

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO METODE
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
PADA *SHOPEE E-COMMERCE***

TESIS



Oleh:

RINA PUJI RAHAYU

NIM 501200019

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PONOROGO

2022



ANALISIS MANAJEMEN RISIKO METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY* PADA SHOPEE E-COMMERCE

ABSTRAK

Cash On Delivery merupakan salah satu metode pembayaran yang diberikan kepada pelanggan oleh perusahaan *online marketplace*. Namun, muncul berbagai permasalahan seiring dengan gencarnya promosi belanja dengan metode pembayaran *Cash On Delivery*. Tesis ini menjelaskan mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan oleh *customer* Shopee dalam transaksi *Cash On Delivery* beserta akibatnya, serta menganalisis bagaimana manajemen risiko yang diterapkan oleh shopee terkait permasalahan tersebut.

Tesis ini membahas metode pembayaran *Cash On Delivery* yang didekomposisi dan dibagi menjadi unsur-unsur terperinci dalam kebijakan dan metode penggunaan, manajemen risiko dan analisis manajemen risiko.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan sumber data dari studi pustaka dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran risiko mengenai metode pembayaran *Cash On Delivery* dari sisi penjual online dan menganalisis kebijakan shopee atas penanganan risiko-risiko yang terkait dengan metode pembayaran *Cash On Delivery*.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi *platform E-Commerce* untuk mengurangi risiko dan meningkatkan layanan kualitas dalam transaksi *Cash On Delivery*.

RISK ANALYSIS AND MANAGEMENT OF CASH ON DELIVERY SHOPEE E-COMMERCE

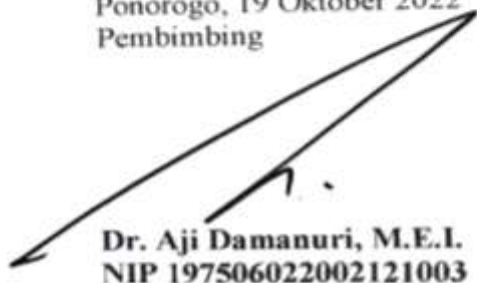
ABSTRACT

Cash on delivery is one of the payment methods provided to customers by online marketplace companies. This thesis discusses the cash on delivery transactions or payment method were decomposed and divided into detailed elements in the policy of using risk management, and its comparison with online payments in the marketplace. Based on the survey data, the qualitative analysis and a checklist on risks associated with the cash on delivery. The research was conducted using a descriptive method with a qualitative approach based on data sources from library studies and interviews. The aim of this study is to provide an overview of the risks regarding the cash on delivery delivery method from the online seller's point of view and the factors that differentiate it from the online distribution method. The presented work was expected to serve as reference for the e-commerce platforms to reduce the risk and improve the service quality in the cash on delivery transactions.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh **Rina Puji Rahayu**, NIM 501200019, dengan judul: "*Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery pada Shopee E-Commerce*", maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang Majelis *Munâqashah* Tesis.

Ponorogo, 19 Oktober 2022
Pembimbing



Dr. Aji Damanuri, M.E.I.
NIP 197506022002121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/AK-SURV/PT/XI/2016

Alamat: Jln. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh **Rina Puji Rahayu**, NIM 501200019, Program Magister Program Studi Ekonomi Syariah dengan judul: "*Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery pada Shopee E-Commerce*" telah dilakukan ujian tesis dalam sidang Majelis *Munāqashah* Tesis Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada **10 November 2022** dan dinyatakan **LULUS**.

Dewan Penguji

No	Nama Penguji	Tandatangan	Tanggal
1	Iza Hanifudin, Ph.D. NIP 196906241998031002 Ketua Sidang		16/11/2022
2	Dr. Ely Masykuroh, S.E., M.S.I NIP 197202111999032003 Penguji Utama		14/11/2022
3	Dr. Aji Damanuri, M.E.I. NIP 197506022002121003 Anggota Penguji		15/11/2022

Ponorogo, 16 November 2022

Direktur Pascasarjana,



Dr. Muh. Tasrif, M.Ag.
NIP 197401081999031001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Ponorogo, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Puji Rahayu

NIM : 501200019

Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Fakultas : Pascasarjana

Jenis karya : Tesis/Karya Ilmiah Lainnya*

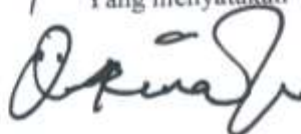
demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk
memberikan kepada IAIN Ponorogo hak atas karya ilmiah saya
yang berjudul: *Analisis Manajemen Risiko Metode
Pembayaran Cash On Delivery Pada Shopee E-Commerce*
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini
IAIN Ponorogo berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan,
mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat,
dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai
pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Ponorogo

Pada tanggal : 12 November 2022

Yang menyatakan



(Rina Puji Rahayu)

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Rina Puji Rahayu**, NIM 501200019, **Program Magister Ekonomi Syariah** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: "*Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Shopee E-Commerce*" ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo, 10 November 2022

Pembuat Pernyataan,




Rina Puji Rahayu
NIM 501200019



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ekonomi berjalan seiring dengan perkembangan pengetahuan manusia dan kemajuan teknologi.¹ Perkembangan *E-Commerce* sangat signifikan di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Dengan layanan yang nyaman dan cepat, ini tanpa disadari telah mengubah perilaku konsumen ataupun pengguna. Terdapat perbaruan metode pembayaran untuk *E-Commerce*, salah satunya metode pembayaran *offline* paling populer yaitu COD (*Cash On Delivery*).² Opsi pembayaran COD dapat membantu penjual online memperluas pasar dan mendapatkan lebih banyak keuntungan.³ Akan tetapi penggunaan pembayaran COD ini tidak terlepas dari berbagai risiko baik dari sisi pembeli ataupun penjual. Selain itu, terdapat pula risiko yang

¹ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara, dan Pasar*, ed.revisi cet.2, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 3.

² M. H. Junaidi and M. S. M. lam, "Online Buying Behavior Among University Students: Across Cultural Empirical Analysis," *J. Inf. Technol. Manage.* Vol. 12 No. 2 (2020), 26.

³ Y. Chen, S. Ray, and Y. Song, "Optimal Pricing And Inventory Control Policy In Periodic-Review Systems With Xed Ordering Cost And Lost Sales," *Nav. Res. Logistics*, Vol. 53 No. 2 (Maret 2006), 120.

ditimbulkan oleh ketidakpastian kualitas dan permintaan. Ada juga beberapa kelemahan dengan pembayaran COD. Di antaranya adalah pengiriman dengan metode pembayaran COD gagal dilakukan dan paket gagal dikirim ke pembeli.⁴ Kelemahan lainnya adalah pihak penjual harus menunggu selama jangka waktu tertentu untuk menerima uang pembayaran dari pelanggan yang dapat memengaruhi arus pendapatan.⁵

Di Indonesia sendiri *Shopee E-Commerce* menempati peringkat tertinggi untuk aplikasi e-niaga dengan pengguna paling aktif.⁶ *Cash On Delivery*, atau COD, adalah metode pembayaran yang nyaman dan aman bagi pengguna saat berbelanja online. Penggunaan layanan COD meningkat hampir 2,5 kali lipat pada kuartal kedua tahun 2020.⁷ Akan tetapi muncul masalah baru seiring dengan meningkatnya pembayaran COD, yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli tanpa perlu persetujuan penjual. Pada prinsipnya pengembalian

⁴ <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360> , (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.30 WIB.

⁵ Y. Chen dkk., "Optimal pricing", 130-136.

⁶ <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/09/01/upaya-Shopee-menjaga-roda-ekonomi-di-indonesia-saat-pandemi> , (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.38 WIB.

⁷ Ibid.

atau pembatalan pesanan dapat diajukan apabila barang sudah sampai ke pembeli, tetapi barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi barang yang dijual di website toko online, kemungkinan perbedaan terdapat pada spesifikasinya, jenis dan sifat barang yang dijual.⁸ Ketika pembeli mengajukan hak untuk menuntut penggantian, pengembalian barang/dana bisa terjadi atas kesepakatan kedua belah pihak.⁹ Akan tetapi karena pembayaran dengan sistem COD berarti pelanggan melakukan pembayaran tunai saat membeli produk dikirim ke rumah mereka atau ke lokasi pilihan,¹⁰ hal tersebut menjadikan pembeli dapat dengan mudah membatalkan pesanan mereka sewaktu-waktu.

Media konsumen banyak memuat keluhan-keluhan konsumen dari pihak pembeli maupun penjual. Berdasarkan kajian pustaka yang penulis lakukan, dapat diketahui bahwa penelitian yang membahas mengenai keluhan konsumen dari

⁸ Gama Pratama, "Analisis Transaksi Jual Beli *online* Melalui Website *Marketplace* Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19", *Jurnal Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Cirebon: Institut Agama Islam Bunga Bangsa. Volume 1 Nomor 1 (2020), 25.

⁹Ibid.

¹⁰ Mohanad Halaweh, "Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for *E-Commerce* Transactions: Analysis and Implications", *UAE: International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, Volume 10 Issue 4 (Dubai: Al Falah University, October-December 2018), 1.

sisi pembeli sudah banyak dilakukan, maka penelitian ini nantinya akan mengulas kerugian dari sisi penjual. Pilihan peneliti di dasarkan pada beberapa data, salah satunya surat dari Melanie Purwokerto yang menceritakan kekecewaan dirinya terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi COD Shopee.¹¹ Kerugian atas transaksi senilai 800.000 karena pembeli membatalkan pesanan dan menolak pembayaran. Keluhan penjual atas pembatalan sepihak juga sangat banyak ditemukan di forum surat pembaca Kaskus.¹² Akun bernama Cantika membagikan keluhannya mengenai pengajuan pembatalan sepihak yang merugikan dirinya atas transaksi COD.¹³ Dalam surat pembaca tersebut banyak sekali komentar penjual lain yang juga dirugikan atas pembatalan sepihak dan masukan-masukan untuk evaluasi pihak Shopee atas metode pembayaran COD tersebut.¹⁴ Meskipun pihak Shopee bertanggung jawab atas apabila pengiriman gagal dilakukan,

¹¹<https://mediakonsumen.com/2020/06/07/surat-pembaca/kecewa-dengan-Shopee-yang-me-ndiamkan-penipu>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.30 WIB.

¹²<https://m.kaskus.co.id/post/5dc93e7e337f93531a3285e0/?ref=showpost&med=showwallpost#post5dc93e7e337f93531a3285e0>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.40 WIB

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

sehingga jasa kirim akan melakukan pengiriman ulang,¹⁵ namun lamanya waktu perputaran transaksi dari retur dan pengiriman kembali adalah kerugian penjual.

Penelitian ini akan mengambil data dari pengalaman pembeli ataupun penjual dari *marketplace* Shopee. Referensi utama adalah kebijakan atau peraturan Shopee terkait transaksi pembatalan dan pengembalian dana termasuk saat COD,¹⁶ penjual di Shopee yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen, kasus penjual yang pernah mengalami masalah gagal pembayaran COD dan surat-surat pembaca di internet.¹⁷ Penelitian ini membahas implikasi yang lebih luas terkait pembayaran COD dari perspektif pemangku kepentingan yang berbeda, termasuk pelanggan, perusahaan *E-Commerce* dan penjual di Shopee berdasarkan tinjauan pustaka, berita *online*,¹⁸ hasil riset pasar, dan pengetahuan penulis sendiri. Studi ini juga mengidentifikasi manajemen risiko dari pembayaran COD. Pengembalian dana seringkali dibahas dengan mengaitkan kepada pembeli yang dirugikan. Padahal disisi lain opsi

¹⁵ <https://help.Shopee.co.id/s/article/Apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-terjadi-kendala-terkait-metode-pembayaran-COD-Cash-On-Delivery>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.35 WIB.

¹⁶ <https://help.Shopee.co.id/>

¹⁷ <https://mediakonsumen.com>

¹⁸ Ibid.

melanjutkan pembayaran atau menolak membayar paket dalam pembayaran COD turut merugikan pihak penjual.¹⁹

Cash On Delivery (COD) memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran tunai saat membeli produk yang dikirim ke rumah mereka atau ke lokasi sesuai opsi pengiriman mereka. Pembayaran COD disebut juga sistem pasca pembayaran karena pelanggan menerima barang sebelum melakukan pembayaran.²⁰ Namun, dalam praktiknya, masih ada risiko yang terkait dengan pembayaran COD yang perlu diselidiki. Secara umum, risiko diamati di berbagai bidang dan mengacu pada ketidakpastian serta sejenisnya yang dapat diukur.²¹ Manajemen risiko adalah metode atau ilmu untuk mempelajari berbagai jenis risiko, bagaimana terjadinya, dan menangani risiko tersebut dengan tujuan untuk menghindari kerugian.²² Risiko adalah sesuatu yang mengandung bahaya dan ketidakpastian atau ketidakpastian yang dapat

¹⁹ <https://m.kaskus.co.id/post>

²⁰ Ibid.

²⁰ Mohanad Halaweh, “*Cash On Delivery*”, 1.

²¹ L. Yu dkk., “Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN”, *ACCESS*, Digital Object Identifier 10.1109/2020.3024590 (September 2020), 1.

²² Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, (Jakarta: Edisi Pertama, 2010), 236

menimbulkan kerugian.²³ Sementara itu, menurut Gallati, risiko adalah kemungkinan hasil yang tidak diinginkan dan berpotensi membahayakan, jika tidak diantisipasi dan dikelola dengan baik.²⁴

Temuan peneliti menunjukkan bahwa pelanggan menganggap situs web *E-Commerce* yang menawarkan opsi COD sebagai *e-commerce* yang lebih dapat dipercaya karena mereka dapat memverifikasi item yang dipesan sebelum membayar. Berbeda dengan *shopeepay* atau *e-payment* yang menggunakan kartu kredit, misalnya yang dilakukan dimuka.²⁵ Bagi konsumen, masalah keamanan keuangan dan privasi akan lebih bebas dengan penggunaan sistem pembayaran COD.²⁶ Hal tersebut tentunya menimbulkan sebuah risiko baru. Oleh sebab itu diperlukan identifikasi risiko. Identifikasi risiko adalah proses menganalisis, mengidentifikasi, mengklasifikasikan serta mengevaluasi berbagai risiko yang

²³ Dr. Wanardi, SE, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2010), 7.

