pihak penjual dan kurir. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa efektifkah sistem pembayaran COD di *e-commerce* di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem pembayaran menurut UU No. 2/2009 tentang Bank Indonesia adalah “Tata cara atau prosedur yang saling berkaitan dalam pemindahan sejumlah nilai uang (alat pembayaran) dari satu pihak ke pihak lain yang terjadi karena adanya transaksi ekonomi” (Dalam Hasan & Reza, 2021). Pengertian dari *e-commerce* itu sendiri adalah sebuah transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik (Budhi, 2016). Hal ini serupa dengan apa yang dijelaskan oleh Wong (2010:33) di mana *e-commerce* adalah “Pembelian, penjualan, dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik”. Kim, dkk (2010), juga menyatakan bahwa transaksi jual-beli yang terjadi di *e-commerce* itu dapat terjadi tanpa harus melibatkan kontak dengan penjual atau pembelinya secara langsung. Sehingga aktifitas transaksi tersebut berlangsung secara virtual atau tidak langsung tatap muka seperti transaksi perdagangan tradisional.

Sistem pembayaran yang berlaku dalam transaksi di *e-commerce* pun dapat dibagi menjadi tiga yaitu sistem pembayaran digital, *paylater*, dan *Cash on Delivery (COD)*. Pembayaran digital adalah “pembayaran yang berbasis teknologi” (Tarantang, dkk, 2019). *Paylater* adalah sistem pembayaran yang konsepnya hampir sama dengan kartu kredit yaitu “Penggunanya akan diberikan sejumlah dana oleh suatu pihak dengan batasan tertentu untuk transaksi digitalnya namun yang membedakannya adalah tidak terdapat bentuk fisiknya” (Aji & Adawiyah, 2021 dalam Permana, dkk, 2022). Sedangkan COD adalah pembayaran ditempat atau pembayaran yang dilakukan ketika barang yang dipesan sudah sampai di tempat pembeli (Maisyura, dkk, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, di mana dengan metode ini diharapkan memperoleh gambaran yang jelas tentang rumusan masalah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi deskriptif dan kajian dokumen yang lengkap mengenai keefektifan sistem pembayaran COD di *e-commerce* Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alur Transaksi Sistem Pembayaran COD

Sistem pembayaran ini adalah sistem yang memudahkan pelanggan atau pembeli untuk membeli suatu barang dari *e-commerce* atau *marketplace* dan melakukan pembayaran tunai ketika barang tersebut sudah sampai di tangan pembeli. Variabel-variabel yang terlibat dalam sistem pembayaran ini ada lima yaitu penjual, *marketplace*, ekspedisi, kurir, dan pembeli (Maisyura, dkk, 2022). Penjual adalah variabel yang menjual barang yang ditawarkan di *e-commerce*. *Marketplace* adalah tempat di mana Penjual menawarkan barangnya. Ekspedisi

adalah variabel yang berfungsi mengirimkan barang sebelum barang tersebut dikirimkan langsung ke alamat pembeli oleh Kurir. Kurir adalah variabel yang berfungsi sebagai jasa pengantar barang dari penjual kepada pembeli. Pembeli adalah variabel yang berfungsi sebagai pembeli. Sehingga dari sistem ini terlihat bahwa Kurir hanya memiliki kemampuan untuk mengantarkan barang kepada pembeli. Di sini Kurir tidak memiliki tanggung jawab atas kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh Penjual ataupun Pembeli. Sistem pembayaran ini dipilih ketika pembeli tidak memiliki alat pembayaran digital (Hasan & Reza, 2021).

Permasalahan yang ditemukan di lapangan

Berdasarkan artikel yang dimuat di Kompas oleh Pertiwi (2021), sistem pembayaran COD menuai banyak permasalahan. Permasalahan tersebut bisa dijabarkan sebagai berikut: pembeli kecewa dengan pesanan dan menolak untuk membayar, kurir diancam dengan senjata tajam, dan kurir dicaci maki oleh pembeli. Selain permasalahan tersebut, Maisyura, dkk (2022) dalam temuannya menambahkan satu permasalahan lagi yaitu pesanan fiktif. Pesanan fiktif di sini adalah pesanan yang datang ke pembeli dengan sistem COD tetapi pembeli tersebut tidak melakukan pemesanan apa pun pada suatu *marketplace* sehingga pembeli kebanyakannya menolak untuk membayar pesanan tersebut.