²⁴ Ibid.

²⁵ Mohanad Halaweh, "*Cash On Delivery*", 2.

²⁶ T. Pencarelli dkk., "Factors Determining Italian Online Shoppers Preference Of *Cash On Delivery*: Empirical analysis," *Polish J. Manage. Stud.*, Vol. 18 No. 2 (Desember 2018), 256.

mungkin atau telah terjadi dalam proses sebuah proyek.²⁷ Identifikasi risiko terdiri dari dua bagian: risiko persepsi dan analisis risiko. Analisis risiko adalah analisis pada berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya risiko kecelakaan, dan merupakan kunci untuk mengidentifikasi risiko tertentu.²⁸ Menurut Duffield dan Trigunarsyah, penilaian risiko suatu proyek dibagi menjadi dua faktor, yaitu probabilitas dan dampak..²⁹

Pada realitanya pembayaran COD dalam transaksi Shopee banyak terdapat risiko, utamanya bagi pihak penjual. Hal tersebut berbeda dengan metode pembayaran lain yang menunggu kesepakatan penjual dan pembeli ketika ada pengembalian barang atau dana.³⁰ Dalam pembayaran COD pembeli dapat membatalkan pesanan tanpa persetujuan penjual walaupun paket sudah dikirimkan karena alasan pembayaran tertunda atau pembayaran tidak dapat dilakukan.³¹ Jika ada pembeli yang berniat nakal dan hanya iseng maka ia dapat

²⁷ L. Yu dkk., "Risk Analysis, 1.

²⁸ Ibid.

²⁹ C. Duffield & Trigunarsyah, B. *Project Management Conception to Completion*. (Australia: Engineering Education Australia (EEA), 1999), 17.

³⁰ <https://help.Shopee.co.id/>

³¹ Ibid.

melakukan pembatalan sepihak dengan tidak membayar produk dan menjadikan akad jual beli tersebut batal.³² Dalam kegiatan bisnis ada risiko memperoleh keuntungan atau bersifat positif dan ada kemungkinan menderita rugi atau bersifat negatif.³³ Jika terjadi pembatalan sepihak, maka secara otomatis penjual akan menderita risiko kerugian.

Laudon membagi sifat pengguna *E-Commerce* menjadi 3 jenis, yaitu *Business-to-Consumer* (B2C) *E-Commerce*, *Business-to-Business* (B2B) *e-commerce*, *Customer-to-Customer* (C2C) *E-Commerce*.³⁴ Sifat pengguna *E-Commerce* yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah C2C. *Customer-to-Customer* (C2C) adalah model bisnis di mana proses jual beli dilakukan oleh sesama pengguna *user*, sedangkan penyedia *marketplace* menjadi perantara dan penyedia layanan. Shopee merupakan perusahaan *E-Commerce* yang menjalankan bisnis *C2C mobile marketplace*.³⁵ Ketika

³² <https://mediakonsumen.com>

³³ Soehatman Ramli, *Pedoman Praktis Manajemen Risiko Dalam Perspektif K3 OHS Risk Management*, (Jakarta: PT. Dian Rakyat, 2010), 16.

³⁴ Hismendi, “*E-Commerce: Model Interaksi Jual Beli (Studi Pada Pelaku Interaksi Jual Beli Melalui Internet)*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Aceh: Politeknik Negeri Lhoksumawe, Vol. 15 No. 1 (2016), 41.

³⁵

Wikipedia, “*Sejarah Perusahaan Shopee*” *Situs*: id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.50 WIB.

ada permasalahan maka hal tersebut di antara pihak penjual dan pembeli sedangkan Shopee sebagai pihak ketiga. Salah satu kelemahan yang paling sering terjadi adalah berupa penanganan konsumen. Konsumen sering memiliki kendala dalam melakukan transaksi dengan penjual seperti kendala barang yang tidak sampai di pengguna dan pembatalan sepihak.³⁶ Oleh sebab itu, sangat penting untuk melakukan analisis risiko berdasarkan frekuensi (*likelihood*) dengan konsekuensi (*consequence*) dari risiko yang telah diidentifikasi.³⁷

Pembayaran COD memiliki risiko transaksi tersendiri. Dalam hal ini penulis akan mengaitkan risiko yang mungkin terjadi dengan aturan atas transaksi pembayaran COD yang diterapkan oleh aplikasi *Shopee E-Commerce*.³⁸ Risiko pada transaksi dengan pembayaran COD berpotensi kepada dampak negatif pendapatan, penipuan, kesalahan ataupun

³⁶ Sharen Kangean dan Farid Rusdi, "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee dalam Persaingan *E-Commerce* di Indonesia," *Prologia*, Universitas Tarumanagara: Fakultas Ilmu Komunikasi, Vol. 4 No. 2, (Oktober 2020), 283.

³⁷ Gilang M. Husein dan Radiant Victor Imbar, "Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Penerapan Pada *Document Management System* di PT. Jabar Telematika, *JATEL: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Volume 1 Nomor 2 (Agustus 2015), 81.

³⁸ Paul S. Turner dan Diane B. Wunnicke, *Managing The Risks Of Payment Systems*, (USA: John Wiley & Sons Inc., 2003), 201.

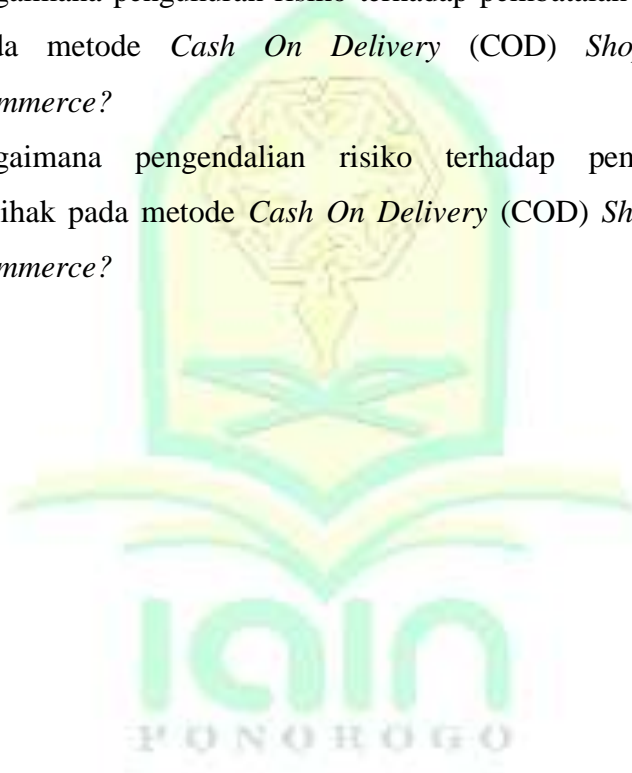
ketidakmampuan dari sisi pembeli dalam hal pembayaran atau disebut dengan pembatalan sepihak.³⁹ Salah satu kasus pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On Delivery* yang banyak *viral* adalah pembeli yang memarahi dan memaki kurir karena menerima pesanan yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi. Pembeli merasa tidak terima karena menerima pesanan yang tidak sesuai, akhirnya pesanan tersebut dibatalkan dan harganya tidak dibayarkan. Terjadinya pembatalan tersebut menyebabkan risiko kerugian bagi penjual.

Berangkat dari latar belakang mengenai banyaknya peminat metode pembayaran *cash on delivey* di Shopee sedangkan pada praktiknya banyak juga pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Pada Shopee *E-Commerce*”**”.

³⁹ Ibid., 202.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penetapan konteks risiko terhadap pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery* (COD) *shopee E-Commerce*?
2. Bagaimana pengukuran risiko terhadap pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery* (COD) *Shopee E-Commerce*?
3. Bagaimana pengendalian risiko terhadap pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery* (COD) *Shopee E-Commerce*?



C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penetapan konteks dalam pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery (COD) Shopee E-Commerce*.
2. Untuk menganalisis pengukuran risiko dalam pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery (COD) Shopee E-Commerce*.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengendalian risiko dari metode *Cash On Delivery (COD)* pada aplikasi *Shopee E-Commerce*.

D. Manfaat dan Kegunaan penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan penulis agar bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut:

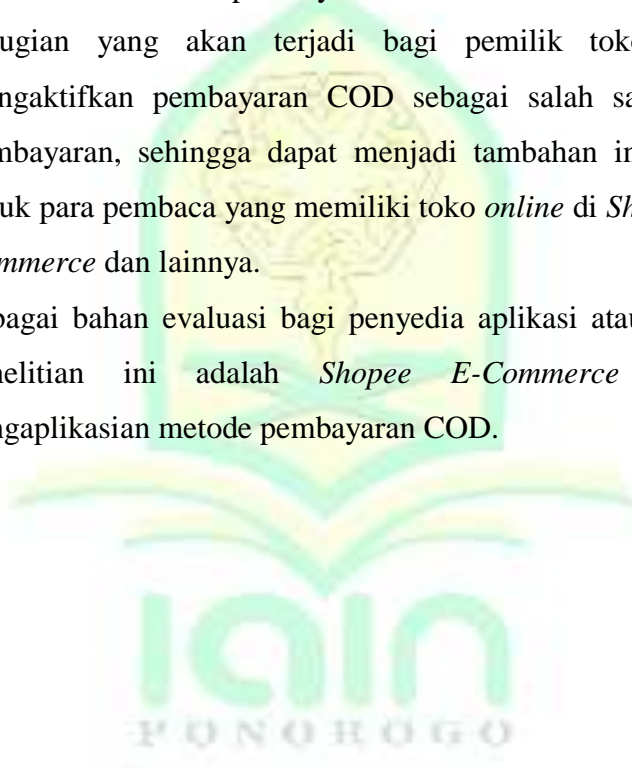
1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu berguna bagi peneliti selanjutnya atau penelitian yang sejenis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan koreksi serta kontribusi pemikiran dan memperkaya informasi bagi para pemilik bisnis tentang bagaimana risiko yang mungkin ditimbulkan dari metode pembayaran COD pada aplikasi *Shopee E-Commerce*.

Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai upaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan perihal mekanisme pembayaran COD dan kemungkinan kerugian yang akan terjadi bagi pemilik toko yang mengaktifkan pembayaran COD sebagai salah satu opsi pembayaran, sehingga dapat menjadi tambahan informasi untuk para pembaca yang memiliki toko *online* di *Shopee E-Commerce* dan lainnya.
- b. Sebagai bahan evaluasi bagi penyedia aplikasi atau dalam penelitian ini adalah *Shopee E-Commerce* dalam pengaplikasian metode pembayaran COD.



E. Kajian Terdahulu

Penelitian terkait pembayaran belanja *online Cash On Delivery* telah dilakukan oleh beberapa peneliti, untuk menghindari kesamaan dan *plagiarisme*, maka penulis mencoba untuk mengulas beberapa penelitian sebelumnya, antara lain:

Penelitian yang ditulis oleh Arnold Subhan, Universitas Brawijaya Malang, dengan judul “Analisis *Fraud* Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Pada Perusahaan Honestbee”. Dalam penelitian tersebut adalah penelitian studi lapangan terkait fraud sistem pembayaran COD yang dilakukan pada perusahaan Honestbee. Dari sisi objek penelitian berbeda dengan objek penelitian pada tesis ini, yang mana akan dilakukan pada *Shopee E-Commerce*. Kemudian dari sisi teori analisis fraud dan risiko adalah hal yang berbeda walaupun memiliki kesamaan berfokus pada sistem pembayaran COD.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohanad Halaweh, Al Falah University Dubai, dengan judul “*Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications*”, pada tahun 2018.⁴⁰

⁴⁰ Mohanad Halaweh, “*Cash On Delivery*”, 1.

Penelitian tersebut membahas mengenai implikasi COD sebagai salah satu alternatif dalam metode pembayaran *e-commerce*. Persamaannya adalah pokok pembahasan mengenai analisis COD dan analisis perbandingan dengan metode pembayaran lain. Akan tetapi pada penelitian ini dikhususkan mengambil objek penelitian dari metode pembayaran di *Shopee E-Commerce* dan menambah analisis risiko berdasarkan standar metode pembayaran internasional serta analisis yang lebih mendalam.

Penelitian yang dilakukan oleh Urvashi Tandon dan Ravi Kiran, diterbitkan oleh Inderscience Enterprises Limited tahun 2018, dengan judul “*Study on Drivers of Online Shopping and Significance Of Cash-On-Delivery Mode of Payment on Behavioural Intention*”.⁴¹ Penelitian tersebut mengangkat tema tentang *Cash On Delivery payment* sebagai salah satu upaya pengembangan minat belanja masyarakat terhadap *online shop*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa COD dengan segala kemudahannya adalah pendorong terbesar minat masyarakat untuk berbelanja *online*. Persamaan

⁴¹ Urvashi Tandon dan Ravi Kiran, “Study on Drivers of *Online Shopping and Significance Of Cash-On-Delivery Mode of Payment on Behavioural Intention*”, *J. Electronic Business*, Vol. 14 No. 3 (India: Inderscience Enterprises Ltd., 2018)

penelitiannya adalah membahas mengenai cara pembayaran COD dan faktor-faktor kemudahan COD. Kemudian perbedaan yang belum dibahas dalam penelitian tersebut adalah perbandingan bagaimana risiko COD bagi pelaku usaha atau sisi penjual dengan *online payment*.

Penelitian yang dilakukan oleh Banggang Wu, Xiaoyu Deng dan Xuebin Cui, diterbitkan dalam Journal of Contemporary Emerald Publishing Limited tahun 2019, dengan judul “*Cash On Delivery or Online Payment: Mobile Channel, Order Size and Payment Methods*”.⁴² Penelitian tersebut membandingkan pengalaman pengguna yang bertransaksi menggunakan *online payment* dan *Cash On Delivery*. Penelitian dengan metode kuantitatif tersebut membandingkan risiko-risiko dari metode pembayaran belanja *online* dari sudut pandang pembeli, sedangkan dalam penelitian ini penulis akan lebih fokus kepada perbandingan dan analisis risiko *online payment* dengan COD dari sudut pandang penjual.

Penelitian yang dilakukan oleh L. Yu dkk., Shandong University of Science and Technology Qingdao China, dengan

⁴² Banggang Wu, Xiaoyu Deng dan Xuebin Cui, “*Cash On Delivery or Online Payment: Mobile Channel, Order Size and Payment Methods*”, *Journal of Contemporary: Marketing Science*, (China: Emerald Publishing Limited, 2019)

judul “*Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN*”, pada tahun 2020.⁴³ Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menganalisis mengenai risiko yang terkait dengan metode pembayaran *Cash On Delivery*. Di dalam penelitian ini belum membahas mengenai perbandingan dari risiko atas masing-masing metode pembayaran belanja *online* antara *online payment* dan *Cash On Delivery*. Dalam penelitian ini penulis akan membahas perbandingan risiko penjual yang mungkin terjadi dari sistem pembayaran COD dan *online payment*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wanda Kurniandy, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016 yang berjudul Analisis Manajemen Risiko Sistem Pembayaran Transaksi *Online* Pada Toko *Online* MatahariMall.Com. Penelitian tersebut membahas risiko-risiko kegagalan atau kerugian yang ditimbulkan akibat kegagalan sistem pembayaran dan manajemen risiko dari perusahaan tersebut. Persamaannya dengan penelitian ini adalah membahas tentang risiko dari sistem pembayaran belanja *online* dan juga tahapan manajemen risiko. Perbedaannya adalah pada objek penelitian

⁴³ L. Yu dkk., “Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN”, *ACCESS*, Digital Object Identifier 10.1109/.2020.3024590 (September 2020).

dan juga fokus pembahasan yang mengulik tentang metode pembayaran *Cash On Delivery*.

Tabel 1.1 Daftar Studi Penelitian Terdahulu

1.	Identitas	Arnold Subhan, Universitas Brawijaya Malang.
	Judul	“Analisis <i>Fraud</i> Sistem Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> Pada Perusahaan Honestbee”.
	Pembahasan	Dalam penelitian tersebut adalah penelitian studi lapangan terkait fraud sistem pembayaran COD yang dilakukan pada perusahaan Honestbee.
	Persamaan	Menganalisis fraud sisitem pembayaran COD yang merupakan salah satu hal yang juga dibahas dalam tesis.
	Perbedaan	Metode penelitian yang dipakai adalah <i>field research</i> . Dari sisi objek penelitian berbeda dengan objek penelitian pada tesis ini,

		yang mana akan dilakukan pada <i>Shopee E-Commerce</i> . Kemudian dari sisi teori analisis fraud dan risiko adalah hal yang berbeda walaupun kesamaan berfokus pada sistem pembayaran COD.
2.	Identitas	Mohanad Halaweh, Al Falah University Dubai.
	Judul	“ <i>Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications</i> ”.
	Pembahasan	Membahas mengenai implikasi COD sebagai salah satu alternative dalam metode pembayaran <i>E-Commerce</i> .
	Persamaan	Pokok pembahasan mengenai analisis COD dan analisis perbandingan dengan metode pembayaran lain.
	Perbedaan	Pada tesis ini dikhususkan

		mengambil objek penelitian dari metode pembayaran di <i>Shopee E-Commerce</i> dan menambah analisis risiko berdasarkan standar metode pembayaran internasional serta analisis yang lebih mendalam.
3.	Identitas	Urvashi Tandon dan Ravi Kiran, diterbitkan oleh Inderscience Enterprises Limited.
	Judul	<i>“Study on Drivers of Online Shopping and Significance Of Cash-On-Delivery Mode of Payment on Behavioural Intention”</i>
	Pembahasan	Mengangkat tema <i>Cash On Delivery payment</i> sebagai salah satu upaya pengembangan minat belanja masyarakat terhadap <i>online shop</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa COD dengan segala kemudahannya adalah

		pendorong terbesar minat masyarakat untuk berbelanja <i>online</i> .
	Persamaan	Membahas mengenai cara pembayaran COD dan faktor-faktor kemudahan COD.
	Perbedaan	Penelitian tersebut tidak membahas mengenai manajemen risiko dan perbandingan bagaimana risiko COD bagi pelaku usaha atau sisi penjual dengan <i>online payment</i> .
4.	Identitas	Banggong Wu, Xiaoyu Deng dan Xuebin Cui, diterbitkan dalam Journal of Contemporary Emerald Publishing Limited.
	Judul	<i>“Cash On Delivery or Online Payment: Mobile Channel, Order Size and Payment Methods”</i>
	Pembahasan	Membandingkan pengalaman pengguna bertransaksi dengan menggunakan <i>online payment</i> dan

		<i>Cash On Delivery.</i>
	Persamaan	Dalam penelitian ini penulis akan lebih fokus kepada perbandingan dan analisis risiko <i>online payment</i> dengan COD dari sudut pandang penjual.
	Perbedaan	Penelitian dengan metode kuantitatif tersebut membandingkan risiko-risiko dari metode pembayaran belanja <i>online</i> dari sudut pandang pembeli.
5.	Identitas	L. Yu dkk., Shandong University of Science and Technology Qingdao China.
	Judul	<i>“Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN”</i>
	Pembahasan	Menganalisis mengenai risiko yang terkait dengan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i>
	Persamaan	Membahas analisis risiko metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i>

	Perbedaan	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menganalisis mengenai risiko yang terkait dengan metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i>. Di dalam penelitian ini belum membahas mengenai perbandingan dari risiko atas masing-masing metode pembayaran belanja <i>online</i> antara <i>online payment</i> dan <i>Cash On Delivery</i>. Dalam penelitian ini penulis akan membandingkan risiko penjual yang mungkin terjadi dari sitem pembayaran COD dan <i>online payment</i>.</p>
6.	Identitas	Wanda Kurniandy, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
	Judul	“Analisis Manajemen Risiko Sistem Pembayaran Transaksi <i>Online</i> Pada Toko <i>Online</i> MatahariMall.Com”

Pembahasan	Membahas risiko-risiko kegagalan atau kerugian yang ditimbulkan akibat kegagalan sistem pembayaran dan manajemen risiko dari perusahaan tersebut
Persamaan	Membahas tentang risiko dari sistem pembayaran belanja <i>online</i> dan juga tahapan manajemen risiko.
Perbedaan	Objek penelitian dan juga fokus pembahasan yang mengulik metode pembayaran <i>Cash On Delivery</i>

Berdasarkan beberapa penelitian tentang risiko daripada pembayaran *online* dengan metode COD yang telah ditelusuri, penulis menyimpulkan bahwa tulisan yang diteliti oleh penulis mengenai risiko pembayaran COD jika dibandingkan dengan *online payment* belum ada yang membahas sama sekali. Oleh karena itu penulis merasa sangat penting untuk melakukan terkait “Analisis

Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Pada Shopee *E-Commerce*".

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penulisan yang menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penulis menggunakan kajian pustaka untuk memperoleh data melalui penelitian kebijakan tertulis dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam analisis resiko pembarayaran COD serta literatur-literatur penunjang sebagai pelengkap dan pembanding.⁴⁴ Dalam hal ini kebijakan *Shopee E-Commerce* dan sumber-sumber sekunder.

Penulis memilih jenis penulisan ini, karena akan meneliti banyaknya keluhan konsumen yang berlaku sebagai pihak penjual di *Shopee E-Commerce* atas pembatalan sepihak atau gagal bayar pada transaksi *Cash On Delivery*.

⁴⁴ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*. (Ponorogo: STAIN PO Press, 2010), 23.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, khususnya metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dan tertulis dengan informasi dari institusi atau perusahaan yang terkait dengan topik penelitian.⁴⁵ Jenis laporan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, dimana penulis menggambarkan masalah berdasarkan data yang ada dan kemudian menganalisisnya lebih lanjut untuk mencapai suatu kesimpulan

Paparan data kemudian dideskripsikan dalam uraian dan bahasa, dalam konteks alam tertentu dan menggunakan metode ilmiah yang berbeda.⁴⁶ Proses analisis dimulai dengan membaca, mempelajari dan mempertimbangkan secara cermat data yang diperoleh, kemudian dari proses analisis tersebut penulis menarik kesimpulan dari masalah umum ke masalah khusus.

⁴⁵ Lexy . J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2010), 3.

⁴⁶ *Ibid.*, 6.

2. Lokasi/ Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kebijakan Shopee pada aplikasi *Shopee E-Commerce* dan keluhan konsumen. Pemilihan objek kajian ini didasarkan pada banyaknya kasus gagal bayar atas transaksi dengan metode pembayaran COD dan lemahnya sanksi dari kebijakan shopee terhadap pengguna yang melakukan pembatalan sepihak atau gagal bayar.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari observasi atau wawancara. data yang didapat dari proses pengumpulan data. Data bisa berasal dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap suatu fenomena atau permasalahan yang dapat dijadikan penelitian.⁴⁷

Dalam penelitian ini data diambil dengan menggabungkan hasil observasi media *Shopee E-Commerce*, keluhan pelanggan di media *online*, pengetahuan serta pengalaman penulis sendiri mengenai metode pembayaran

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 272.

COD. Penulis mengacu pada observasi dari data-data mengenai metode pembayaran *online*, kebijakan shopee atas metode pembayaran dan sanksi pada pembeli serta referensi terkait lainnya.

b. Sumber Data

Sebagai penelitian yang mencakup penelitian lapangan dan observasi media *online*, tesis ini lebih banyak memasukkan data sekunder dan selanjutnya data primer.

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber primer, baik secara individu maupun kelompok, seperti hasil wawancara atau hasil kuisioner yang biasa dilakukan oleh seorang peneliti.⁴⁸ Sumber data primer dari penulisan ini meliputi data dari pengalaman penjual dari *marketplace* Shopee yang mengalami gagal bayar dan kebijakan shopee yang diakses dari aplikasi *Shopee E-Commerce*.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi yang ada kaitannya dengan materi tesis ini. Sumber data sekunder dari penulisan ini

⁴⁸ Husein Umar, "*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006). Cet. Ke-6, 42.

meliputi studi kepustakaan, *literature*, buletin, majalah, berita, data dari kebijakan Shopee terkait transaksi pembatalan dan pengembalian dana, berita *online*, surat-surat pembaca di internet atau media sosial mengenai keluhan pembatalan sepihak oleh *customer* COD, hasil observasi dan pengetahuan penulis sendiri.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah meliputi penelitian kepustakaan (*library research*) Langkah yang dilakukan adalah dengan menelusuri informasi berupa kasus gagal bayar dan keluhan pelanggan. Studi literature dari buku-buku, jurnal, hasil penelitian dan karya-karya ilmiah lainnya. Data-data tersebut nantinya akan digunakan untuk mendukung penyelesaian dan menganalisis risiko metode pembayaran COD pada aplikasi *Shopee E-Commerce*.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan metode studi kepustakaan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, yang dilakukan melalui penelitian, inventarisasi dan kajian peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin dan data sekunder lainnya. Data-data yang relevan dengan penulisan tesis ini adalah undang-undang Shopee, studi tentang pembayaran di tempat, dan

dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian ini. Mengolah data dari studi bibliografi dengan membaca, mengedit, dan mengelompokkan berdasarkan topik yang dipelajari.

5. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini uji kredibilitas terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan editing dan teknik triangulasi.⁴⁹ Editing, yaitu *me-review* data yang diperoleh dari buku, jurnal, majalah dan sejenisnya secara cermat untuk memastikan kelengkapan, keterbacaan, keterbacaan makna, keserasian makna bersama, relevansi dan homogenitas. Triangulasi dalam pengujian didefinisikan untuk memverifikasi data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Penulis melakukan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi, yang melibatkan verifikasi data dari sumber yang berbeda-beda.⁵⁰

⁴⁹ Ibid., 327.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penulisan*, 273.

Penulis melakukan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik triangulasi dimulai dari menghimpun data dari aplikasi Shopee kemudian dipastikan kebenarannya kepada penjual, studi kepustakaan dari kebijakan shopee, dilanjutkan memastikan kebenarannya dengan wawancara kepada penjual.

6. Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara untuk mengurutkan, mengatur dan mengubah data menjadi sesuatu yang dapat dikelola, menggabungkan data tersebut, mencari dan menemukan pola, menemukan sesuatu yang penting, dan menemukan hal-hal yang dijadikan panutan orang lain.⁵¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model induktif.

Data yang terkumpul kemudian diolah, disusun dan dianalisis dengan menggunakan pemikiran induktif, metode ini digunakan untuk menganalisis data kualitatif Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data berupa buku, naskah, catatan atau dokumen. Sedangkan dalam analisis data digunakan cara berpikir induktif, yaitu dimulai

⁵¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, 248.

dari fakta-fakta khusus kemudian melakukan penelitian untuk sampai pada kesimpulan-kesimpulan umum.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis isi. Setelah data terkumpul, maka akan diklarifikasi dan diklasifikasikan sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Kemudian, dianalisis dengan menggunakan metode perbandingan atau komparasi, yakni membandingkan satu metode dengan metode lain untuk mencari persamaan dan perbedaan pada masalah yang relevan dengan penelitian yang sedang dibahas. Analisis ini digunakan untuk menarik kesimpulan yang valid dan dapat ditinjau kembali berdasarkan konteks.⁵² Untuk menjaga kekeliruan proses pengkajian dan mencegah serta mengatasi ketidaksepahaman informasi maka dilakukan pengecekan antar pustaka dan memperhatikan komentar pembimbing.⁵³

Setelah semua data penelitian terkumpul, pada langkah selanjutnya penulis menganalisis data secara deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran tentang fakta-fakta

⁵² Krippendorff Klaus, *Pengantar Teori dan Methodologi*. (Jakarta: Rajawali, 1993), 31.