Orang yang paling banyak dirugikan dalam sistem ini adalah Kurir. Karena kurir adalah variabel yang bertugas untuk mengantarkan pesanan ke pembeli yang secara otomatis akan langsung berhadapan dengan pembeli. Permasalahan ini terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap sistem COD ini. Kebanyakan masyarakat yang bermasalah dengan sistem ini adalah masyarakat yang masih baru atau awam dengan sistem *e-commerce* secara keseluruhan. Karena bagi masyarakat yang sudah biasa menggunakan *e-commerce*, mereka tidak akan melakukan kesalahan tersebut.

Namun, sistem pembayaran COD ini bisa dikatakan efektif bagi penjual karena bisa menjadi salah satu aspek yang meningkatkan penjualan mereka (Hasan & Reza, 2021). Sehingga banyak penjual yang menggunakan metode ini sebagai media pemasaran mereka.

KESIMPULAN

Sistem pembayaran COD bukanlah sebuah sistem pembayaran yang baru. Sistem ini sudah ada sejak lama seiring dengan maraknya *e-commerce* di Indonesia. Penjual banyak mendapatkan keuntungan dari COD ini karena banyak pembeli yang tidak mengerti sistem pembayaran digital dan berpikir bahwa sistem COD ini lebih cepat dan praktis. Kurir adalah pihak yang banyak mengalami kerugian karena dianggap sebagai orang yang bertanggungjawab dari pesanan tersebut padahal kurir hanya bertugas sebagai pengantar pesanan. Masih banyak pembeli yang berpikir bahwa Kurir itu adalah pihak yang berkaitan langsung dengan penjual padahal sebenarnya tidak.

Sistem pembayaran ini masih akan berlaku di Indonesia karena banyaknya penjual dan pembeli yang menggunakan sistem ini. Namun, untuk mengurangi kerugian yang akan atau telah dialami oleh Kurir, sebaiknya diberikan edukasi lebih dalam lagi terkait sistem pembayaran COD ini misalnya melalui iklan di televisi dan di dalam deskripsi dari barang yang akan dijual.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kim, C., Tao, W., Shin, N., Kim, K. 2010. An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment system. *Electronic Commerce Research And Applications*, Vol. 9 (2010): 84-95.
- [2] Oktora, R., dkk. 2022. *Statistik e-Commerce 2022*. Badan Pusat Statistik.

- [3] Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., Munawaroh, M. 2019. Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di indonesia. *Jurnal Al Qardh*, Vol. 4 (2019): 60-75.
- [4] Hasan, A., & Reza, TS. 2021. Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Untuk Meningkatkan Penjualan Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals of The Day. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 1, (2), (2021): 114-118.
- [5] Maisyura., Sukmawati, C., Dewi, R., Arinanda. 2022. Analysis of Cash on Delivery (COD) Payment Methods in Online Shopping Transactions in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, Vol. 648.
- [6] Budhi, S, G. 2016. Analisis Sistem E-commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia. *Jurnal Electronics, Informatics, and Vocational Educations (ELINVO)*, Vol. 1, (2), (2016):78-82.
- [7] Wong, J. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [8] Aji, H, M., & Adawiyah, W, R. 2021. How e-wallets encourage excessive spending behavior among young adult consumers? *Journal of Asia Business Studies*. <https://doi.org/10.1108/JABS-01-2021-0025>.
- [9] Permana, L, P, G., Astawan, P, P, A, M., P Laskmi, W, K. 2022. Analisis Penggunaan Paylater Dalam Transaksi Digital dengan Konstruk UTAUT 2. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, (2), (2022):84-91.
- [10] Pertiwi, K, W. 2021. Banyak menuai masalah, seberapa siap masyarakat dengan sistem COD. <http://tekno.kompas.com/read/2021/06/07/15030077/banyak-menuai-masalah-seberapa-siap-masyarakat-dengan-sistem-cod-?page=all>. Diakses tanggal 13 April 2023.