⁵³ Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme penelitian hukum Normatif dan empiris*. Cet 3. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 185-186.

yang ada mengenai risiko metode pembayaran COD pada aplikasi *Shopee E-Commerce* dan nantinya dapat diperoleh kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas dan informatif tentang penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:⁵⁴

Bab pertama adalah pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, lalu dirangkai dengan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi kajian teori yang menjelaskan tentang metode pembayaran belanja *online Cash On Delivery*, risiko pembiayaan yang mungkin terjadi di dalam sistem *E-Commerce C2C*, manajemen risiko, analisis risiko pembiayaan dan metode analisis manajemen risiko.

⁵⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, 375.

Bab ke tiga mengemukakan dengan jelas hasil penelitian tentang gambaran umum,⁵⁵ macam-macam metode pembayaran yang dapat digunakan untuk pembayaran di *Shopee E-Commerce*, *online payment* dan pembayaran *Cash On Delivery* pada *Shopee E-Commerce*, meliputi kebijakan Shopee. Kemudian dilengkapi dengan analisis, sinkronisasi dan transformatif.

Bab ke empat tentang analisis kualitatif komparatif metode pembayaran *Cash On Delivery* dengan metode pembayaran lain pada aplikasi *Shopee E-Commerce* serta penilaian risiko, dampak positif dan negatif yang mungkin terjadi dari pembayaran *Cash On Delivery*. Kemudian dilengkapi dengan analisis, sinkronisasi dan transformatif.

Bab ke lima menjelaskan pengendalian risiko yang diwujudkan dalam kebijakan shopee terhadap sanksi yang dikenakan kepada pengguna beserta kebijakan yang mengatur COD bermasalah. Kemudian dilengkapi dengan analisis, sinkronisasi dan transformatif.

Bab ke enam tesis ini akan diakhiri dengan penutup,⁵⁶ yang berisi kesimpulan dan saran. Bab ini menjelaskan

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

tentang kesimpulan dari rumusan masalah yang dibahas dan saran yang dapat diberikan untuk subjek atau penelitian yang akan datang.



BAB II

MANAJEMEN RISIKO

METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*

A. Manajemen Risiko

1. Risiko

Risiko dapat didefinisikan sebagai suatu kejadian yang merugikan atau kemungkinan bahwa suatu hasil akan menyimpang dari yang diharapkan. Risiko ada dimana-mana, bisa terjadi kapan saja dan tidak bisa dihindari.⁵⁷ Sedangkan risiko adalah sesuatu yang menyembunyikan bahaya dan ketidakpastian (*uncertainty*) dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan menurut Gallati, risiko adalah kemungkinan hasil yang tidak diinginkan, yang dapat menimbulkan kerugian jika tidak diantisipasi dan dikelola dengan semestinya⁵⁸. Risiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. Yakni

⁵⁷ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>. Diakses pada 18 September 2022 pukul 20.00 WIB.

⁵⁸ Dr. Wanardi, SE, *Asas-asas*, 7.

ketidaktentuan atau ketidakpastian yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian.⁵⁹

Risiko dapat dikelompokkan menjadi risiko murni, yaitu risiko dengan kemungkinan kerugian tetapi tidak ada kemungkinan untung dan risiko spekulatif, di mana kerugian dan keuntungan diharapkan. Selain klasifikasi murni dan spekulatif, risiko juga dapat dibedakan antara risiko dinamis akibat perubahan kondisi tertentu (perubahan kondisi masyarakat serta perubahan teknologi yang dapat menimbulkan jenis risiko baru), dan risiko statis yang muncul akibat kondisi keseimbangan tertentu (fakta bahwa risiko tidak berubah dari waktu ke waktu). Risiko juga dapat dikelompokkan menjadi risiko subjektif, yaitu risiko yang berkaitan dengan persepsi seseorang tentang risiko, dan risiko objektif yaitu risiko berdasarkan pada pengamatan parameter objektif.⁶⁰

2. Pengertian Manajemen Risiko

⁵⁹ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), 4.

⁶⁰ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>. Diakses pada 18 September 2022 pukul 20.00 WIB.

Pengertian manajemen menurut George R. Terry, diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan kegiatan-kegiatan suatu organisasi untuk mencapai suatu usaha yang terkoordinasi dari sumber daya manusia dan alam untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.⁶¹ Manajemen risiko diartikan sebagai sebuah proses terencana dan sistematis yang dirancang untuk menghilangkan atau mengurangi kemungkinan kerugian yang akan terjadi.⁶² Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu metode logistik dan sistematis dalam mengetahui, kuantifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan pemantauan dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas.⁶³

Dengan demikian, dari pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen risiko adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian atau pengawasan terhadap usaha-usaha anggota organisasi, organisasi dan penggunaan sumber daya

⁶¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen, dasar, pengertian dan masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 2.

⁶² Paul S. Turner dan Diane B. Wunnicke, *Managing The Risks*, 201.

⁶³ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, 8.

dalam lingkungan organisasi. Organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, terhadap kemungkinan hasil yang tidak diinginkan, yang dapat menyebabkan kerugian jika tidak diramalkan dan dikelola.

3. Proses Manajemen Risiko

Konsep dan proses manajemen risiko harus menjadi dasar pedoman untuk menyusun kebijakan perusahaan. Tidak terkecuali dalam hal meminimalkan risiko yang mungkin ditanggung oleh pengguna aplikasi dari perusahaan tersebut. Tujuan dari mengelola risiko sistem pembayaran perusahaan adalah memastikan bahwa perusahaan mempertahankan fungsinya kepada konsumen dengan sebagaimana aturan kebijakan dan haknya untuk menerima pembayaran. Konsekuensi kegagalan bisa jadi besar. Risiko itu bisa datang dari mana saja, sumber-sumber atau sebab-sebab yang dapat menimbulkan risiko tersebut sangat banyak.⁶⁴ Beberapa perusahaan telah merugi dalam jumlah besar, dan beberapa menjadi bangkrut karena gagal

⁶⁴ Ibid., 3.

mengendalikan likuiditas atau karena kerugian akibat penipuan.⁶⁵

Risiko atas transaksi erat kaitanya dengan pengendalian internal, integritas data, aturan transaksi, kinerja karyawan dan prosedur operasi atau masalah dengan layanan atau pengiriman karena kekurangan desain. Risiko transaksi berpotensi berdampak negatif terhadap pendapatan dan modal sebagai akibat dari penipuan, kesalahan, dan ketidakmampuan untuk memberikan produk atau layanan, mempertahankan posisi kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi terlihat jelas di setiap produk dan layanan yang ditawarkan.⁶⁶ Tujuan dari mengelola risiko sistem pembayaran perusahaan adalah untuk memastikan bahwa perusahaan mempertahankan kendali atas kewajibannya untuk membuat dan haknya untuk menerima pembayaran. Konsekuensi kegagalan bisa jadi besar. Beberapa perusahaan telah merugi dalam jumlah besar, dan

⁶⁵ Paul S. Turner dan Diane B. Wunnicke, *Managing The Risks*, 202.

⁶⁶ *Ibid.*, 202.

beberapa menjadi bangkrut karena gagal mengendalikan likuiditas atau karena kerugian akibat penipuan.⁶⁷

Berikut akan diuraikan proses-proses identifikasi, pengukuran, pemantauan (evaluasi), dan pengendalian risiko. Pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Identifikasi risiko dilaksanakan dengan melakukan analisis, sekurang-kurangnya terhadap:
 - 1) Karakteristik risiko yang melekat pada aktifitas perusahaan.
 - 2) Risiko dari produk dan kegiatan usaha.
- b. Pengukuran risiko dilaksanakan dengan melakukan:
 - 1) Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko.
 - 2) Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi dan faktor risiko yang bersifat material.

⁶⁷ Ibid., 202.

- c. Pemantauan risiko dilaksanakan dengan melakukan:
- 1) Evaluasi terhadap eksposur risiko.
 - 2) Penyempurnaan proses pelaporan apabila terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor risiko, teknologi informasi dan sistem informasi manajemen risiko yang bersifat material.
- d. Pelaksanaan proses pengendalian risiko, digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha perusahaan.

Berdasarkan ISO 31000:2009, proses manajemen risiko merupakan bagian yang penting dari serangkaian manajemen risiko sebab merupakan penerapan atas prinsip dan kerangka kerja manajemen risiko yang telah ditetapkan.⁶⁸ Proses manajemen risiko terdiri atas tiga proses utama, yaitu penetapan konteks, penilaian risiko, dan pengendalian risiko.

a. Penetapan konteks/ Identifikasi Risiko

⁶⁸ https://accounts.ppm-manajemen.ac.id/id_ID/blog/artikel-manajemen-18/post/proses-manajemen-risiko-1510. Diakses pada pukul 15.00 tanggal 25 september 2022.

Penetapan konteks manajemen risiko bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengungkapkan sasaran organisasi, yakni lingkungan di mana tujuan tersebut dicapai, pemangku kepentingan yang berkepentingan, dan berbagai kriteria risiko. Hal-hal tersebut akan membantu untuk mengungkapkan dan menilai sifat dan kompleksitas dari risiko.

Penetapan konteks manajemen risiko terkait erat dengan mendefinisikan tujuan, strategi, ruang lingkup dan parameter lain yang relevan dengan proses manajemen risiko perusahaan. Proses ini menunjukkan hubungan atau hubungan antara isu-isu yang akan dikelola oleh risiko, lingkungan bisnis (eksternal dan internal), proses manajemen risiko, dan ukuran atau kriteria risiko yang akan dijadikan standar.

b. Penilaian Risiko

Proses kedua adalah penilaian risiko, yang meliputi langkah identifikasi risiko untuk tujuan mengidentifikasi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan

organisasi.⁶⁹ Berdasarkan risiko-risiko yang teridentifikasi, daftar risiko dapat digabungkan untuk pengukuran risiko lebih lanjut dan melihat tingkat risiko.

Proses pengukuran risiko berupa analisis risiko, yang bertujuan untuk menganalisis kemungkinan dan dampak dari risiko yang teridentifikasi. Hasil pengukuran berupa *risk state* yang menunjukkan bagaimana tingkat risiko, dan *risk map* yang menggambarkan bagaimana sebaran risiko pada peta tersebut. Tahapan lain dari penilaian risiko adalah evaluasi risiko yang bertujuan untuk membandingkan hasil analisis risiko, dengan kriteria risiko yang telah ditetapkan sebagai dasar untuk melakukan manajemen risiko.

c. Pengendalian Risiko

Proses ketiga dalam proses manajemen risiko adalah pengendalian risiko atau penanganan risiko yang berupa perencanaan atas mitigasi risiko-risiko untuk mendapatkan alternatif solusinya sehingga penanganan risiko dapat diterapkan secara efektif dan efisien.⁷⁰ Beberapa alternatif penanganan risiko yang dapat diambil antara lain yang

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ibid.

bertujuan untuk menghindari risiko, memitigasi risiko untuk mengurangi kemungkinan atau dampak, mentransfer risiko kepada pihak ketiga (*risk sharing*) dan menerima risiko (*risk acceptance*).

Pada akhirnya, ketiga proses tersebut disertai dengan dua proses pendukung lainnya, yaitu komunikasi dan konsultasi, untuk menjamin tersedianya dukungan yang memadai dari setiap kegiatan manajemen risiko, dan menjadikan setiap kegiatan mencapai sarasanya dengan tepat. Proses lainnya adalah monitoring dan *review* yang bertujuan untuk memastikan bahwa implementasi manajemen risiko berjalan sesuai dengan perencanaan serta sebagai dasar untuk melakukan perbaikan secara berkala terhadap proses manajemen risiko.

4. Macam-Macam Risiko

Untuk mempermudah dalam menangani risiko maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu menjadi risiko dinamis dan risiko statis yang mempunyai karakteristik sendiri.⁷¹

⁷¹ I Putu Sugih Arta dkk., *Manajemen Risiko*, (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada, 2021), 6.

a. Risiko Dinamis

Risiko dinamis kerap terjadi akibat perubahan situasi perekonomian, misalnya tingkat harga, selera dan teknologi yang berkembang pesat. Risiko manajemen meninggalkan macam risiko manajemen, risiko pasar dan risiko akibat inovasi.⁷²

1) Risiko Manajemen

Risiko keuangan menyangkut kebijakan yang akan diambil, apakah pembiayaan akan dilakukan dengan kredit jangka panjang atau jangka pendek dan atau menggunakan modal sendiri atau meminjam/hutang. Risiko manajemen juga disebabkan karena kerugian finansial, tenaga dan waktu.

2) Risiko Pasar

Risiko pasar timbul dari ketidakpastian apakah produk dapat di jual dengan harga yang cukup tinggi untuk menghasilkan laba yang wajar atas investasi perusahaan. Gambaran pasar produk perusahaan selalu berubah. Selera konsumen yang berubah membuat saingan mengubah strategi

⁷² Ibid., 7.

mereka. Performa atau kualitas perusahaan juga erat kaitannya, misalnya apakah performa usaha/toko menurun atau meningkat.

3) Risiko Akibat Inovasi

Risiko inovasi terjadi bilamana perusahaan beritikad untuk melakukan perubahan terhadap konsep produk, dalam bentuk, isi maupun metode baru dalam teknik pembuatannya. Misalnya pengusaha memperkenalkan produk baru yang menurut keyakinannya dibutuhkan konsumen, akan tetapi dalam kenyataannya produk tersebut ternyata tidak laku di pasaran.

b. Risiko Statis

Risiko statis adalah risiko yang kerap kali terjadi dalam kondisi ekonomi statis dan tidak berubah karena perkembangan zaman.⁷³ Risiko statis dapat di bedakan menjadi risiko murni dan risiko spekulatif. Risiko murni kemungkinan terjadinya suatu bersifat murni risiko dan biasanya sumber risiko itu

⁷³ Ibid.,

adalah dari alam. Misalnya kebakaran, ledakan, gempa bumi, dan banjir bandang. Risiko spekulatif adalah risiko untung rugi seperti yang terjadi dalam perjudian dan perdagangan. Risiko spekulatif dapat menyebabkan terjadinya *chance of loss* dan *chance of gain*, artinya risiko yang terjadi dapat menimbulkan kerugian atau keuntungan.⁷⁴

5. Metode Dasar Pengendalian Manajemen Risiko

Berikut lima metode dasar pengendalian manajemen risiko:⁷⁵

a. Avoidance (Menghindari Risiko)

Salah satu cara untuk mengendalikan risiko adalah dengan mencegah atau menghindari aktivitas yang berisiko dengan cara-cara berikut:

- 1) Menolak untuk memiliki, menerima, atau terlibat dalam aktivitas apa pun, meskipun hanya sementara.
- 2) Menyerahkan kembali risiko yang terlanjur diterima, atau segera hentikan operasi segera setelah risiko terdeteksi. Jadi, menghindari risiko juga berarti menghilangkan risiko itu.

b. Retention (Menerima Risiko)

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ida Ayu Made Sasmita Dewi, *Manajemen Risiko*, UNHI Press, (Denpasar: 2019), 1.

Retensi adalah sejumlah risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Biasanya risiko yang ditanggung digunakan untuk membantu mengimbangi risiko yang lebih tinggi di masa depan.⁷⁶

c. *Sharing* (Berbagi Risiko)

Metode *risk sharing* sering diterapkan oleh perusahaan asuransi untuk membantu menutupi beberapa risiko yang ditanggung oleh seorang individu. Pada dasarnya, Anda berbagi risiko dengan perusahaan asuransi untuk menerima manfaat asuransi kesehatan. Semakin banyak orang mendaftar untuk menjadi peserta pembagian risiko, semakin rendah premi yang dibayarkan.

d. *Transferring* (Pengalihan Risiko)

Risk transferring (transfer risiko) atau pengalihan risiko adalah metode yang paling banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah asuransi kesehatan.

⁷⁶[https://ajajib.co.id/pelajari-5-metode-dasar-manajemen-risikoini/#Avoidance_ Menghindari_Risiko](https://ajajib.co.id/pelajari-5-metode-dasar-manajemen-risikoini/#Avoidance_Menghindari_Risiko). Diakses pada 19 September 2022 pukul 20.00.

e. *Loss Prevention and Reduction* (Pencegahan Resiko)

Berbeda dengan *risk avoidance*, *risk reduction* atau pencegahan risiko teknik manajemen risiko yang bertujuan untuk mengambil tindakan pencegahan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul di masa depan tanpa menghilangkannya sepenuhnya. Metode ini berfokus pada bagaimana risiko itu ada, tetapi dampaknya minimal.⁷⁷



⁷⁷ Ibid.

6. Manfaat dan Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen risiko bertujuan untuk mengelola risiko tersebut sehingga kita bisa memperoleh hasil yang paling optimal.⁷⁸ Manajemen Risiko kerugian atau identifikasi risiko-risiko yang dihadapi merupakan langkah penting dalam proses pengelolaan risiko pembayaran.⁷⁹ Langkah ini adalah yang paling sulit, tetapi juga paling penting, karena keberhasilan sangat tergantung untuk antisipasi kemungkinan-kemungkinan terjadinya pada hasil ini. Identifikasi risiko bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur besarnya potensi kerugian, di mana yang diperkirakan dan diukur adalah besarnya kemungkinan bahaya yang akan terjadi selama transaksi serta langkah untuk mengatasi risiko tersebut.

Berikut tujuan dan manfaat manajemen risiko:

- a. Memastikan kelangsungan bisnis dengan mengurangi risiko aktivitas apa pun yang terkait dengan bahaya.

⁷⁸<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>. Diakses pada 18 September 2022 pukul 20.00 WIB.

⁷⁹ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, 13.

- b. Mengurangi biaya untuk penanggulangan kejadian yang tidak diinginkan.
- c. Menciptakan rasa aman di antara pemegang saham mengenai kelangsungan dan keamanan investasi mereka.
- d. Peningkatan pemahaman dan kesadaran akan risiko operasional bagi setiap elemen organisasi/usaha.
- e. Memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.



BAB III

CASH ON DELIVERY PAYMENT METHOD

SHOPEE E-COMMERCE

A. Gambaran Umum

1. *Shopee E-Commerce*

Shopee merupakan situs elektronik komersial yang berada di bawah naungan *Sea Limited* (sebelumnya dikenal dengan nama Garena) yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 sebagai *marketplace consumer to consumer (C2C)*, namun kini telah beralih ke model *hybrid C2C* dan *business to business (B2B)* semenjak diluncurkannya Shopee Mall yang merupakan platform toko *online* untuk *brand* ternama. Shopee melakukan ekspansi usaha ke beberapa negara ASEAN lain yaitu: Indonesia, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina.⁸⁰ Bersamaan dengan Forest Li, Chris Feng mendirikan Shopee yang berkantor pusat di Singapura.

⁸⁰ Krism, *Siapakah CEO dari Shopee?*, diakses dari <https://www.dictio.id/t/siapakah-ceo-dari-Shopee> pada tanggal 29 Agustus 2022 Pukul 12.30 WIB.

Forest Li sendiri yang menunjuk Chris Feng sebagai CEO Shopee.

Sejarah Shopee di Indonesia dimulai sejak bulan Desember tahun 2015 dan berkantor pusat di Wisma 77 Tower 2 lantai 11, Jl. Letjen. S. Parman Kav. 77 Slipi, Palmerah. Jakarta Barat, 11410. Sebagai salah satu *marketplace* yang populer di Indonesia, Shopee mengusung slogan Shopee adalah tempat belanja *online* No.1 se-Indonesia. Shopee memudahkan banyak penjual dan pembeli dalam berinteraksi melalui fitur *chat* secara langsung (*live chat*). Sarana jual beli ini juga menyediakan beberapa produk mulai dari *gadget*, *fashion*, kosmetik, elektronik, otomotif dan lain sebagainya.⁸¹ Memberikan pelanggan pengalaman belanja *online* yang mudah, aman, dan cepat melalui dukungan pembayaran dan pemenuhan yang kuat. Dalam menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas,

⁸¹ Romindo, dkk., *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*, (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), 38.

Shopee bertujuan ingin menjadikan dunia lebih baik berkat kekuatan transformasi teknologi.⁸²

2. *Cash On Delivery*

Cash On Delivery (COD) merupakan metode pembayaran dalam transaksi jual beli *online* yang dilakukan ketika barang yang di pesan tiba pada alamat yang dituju.⁸³ Pembayaran *Cash On Delivery* terbagi menjadi dua cara, yaitu.⁸⁴

1. *Cash On Delivery* atau membayar ke penjual langsung. Yakni transaksi bagi pembeli dan penjual yang wilayahnya dalam area dekat. Penjual dan pembeli menentukan lokasi transaksi yang disepakati agar pembeli dapat mengecek apakah kondisi produk sesuai dengan yang dijelaskan oleh penjual dan penjual dapat menerima pembayaran secara langsung.

⁸² Tim Shopee, *Tentang Shopee*, diakses dari <https://careers.Shopee.co.id> pada tanggal 29 Agustus 2022 Pukul 12.30 WIB

⁸³ Mohammad Aldrin Akbar dan Sitti Nuralam, *E-Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 60.

⁸⁴ Muhammad Rizqi Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*, (Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015), cet. 1, 101.

2. *Cash On Delivery* melalui kurir atau jasa pengantar/*delivery service*. Penjual dan pembeli sepakat untuk memakai layanan jasa kurir/*delivery service* dalam mengirimkan produk dari penjual, dan pembeli membayar uang pembelian barang melalui jasa pengantar atau disebut kurir/*delivery service*.

Terdapat beberapa kelebihan bagi pembeli dan penjual dalam transaksi *Cash On Delivery*, antara lain:

1. Dari sisi pembeli, kelebihan *Cash On Delivery* terletak pada jaminan keamanan yang diperoleh. Sehingga pembeli yang menginginkan untuk memesan barang via *online* tidak khawatir dengan penipuan. Selain itu, sistem pembayaran *Cash On Delivery* juga sangat mudah bahkan bisa dilakukan oleh setiap orang tanpa harus memiliki rekening di Bank.
2. Sedangkan dari sisi penjual, keuntungan sistem pembayaran *Cash On Delivery* antara lain adalah bisa mendatangkan pembeli yang lebih banyak. Selain itu, reputasi maupun kepercayaan toko turut serta meningkat karena pembeli tidak perlu khawatir dengan penipuan.

Walaupun dianggap dan diyakini mempunyai banyak keunggulan, salah satunya dari segi keamanan yang

terjamin, akan tetapi sistem pembayaran *Cash On Delivery* masih tidak terlepas dari banyak kekurangan. Nilai kekurangan atau kerugian ini banyak ditemui dari sisi penjual, di antaranya yaitu:

1. *Cashflow* menjadi macet atau lebih lambat karena pemasukan dapat diperoleh setelah transaksi selesai. Itu artinya, penjual harus menunggu barang sampai ke pembeli terlebih dahulu agar keuntungan penjualan bisa masuk ke rekening penjual. Oleh karena itu, penggunaan sistem pembayaran COD dapat memberikan dampak yang berisiko pada bisnis jika tidak diiringi dengan cadangan kas yang cukup.
2. Penjual harus siap jika terjadi pembatalan transaksi secara sepihak oleh pembeli. Seringkali, saat melakukan pemesanan pembeli akan membatalkan secara sepihak dengan berbagai alasan. Jika sudah demikian, maka bukan hanya kerugian yang ditanggung oleh penjual, melainkan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama di perjalanan.
3. Jangkauan wilayah masih terbatas dan belum menjangkau semua wilayah. Hal ini dikarenakan berbagai sebab, salah

satunya ialah kondisi alam dan keamanan. Keterbatasan jangkauan wilayah ini membuat kemudahan transaksi COD tidak bisa dirasakan oleh semua calon pembeli.⁸⁵

Dalam lima tahun ke depan, produk di seluruh dunia akan dibeli secara *online* atau dipengaruhi oleh informasi yang ditemukan tentang produk dan layanan *online*, menurut Forrester Research. Perusahaan memahami Opsi Pembayaran untuk memanfaatkan peluang tersebut dalam kebutuhan transaksi yang berfokus pada kebutuhan spesifik kawasan, negara, dan vertikal di mana ingin mereka operasikan. Misalnya, di Amerika Serikat, kartu kredit dan debit umumnya digunakan untuk transaksi *online*, tetapi transfer bank dan *Cash On Delivery* atau pembayaran tunai pengiriman lebih sering dipergunakan di beberapa bagian Eropa dan Asia.⁸⁶

⁸⁵ Rishna Maulina, *Kelebihan dan Kekurangan Belanja dengan Sistem COD*, diakses dari <https://blog.qelola.com/2021/07/26/kelebihan-dan-kekurangan-sistem-cod/> pada tanggal 17 September 2021 pukul 19.00 WIB.

⁸⁶ David A. Montague, *Essentials Of Online*, 25.

3. Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Shopee *E-Commerce*

Shopee sebagai platform *ecommerce* memiliki berbagai fitur menarik sehingga memudahkan penggunanya dalam melayani sesuai dengan kepentingannya. Salah satu fitur yang ditawarkan adalah *Cash On Delivery* (bayar di tempat). COD (Bayar di Tempat) merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di lokasi Pembeli sesuai alamat pengiriman setelah pesanan dari kurir diterima. Beberapa jasa pengiriman yang mendukung metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) ialah J&T Express (Seluruh Indonesia), J&T Economy, Shopee Xpress Standard, Shopee Xpress Hemat, Standar Ekspres (pengiriman dari luar negeri), ID Express, Anteraja Reguler, Anteraja Economy.⁸⁷

Transaksi *Cash On Delivery* pada *ecommerce* Shopee memberikan kemudahan bagi pembeli yang tidak memiliki rekening bank dan *e-wallet*. Selain itu di Shopee menjamin

⁸⁷ [https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-itu-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-[Bayar-di-Tempat]-Apa-itu-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=search%20recommendation%20bar), diakses pada 1 September 2022 Pukul 19.00 WIB.

keamanan dan terhindar dari penipuan untuk transaksi *Cash On Delivery*. Karena jika barang yang dipesan tidak sesuai atau terdapat kerusakan, pembeli dapat mengajukan pengembalian pesanan tersebut setelah membayar kepada kurir. Mekanisme transaksi *Cash On Delivery* di Shopee telah dirancang secara rapi, jelas dan detail disertai dengan syarat ketentuan penggunaan *Cash On Delivery* yang lengkap.

a. Mekanisme Transaksi COD Shopee

1) Prosedur Mengaktifkan Fitur COD Bagi Penjual

Berikut langkah-langkah untuk mengaktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *Cash On Delivery* via aplikasi:

- a) Pada tab “Saya”, klik “Toko Saya”.
- b) Klik “Jasa Kirim Saya”.
- c) Aktifkan “jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD” (“J&T Express, Shopee Express, & ID Express”).
- d) Aktifkan COD lalu klik “Simpan”.

Berikut langkah-langkah untuk mengaktifkan jasa kirim yang mendukung metode pembayaran *Cash On Delivery* via *seller centre*:

- a) Klik “Pengaturan Pengiriman” pada halaman utama “*Seller Centre*”.
- b) Pada “Jasa Kirim”, Pilih “Jasa kirim” yang mendukung metode pembayaran COD (“J&T Express, Shopee Express, & ID Express”).
- c) Klik “Konfirmasi” pada pop up yang muncul.
- d) Klik “Tombol panah bawah”, lalu geser ke kanan pada tombol aktifkan COD.

2) Prosedur Pemesanan

Berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan Pembeli untuk menggunakan COD (“Bayar di Tempat”) saat pembelian:⁸⁸

- a) Pilih “jasa kirim” dan “pilih COD” sebagai metode pembayaran.

⁸⁸ Tim Shopee, Pusat Bantuan, dikutip dari <https://help.Shopee.co.id/> diakses pada tanggal 11 Agustus 2022 Pukul 19.00 WIB.

- b) Bayar “pesanan” dan “biaya ongkos kirim” (jika ada) secara tunai di tempat kepada kurir sesuai total biaya yang tertera di halaman “*checkout*”.

Pembeli juga dapat memakai filter ketika proses mencari produk yang menerima metode pembayaran COD. Berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan pembeli:

- a) Pembeli bisa mengetik kata “COD” selanjutnya klik “COD (Bayar di Tempat)” pada kolom pencarian.
- b) Pembeli juga bisa mengetik “nama produk” yang dicari pada kolom pencarian, selanjutnya klik tab “COD”

3) Prosedur Pembayaran

Setelah pembeli menyelesaikan pesanan, pembeli dapat menunggu pesanan tersebut dikirim oleh jasa kirim. Ketika pesanan sampai pada alamat yang dituju, pembeli harus membayar total pesanan beserta ongkos kirim (jika ada) secara tunai kepada kurir sesuai dengan total biaya yang

tertera pada halaman *checkout*.⁸⁹ Setelah pesanan dibayar, pembeli dipersilahkan memeriksa dan jika barang telah sesuai pesanan maka pembeli dapat klik “Barang Diterima” lalu memberikan penilaian, sehingga uang hak penjual akan segera masuk ke akun penjual. Dana tersebut akan diterima penjual setelah 1x24 jam sejak:⁹⁰

- 1) Pembeli sudah menyelesaikan “pesanan” dengan menekan “Pesanan Diterima” melalui aplikasi Shopee.
- 2) Masa “Garansi Shopee” telah berakhir untuk “transaksi yang sedang berlangsung”.

4) Prosedur Pengembalian Barang

Pembeli bisa melakukan pengajuan pengembalian barang/dana apabila Pembeli tidak menerima barang dari Penjual, atau jika barang yang diterima salah, cacat, maupun

⁸⁹ Tim Shopee, *Shopee Bayar di Tempat*, dikutip dari <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/Shopee-bayar-di-tempat/> diakses tanggal 11 Agustus 2022.

⁹⁰ Tim Shopee, *COD Bayar di Tempat*, dikutip dari <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat> diakses tanggal 12 Agustus 2022.

berbeda dengan deskripsi/foto.⁹¹ Pengajuan pengembalian barang dan dana dapat dilakukan apabila:

- 1) Produk yang diterima oleh pembeli rusak, cacat, atau tidak berfungsi dengan baik.
- 2) Produk yang diterima oleh pembeli tidak sesuai dengan pesanan atau berbeda dengan deskripsi atau foto di etalase toko.
- 3) Kesepakatan bersama dengan Penjual

Dalam hal ini pembeli dapat memilih alasan kenapa pesanan dikembalikan sesuai kondisi berikut:⁹²

- 1) “Saya tidak menerima pesanan”. Pilih alasan ini apabila pembeli tidak menerima pesanan.
- 2) “Produk yang diterima tidak lengkap”. Pilih alasan ini apabila pesanan yang diterima pembeli tidak lengkap atau kurang.
- 3) “Produk yang diterima cacat”. Pilih alasan ini apabila pesanan rusak, berlubang, sobek, dan lainnya.

⁹¹ Tim Shopee, *Edukasi Penjual*, dikutip dari <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/460> tanggal 11 Agustus 2022

⁹² Ibid.

- 4) “Produk yang diterima tidak berfungsi dengan baik”. Ajukan alasan ini apabila membeli “alat elektronik”.
- 5) “Produk berbeda dengan deskripsi/foto”. Pilih alasan ini apabila pembeli menerima pesanan yang tidak sesuai dengan deskripsi produk/foto yang dicantumkan toko.

Sebelum mengajukan pengembalian barang dan dana, Shopee sangat menyarankan supaya pembeli menghubungi penjual melalui fitur *chat* terlebih dahulu serta memastikan pesanan masih dalam masa garansi Shopee. Pembeli bisa melakukan pengajuan permintaan pengembalian barang sebelum dana diteruskan ke Penjual yakni sebelum pembeli klik Pesanan Diterima ataupun sebelum masa Garansi Shopee berakhir.

Proses pengembalian barang dengan metode COD sama dengan metode pembayaran lainnya. Pembeli bisa mengajukan pengembalian barang dan penjual akan menerima notifikasi tersebut. Berikut merupakan langkah untuk mengajukan pengembalian barang dan dana:⁹³

- 1) Klik “Pesanan Saya” pada tab “Saya”.

⁹³ Ibid.

- 2) Klik tab “Dikirim”.
- 3) Masuk halaman “Rincian Pesanan”.
- 4) Klik “Ajukan Pengembalian”.
- 5) Pilih “barang yang ingin di kembalikan”.
- 6) Klik “Pilih Alasan dan pilih alasan pengajuan Anda”.
- 7) Masukkan “alamat email Anda”.
- 8) Klik “Kirimkan”.

Terdapat beberapa ketentuan dalam mengajukan pengembalian sebagai berikut:⁹⁴

- 1) Ketika mengajukan pengembalian pesanan, pembeli harus memiliki bukti kuat yang dapat menunjukkan bahwa pengajuan pembeli dilakukan berdasarkan dengan kenyataan yang benar terjadi.
- 2) Pengembalian dengan alasan berubah pikiran atau tidak tertarik lagi tidak dapat diterima kecuali apabila terdapat kesepakatan dengan Penjual. Shopee memohon pembeli memperhatikan bahwa permintaan pengembalian barang pembeli bisa ditolak oleh Penjual apabila Penjual memiliki alasan yang kuat.

⁹⁴ Ibid.

- 3) Khusus untuk “Paket Diskon”, pengembalian hanya bisa dilakukan apabila seluruh produk dalam Paket Diskon dikembalikan. Artinya, pengembalian untuk beberapa produk saja tidak mungkin bisa dilakukan.



B. Praktik Transaksi COD dan Kasus yang Menyebabkan Risiko Transaksi COD Dalam Aplikasi *Shopee E-Commerce*

1. Praktik Transaksi COD

Terdapat syarat dan ketentuan dalam transaksi *Cash On Delivery* di Shopee sebagai berikut:⁹⁵

- a. Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai ke kurir sebelum menerima/membuka paket.
- b. Pesanan COD juga akan masuk ke perhitungan total biaya ongkir. Tetapi, pesanan COD yang dikembalikan atau gagal dikirim tidak akan dihitung.
- c. Untuk metode pembayaran COD, tidak ada biaya yang dikenakan ke Penjual. Per 9 April 2021, metode pembayaran COD dikenakan biaya penanganan yang berlaku untuk seluruh Pengguna Shopee, berikut rinciannya:⁹⁶
 - 1) Untuk pesanan COD “pertama s/d ke-6 kali akan dikenakan biaya penanganan sebesar 0%”. Khusus Pengguna lama, biaya penanganan akan dihitung secara

⁹⁵ Tim Shopee, *COD Bayar di Tempat*, diakses dari <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat> pada tanggal 14 Oktober 2021

⁹⁶ Ibid.

prorata, yaitu berdasarkan jumlah transaksi COD yang telah digunakan sebelum tanggal 25 Januari 2021 (contoh: jika Pengguna telah memesan 3 kali sebelum tanggal 25 Januari 2021, biaya penanganan sebesar 0% hanya akan berlaku pada pesanan ke-4 s/d ke-6).

- 2) Untuk pesanan “COD ke-7 kali dan seterusnya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 3%”.
- 3) Pengguna yang teridentifikasi sebagai “*Dropshipper*”, baik dengan mengaktifkan tombol fitur *dropship* ataupun yang teridentifikasi pernah melakukan transaksi COD ke lebih dari 3 alamat yang berbeda, akan dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.
- 4) Penjual yang teridentifikasi secara sistem “memiliki pesanan *dropship*” melebihi pesanan normal, maka “seluruh pesannya akan dikenakan biaya penanganan sebesar 9%”.
- 5) Pembeli yang teridentifikasi “mengggunakan Browser PC/Komputer ataupun *Mobile Web*” saat melakukan *checkout* akan dikenakan biaya penanganan sebesar 9%.

- d. Jasa kirim yang mendukung metode pembayaran COD adalah “J&T Express, Shopee Express, Standar Ekspres (pengiriman dari luar negeri), dan ID Express”.
- e. Pembelian produk dengan metode COD, hanya berlaku bagi toko *online*/penjual Shopee yang mengaktifkan fitur COD.
- f. Metode “pembayaran COD” dapat digunakan oleh pembeli yang berdomisili di area yang dapat menerima pembayaran ini (berdasarkan jasa kirim yang digunakan).
- g. Per tanggal “4 Januari 2021”, metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) berlaku tanpa min. pembelian hingga maksimal pembelian Rp3.000.000.
- h. Jika “pengiriman gagal dilakukan”, maka jasa kirim akan melakukan pengiriman ulang. Namun, waktu dan batas jumlah pengiriman ulang akan bergantung pada jasa kirim yang dipilih.
- i. Jika “pesanan gagal dikirimkan ke Pembeli” (karena Pembeli tidak dapat dihubungi/Pembeli menolak untuk menerima pesanan) sehingga pesanan dikembalikan ke Penjual, maka Pembeli dan Penjual tidak menanggung ongkir pengembalian pesanan ke Penjual, karena ongkir ditanggung oleh Shopee.

- j. Seluruh jasa kirim “menyediakan garansi 100%” tanpa biaya tambahan di mana nominal penggantian senilai dengan harga barang. Jika terdapat kasus barang COD (Bayar di Tempat) yang hilang atau rusak pada saat pengiriman (baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan), Anda dapat melakukan pelaporan dengan mengisi Formulir Barang Rusak Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima.
- k. Pesanan yang “gagal dikirimkan ke Pembeli” akan segera “dikembalikan ke Penjual”. Sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk Penjual, “Pembeli yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak 2 kali berturut-turut akan dikenakan penalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) selama 60 hari ke depan setelah penolakan pesanan kedua”.
- l. Apabila “Pembeli melakukan pengembalian produk dengan transaksi *Cash On Delivery* namun kondisi produk yang dikembalikan tidak seperti semula saat dikirim oleh Penjual. Penjual akan diberikan 7 hari untuk mengonfirmasi keadaan barang dihitung sejak Pembeli mengembalikan barang. Jika

barang yang dikembalikan dalam keadaan rusak/tidak seperti semula, Penjual harus melampirkan foto bukti keadaan barang yang dikembalikan, kemudian tim Shopee akan melakukan investigasi. Jika terbukti kesalahan dari sisi Pembeli, Penjual akan menerima uang pengembalian”.⁹⁷

- m. Jika penjual mengaktifkan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat), penjual harus menjaga performa pada tingkat penolakan pesanan COD (Bayar di Tempat).
- n. Jika “tingkat penolakan” pesanan COD (Bayar di Tempat) penjual tinggi dalam 30 hari terakhir, penjual akan mendapatkan notifikasi peringatan di aplikasi Shopee penjual. Apabila performa pada penolakan pesanan COD (Bayar di Tempat) penjual tidak mengalami perbaikan dalam waktu 30 hari ke depan setelah mendapatkan notifikasi peringatan, pilihan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) pada toko penjual akan otomatis dinonaktifkan.

⁹⁷ Tim Shopee, *COD Bayar di Tempat*, diakses dari <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat> pada tanggal 14 Oktober 2021



2. Kasus yang Menyebabkan Risiko Transaksi COD Dalam Aplikasi *Shopee E-Commerce*

Cash On Delivery (COD) adalah salah satu fitur pembayaran pada platform *E-Commerce* yang memungkinkan konsumen atau pembeli membayar pesannya setelah barang yang dipesan sampai di tempat. Artinya pembayaran baru akan dilakukan setelah barang diterima. Metode COD sebenarnya hadir untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran, tanpa perlu transfer bank atau dengan uang elektronik, yakni pembayaran di tempat saat barang sudah dikirim oleh kurir. Namun saat kurir menagih pembayaran, pembeli membatalkan pesanan tersebut. Faktor-faktor yang melatarbelakangi gagal bayar atau pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On Delivery* adalah⁹⁸

a. Pembeli Berubah Fikiran

Tidak jarang pembeli yang menolak pembayaran *Cash On Delivery* ketika kurir telah

⁹⁸<https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/21/190500265/kasus-cod-belanja-online-pahami-ini-sebelum-putusan-belanja-bayar-di?page=all>. Diakses pada pukul 16.00 tanggal 25 September 2022.

mengantarkan pesannya dengan alasan tidak jadi membeli pesanan tersebut.

b. Pembeli Tidak Memiliki Uang Untuk Membayar

Alasan tidak memiliki uang untuk membayar sering dilontarkan oleh pembeli ketika kurir menagih pembayaran. Pada kasus ini terkadang juga pembeli menggunakan alasan tidak memiliki uang karena kekurangan uang untuk membayar.⁹⁹ Atau pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan tersebut. Namun karena pembeli mempunyai keperluan lain, maka uang tersebut terpakai saat menunggu pesanan tiba.

c. Paket Misterius Yang Tidak Dipesan Oleh Penerima

Dengan menggunakan metode pembayaran COD, pembeli tidak perlu membayarkan uang saat “*checkout*”. Hal ini bisa disalahgunakan oleh pengguna shopee yang memang berniat untuk menipu atau membuat penjual rugi. Yakni dengan cara memesan

⁹⁹ <https://id.quora.com/Bagaimana-nasib-paket-yang-ditolak-ketika-COD-Apakah-akan-kembali-ke-seller-atau-ditanggung-kurir>. Diakses pada pukul 16.00 tanggal 25 September 2022.

barang yang ditujukan kepada alamat orang lain, sehingga paket diantarkan ke alamat orang tersebut dan kemudian kurir menagih pembayaran ke orang lain tersebut. Tentunya penerima yang tidak merasa memesan barang enggan untuk membayar sehingga terjadi gagal bayar dan paket dikembalikan kepada penjual.¹⁰⁰

d. Pembeli Tidak Sengaja Memesan Atau Mengklik “checkout”

Beberapa pembeli seringkali melakukan kesalahan ini. Biasanya saat pembeli sudah memesan dan barang belum dalam proses pengiriman, pembeli hendak membatalkan pesanan namun sistem tidak bisa membatalkan pesanan tersebut lantaran resi sudah dicetak oleh penjual. Alhasil ketika barang dikirimkan oleh kurir, pembeli membatalkan pesanan tersebut.

¹⁰⁰ Ibid.

e. Pesanan Tidak Sesuai/Rusak

Pada transaksi *Cash On Delivery* saat ini sering terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen yang terlebih dahulu mengecek dan membuka barang untuk mengetahui apakah pesannya tersebut sesuai atau terdapat kerusakan atau tidak. Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada Shopee, pembeli tidak diperkenankan melakukan hal tersebut. Pembeli diharuskan untuk membayar terlebih dahulu kepada kurir.¹⁰¹

Adapun jika terdapat ketidaksesuaian/kerusakan, pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang. Namun yang terjadi dalam praktik yang saat ini sedang marak, masih banyak pembeli yang tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi *Cash On Delivery*, sehingga kurir yang menjadi korban akibat ketidakterimaan atas kerusakan/ ketidaksesuaian pesanan pembeli.

¹⁰¹ Ibid.

f. Pembeli Tidak Dapat Dihubungi (*No Respon*)

Saat kurir hendak mengantarkan pesanan pada alamat penerima, sering terjadi pembatalan sepihak karena pembeli tidak dapat dihubungi melalui telepon atau tidak merespon panggilan dari kurir. Hal ini terjadi karena pembeli sedang tidak berada pada alamat yang dituju ketika pesanan sampai dan tidak meninggalkan sejumlah uang untuk pembayaran pesanan kepada orang terdekat.

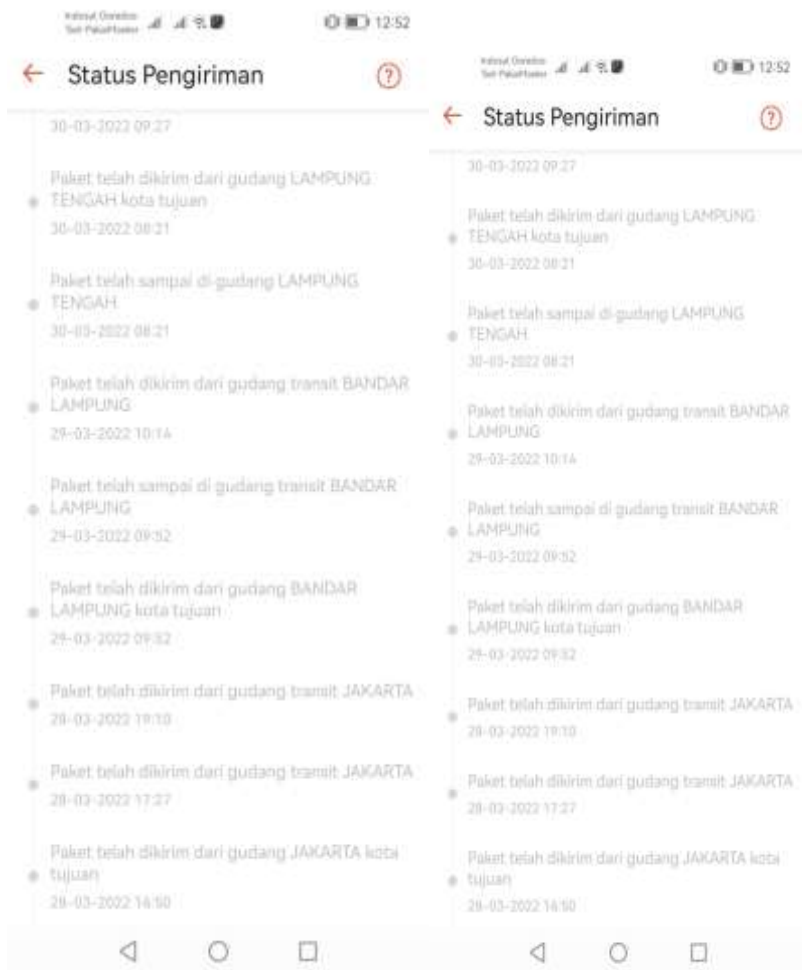


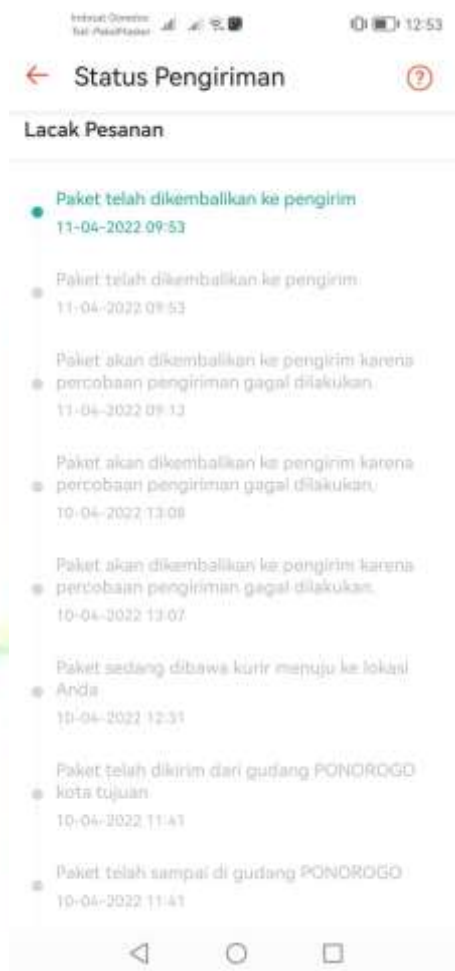
Contoh perjalanan paket pada kasus transaksi gagal COD akibat pembeli tidak dapat dihubungi:

Gambar 1.1 Paket dikirim oleh penjual



Gambar 1.2 Perjalanan Paket hingga Gagal kirim



Gambar 1.3 Paket dikembalikan ke penjual

C. Analisis Penetapan Konteks Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Pada *Shopee E-Commerce*

1. Penetapan Konteks/ Identifikasi Masalah

Penetapan konteks manajemen risiko bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengungkapkan sasaran organisasi, lingkungan di mana tujuan tersebut dicapai, pemangku kepentingan yang berkepentingan, dan berbagai kriteria risiko. Gagal bayar ataupun pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli *shopee* tentunya mengakibatkan kerugian bagi penjual. Berikut hasil analisis penulis mengenai penetapan konteks dari risiko metode pembayaran COD pada *Shopee E-Commerce*:

a. Risiko Kerugian Tenaga

Untuk melakukan proses penerimaan pesanan, penjual cukup menghabiskan tenaga. ketika Penjual harus mencetak nomor resi kemudian menyiapkan pesanan untuk dikemas. Dalam melakukan pengemasan juga penjual membutuhkan tenaga ekstra. Sehingga

ketika pembeli melakukan pembatalan sepihak, penjual merasa dirugikan karena tenaganya terbuang sia-sia.

b. Risiko Kerugian Finansial

Penjual mengalami kerugian secara *financial* karena produk yang ia kirim tidak jadi terjual. Selain itu untuk membuat pesanan tersebut, penjual cukup menghabiskan biaya dalam pengemasan pesanan seperti *bubble wrap*, kardus dan lain-lain. Kerugian lain secara *financial* terjadi jika barang yang dikembalikan karena pembatalan tersebut sudah tidak layak dijual saat sampai pada penjual, dan terkadang terdapat kerusakan saat dikembalikan.

c. Risiko Kerugian Waktu

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli telah menghabiskan waktu saat pengemasan, pengiriman dan pengembalian pesanan. Terlebih lagi jika pengiriman pesanan yang dituju cukup jauh jangkauannya dari lokasi penjual, maka proses pengiriman hingga pengembalian pesanan akan memakan waktu cukup lama.

d. Risiko Performa Toko Menurun

Jika tingkat penolakan pesanan COD (Bayar di Tempat) penjual tinggi dalam 30 hari terakhir, maka “penjual akan mendapatkan notifikasi peringatan di aplikasi Shopee penjual”. Apabila performa pada penolakan pesanan “COD (Bayar di Tempat)” penjual tidak mengalami perbaikan dalam waktu “30 hari ke depan setelah mendapatkan notifikasi peringatan”, pilihan metode pembayaran “COD (Bayar di Tempat)” pada toko penjual akan otomatis dinonaktifkan.



D. Sinkronisasi dan Transformatif

Faktor-faktor yang melatarbelakangi pembatalan sepihak dalam transaksi menggunakan pembayaran *Cash On Delivery* disebabkan karena pembeli berubah pikiran, pembeli tidak memiliki uang untuk membayarnya, pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik "*checkout*", pembeli tidak dapat dihubungi (*no respon*) dan pesanan tidak sesuai/rusak.

Dilihat dari penetapan risiko penulis mendapatkan empat garis besar bidang yang akan mengalami kerugian akibat dari kegagalan transaksi dengan metode pembayaran *Cash On Delivery*. Yakni risiko kerugian tenaga, risiko kerugian finansial, risiko kerugian waktu dan risiko performa toko menurun. Tahap analisis konteks tentunya harus dilakukan oleh *Shopee E-Commerce* agar dapat diketahui dengan jelas bidang apa saja yang akan rugi akibat dari kegagalan transaksi tersebut, untuk kemudian dijadikan bekal analisis manajemen risiko.

BAB IV

ANALISIS PENGUKURAN RISIKO

METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*

A. Metode Pembayaran Dalam Shopee *E-Commerce*

Dalam aplikasi Shopee *E-Commerce* mendukung total 13 pilihan pembayaran, yaitu “ShopeePay, SPayLater, COD (Bayar di Tempat), Transfer Bank (Dicek Otomatis)/Virtual Account, Kartu Kredit/Debit, Cicilan Kartu Kredit, BRI Direct Debit, OneKlik, Mitra Shopee, Agen BRILink, BNI Agen46, Alfamart, Indomaret, dan Akulaku PayLater”. Berikut rinciannya:¹⁰²

¹⁰² Metode Pembayaran Shopee.
[https://help.shopee.co.id/portal/article/73077-\[Baru-di-Shopee\]-Apa-saja-Metode-Pembayaran-yang-didukung-oleh-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73077-[Baru-di-Shopee]-Apa-saja-Metode-Pembayaran-yang-didukung-oleh-Shopee%3F). diakses pada pukul 17.00 tanggal 25 september 2022.

1. ShopeePay

Gambar 1.4 Transaksi dengan shopeepay

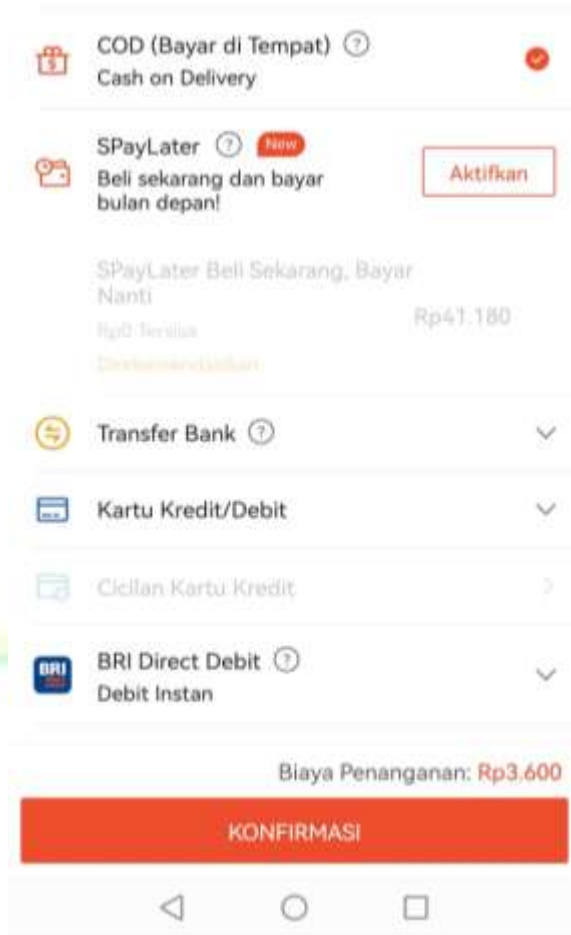


ShopeePay adalah fitur layanan uang elektronik yang dimiliki oleh Shopee. Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan menggunakan ShopeePay tanpa biaya penanganan atau bebas biaya.

2. SpayLatter

SPayLater adalah solusi pinjaman instan hingga Rp. 6.000.000 yang memberikan Anda kemudahan untuk membayar dalam 1 bulan tanpa bunga atau dengan fasilitas cicilan 2, 3, 6 atau 12 bulan tanpa memerlukan kartu kredit.

3. COD Bayar Ditempat

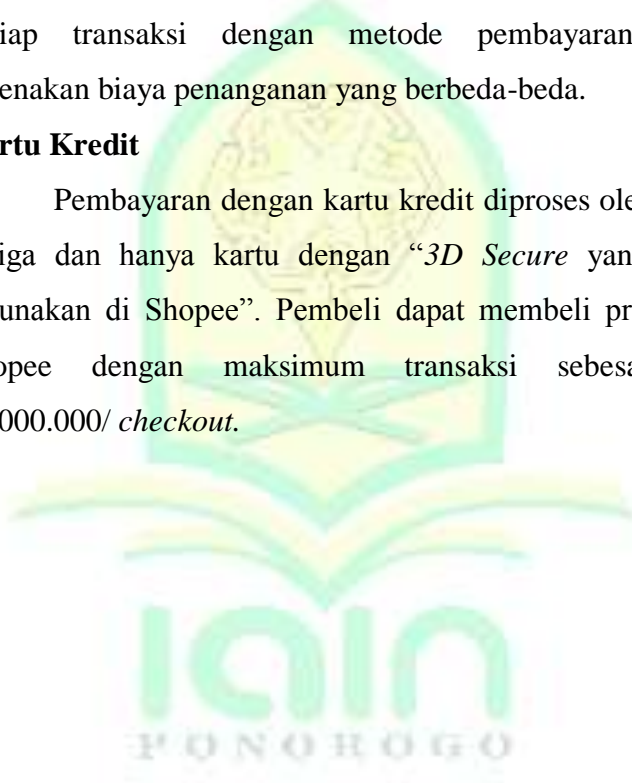
Gambar 1.5 Pembayaran Dengan Metode COD

COD (Bayar di Tempat) adalah metode pembayaran di mana pembayaran akan dilakukan secara tunai di tempat Pembeli setelah pesanan dari kurir diterima oleh Pembeli.

Metode pembayaran ini hanya dapat digunakan pada toko yang telah mengaktifkan metode pembayaran COD & Pembeli berdomisili di area yang dapat menerima pembayaran ini (berdasarkan jasa kirim yang digunakan). Setiap transaksi dengan metode pembayaran COD dikenakan biaya penanganan yang berbeda-beda.

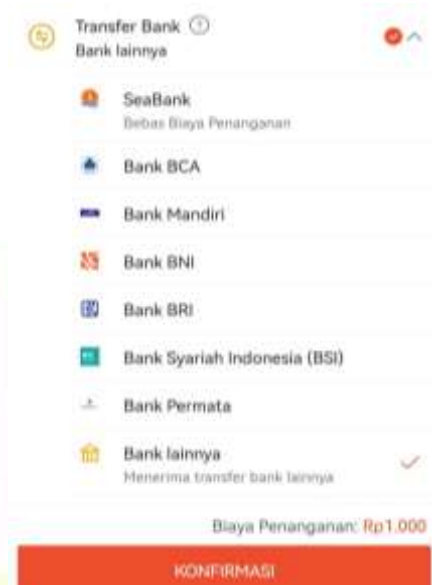
4. Kartu Kredit

Pembayaran dengan kartu kredit diproses oleh pihak ketiga dan hanya kartu dengan “3D Secure yang dapat digunakan di Shopee”. Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan maksimum transaksi sebesar Rp. 30.000.000/ *checkout*.



5. Transfer Bank

Gambar 1.6 Pembayaran Dengan Metode Transfer Bank



Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan menggunakan metode pembayaran transfer bank Virtual Account (dicek otomatis) dan transfer bank (dicek manual). Setiap transaksi dengan metode pembayaran transfer bank dikenakan biaya penanganan seribu rupiah.

6. Indomaret dan Alfamart

Gambar 1.7 Pembayaran Via Alfamart/ Indomart



Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui counter Indomaret/ Ceriamart di seluruh Indonesia. Pembeli dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal di atas Rp. 20.000 dan di bawah Rp. 5.000.000.

Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui gerai Alfamart di seluruh Indonesia. Pembeli dapat melakukan

pembayaran untuk transaksi nominal di atas Rp. 10.000 dan di bawah Rp. 5.000.000.

7. OneKlik

OneKlik adalah solusi baru bayar belanja *online* hanya dengan sekali klik. Cukup registrasi sumber dana dari rekening BCA, OneKlik dapat langsung dipakai untuk pembayaran.

8. Cicilan Kartu Kredit

Pembeli dapat melakukan cicilan produk di Shopee dengan mengangsurnya per 3, 6, 12, 18 atau 24 bulan untuk melunasi total pembelian menggunakan kartu kredit.

9. Akulaku

Pembeli bisa membayar pesanan melalui “Akulaku”. Setelah memilih metode pembayaran, biasanya dalam aplikasi Shopee akan meminta Pin atau sidik jari pengguna agar transaksi bisa dilanjutkan dan selanjutnya dikonfirmasi oleh Shopee lalu dilanjutkan pemberian informasi pesanan kepada mitra Shopee. Mitra Shopee ialah pengguna yang sudah bergabung serta mendaftarkan diri di aplikasi Mitra Shopee. Mitra Shopee selanjutnya menjual kembali produk yang dibeli melalui aplikasi secara *offline*.

10. BRI Direct Debit

Yaitu pembayaran belanja *online* yang menghubungkan antara Shopee dan kartu debit BRI, sehingga proses pembayaran transaksi berlangsung cepat dengan satu kali proses registrasi.

11. Agen BRI-Link

Pembayaran pesanan di Shopee dapat dilakukan sesuai dengan “jam operasional Agen BRI-Link”. Pembeli dapat melakukan pembayaran untuk transaksi dengan nominal lebih dari Rp10.000.

12. BNI Agen46

Pembayaran pesanan di Shopee bisa dilakukan sesuai dengan jam operasional BNI Agen46. Pembeli bisa melakukan pembayaran untuk transaksi dengan nominal di atas Rp10.000 dan di bawah Rp50.000.000.

13. Mitra Shopee

Pembayaran pesanan di Shopee bisa dilakukan sesuai dengan “jam operasional Mitra Shopee terdekat. Pembeli bisa melakukan pembayaran untuk transaksi

dengan nominal lebih dari Rp1.000 dan kurang dari Rp10.000.000.¹⁰³



¹⁰³ Ibid.

B. Analisis Kualitatif Komparatif Metode Pembayaran *Cash On Delivery*

Berdasarkan beberapa risiko yang telah teridentifikasi dapat disusun sebuah daftar risiko untuk kemudian dilakukan pengukuran risiko untuk melihat tingkatan risiko. Untuk mendapatkan hasil pengukuran serta penilaian risiko penulis menggunakan metode analisis kualitatif komparatif. Kualitatif secara komparatif adalah melakukan analisis untuk menemukan dan mencari persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan fenomena.¹⁰⁴ Di bawah ini penulis akan menganalisis secara komparatif menurut metode pembayaran berdasarkan tingkat yang paling banyak digunakan, sehingga dapat diperoleh hasil penilaian apakah metode pembayaran *Cash On Delivery* memiliki risiko kerugian bagi pemilik toko lebih besar dari metode pembayaran lain.

¹⁰⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), 197.

Tabel 1.2 *Comparison of E-Commerce payment methods*

(Sumber: Penulis)

Kriteria	Metode Pembayaran
	Shopeepay
Pengguna	Customer yang telah mengaktifkan akun shopeepay dan memiliki saldo.
Waktu pembayaran	Saat <i>Checkout</i>
Tertaut pihak ke tiga	Tidak. Hanya Shopee dan Pengguna.
Biaya Penanganan	Tidak ada
Cakap Komputer	Ya. Sebab customer harus mengaktifkan shopeepay dan mengisi saldo terlebih dahulu.
Pembatalan Sepihak Oleh Customer	Tidak. Sebab pembatalan harus melalui konfirmasi penjual agar saldo kembali ke pembeli, sebab pembeli telah kehilangan

	saldo shopeepay untuk pembayaran.
Kriteria	Metode Pembayaran
	S-Paylater
Pengguna	Customer yang telah melakukan pendaftaran akun S-Paylater.
Waktu pembayaran	Saat <i>checkout</i> . Namun pembeli dapat melakukan angsuran ke pihak penyedia S-Paylater yakni Shopee.
Tertaut pihak ke tiga	Tidak.
Biaya Penanganan	Tidak ada. Namun pembeli dikenakan bunga untuk penggunaan s-paylater dari pihak shopee.
Cakap Komputer	Ya. Sebab pembeli harus melakukan pendaftaran akun S-Paylater dan kemudian melakukan pembayaran tagihan kepada Shopee.
Pembatalan	Tidak. Sebab pembatalan harus melalui

Sepihak Oleh Customer	konfirmasi penjual agar saldo kembali ke pembeli, sebab pembeli telah mengeluarkan saldo S-Paylater untuk pembayaran.
Kriteria	Metode Pembayaran
	Transfer Bank
Pengguna	Customer yang memiliki akun Bank
Waktu pembayaran	Saat <i>checkout</i>
Tertaut pihak ke tiga	Ya. Pembayaran dengan menggunakan jasa Bank.
Biaya Penanganan	Ya. Pembeli membayar biaya tambahan untuk pembayaran via transfer Bank.
Cakap Komputer	Ya. Sebab pembeli harus memiliki akun bank dan kecakapan untuk melakukan pembayaran/ transfer.
Pembatalan Sepihak	Tidak. Sebab pembatalan harus melalui konfirmasi penjual agar saldo kembali ke

Oleh Customer	pembeli, sebab pembeli telah kehilangan uangnya untuk pembayaran.
Kriteria	Metode Pembayaran
	Alfamart/ Indomaret
Pengguna	Semua customer
Waktu pembayaran	Saat <i>checkout</i>
Tertaut pihak ke tiga	Ya. Pembeli menggunakan jasa alfamart/ indomaret
Biaya Penanganan	Ya. Pembeli dikenakan biaya penanganan untuk pembayaran di counter alfamart/ indomaret
Cakap Komputer	Tidak. Sebab pembeli dibantu oleh pihak ke tiga dan tidak perlu mendaftar sebuah akun.
Pembatalan Sepihak	Tidak. Sebab pembatalan harus melalui konfirmasi penjual agar saldo kembali ke

Oleh Customer	pembeli, sebab pembeli telah kehilangan uang untuk pembayaran.
Kriteria	Metode Pembayaran
	<i>Cash On Delivery</i>
Pengguna	Semua customer
Waktu pembayaran	Di akhir, saat barang telah diantar oleh kurir..
Tertaut pihak ke tiga	Tidak. Akan tetapi pihak ekspedisi sebagai pengantar barang dari penjual ke pembeli ikut serta dalam proses pembayaran pembeli.
Biaya Penanganan	Dibebankan kepada pembeli.
Cakap Komputer	Tidak
Pembatalan Sepihak Oleh	Ya. Sebab pembayaran dilakukan di akhir sehingga sangat mungkin terjadi pembatalan sepihak yang bisa terjadi

Customer	melalui banyak faktor.
-----------------	------------------------

Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pembayaran dengan metode *Cash On Delivery* memiliki banyak risiko jika dibanding dengan metode pembayaran lain. Hal ini bisa terjadi karena segi kemudahan transaksi, yakni dari segi pengguna atau *users* COD menjangkau semua customer tanpa perlu melakukan pendaftaran atau pembayaran dengan transfers bank. Selain itu dalam cod pembeli membayarkan uangnya saat barang diterima, sehingga hasrat untuk melakukan pembatalan secara sepihak lebih mudah dilakukan sebab ia tidak mengalami kerugian apapun.

C. Sinkronisasi dan Transformatif

Dari hasil analisis mengenai perbandingan metode pembayaran *Cash On Delivery* dengan metode pembayaran lain menunjukkan bahwa risiko yang akan diterima oleh penjual yang mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* lebih besar dibandingkan dengan metode pembayaran lain. Untuk itu Shopee perlu melakukan pengendalian risiko atas hal tersebut, agar penjual dapat memperoleh kepercayaan dari Shopee untuk terus mengaktifkan metode pembayaran *Cash On Delivery* dan menghindari risiko-risiko yang mungkin terjadi. Bagi penjual sangat perlu untuk mempertimbangkan dalam mengaktifkan fitur *Cash On Delivery*.

BAB V

ANALISIS PENGENDALIAN RISIKO

METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*

A. Kebijakan Shopee atas pelanggaran dalam Metode Pembayaran *Cash On Delivery*

1. Sanksi Bagi Pembeli yang Melakukan Pelanggaran

- a. Pembeli harus melakukan pembayaran secara tunai ke kurir sebelum menerima/membuka paket.
- b. Metode pembayaran COD Pembeli dinonaktifkan sementara apabila Pembeli pernah membatalkan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari.
- c. Metode pembayaran COD Pembeli akan diaktifkan dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan.
- d. *Customer* yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak 2 kali berturut-turut akan dikenakan sanksi atau penalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran COD (Bayar di

Tempat) selama 60 hari ke depan setelah penolakan pesanan kedua.¹⁰⁵

- e. Metode pembayaran COD pada akun Shopee milik *customer* akan dinonaktifkan atau diblokir sementara apabila pembeli pernah membatalkan pesanan sebanyak 2 kali dalam 60 hari. Metode pembayaran COD akan dipulihkan dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari kalender terhitung dari tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan atau diblokir. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk *seller*.¹⁰⁶

2. Pengiriman Pesanan COD Gagal

Jika pengiriman gagal dilakukan, maka jasa kirim akan melakukan pengiriman ulang dengan waktu dan batas jumlah pengiriman ulang yang bergantung pada jasa kirim yang dipilih.¹⁰⁷

¹⁰⁵ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>, diakses pada 13 september 2022

¹⁰⁶ Ibid

¹⁰⁷ [https://help.shopee.co.id/portal/article/72649-\[Bayar-di-Tempat\]-Bagaimana-jika-pengiriman-pesanan-COD-\(Bayar-di-Tempat\)-gagal-dilakukan?previousPage](https://help.shopee.co.id/portal/article/72649-[Bayar-di-Tempat]-Bagaimana-jika-pengiriman-pesanan-COD-(Bayar-di-Tempat)-gagal-dilakukan?previousPage). Diakses pada 1 september 2022

Jika pengiriman ulang telah mencapai batas yang ditetapkan oleh jasa kirim atau pesanan ditolak oleh Pembeli di tempat, maka barang akan dikirimkan kembali kepada Penjual tanpa biaya tambahan. Dengan catatan:

- a. Apabila pembeli ingin mengonfirmasi pengiriman ulang ke pihak jasa kirim, pembeli bisa secara langsung menghubungi pihak jasa kirim.
- b. Apabila barang pembeli hilang/rusak dalam pengiriman, ikuti langkah-langkah “proses ganti rugi” jika barang rusak/hilang dalam pengiriman.
- c. Apabila barang gagal dikirimkan ke Pembeli (karena Pembeli tidak dapat dihubungi/Pembeli menolak untuk menerima pesanan), sehingga pesanan dikembalikan ke Penjual, Pembeli dan Penjual tidak menanggung ongkir pengembalian pesanan karena ongkir ditanggung oleh Shopee.
- d. Apabila Penjual belum mendapatkan pesanan yang dikembalikan setelah status pengiriman kembali berhasil, dapat hubungi:¹⁰⁸

¹⁰⁸ Ibid.

- 1) Agen *drop off point* (apabila pesanan dikirim dengan metode antar ke counter atau *drop off*), atau
- 2) Jasa kirim atau agen *drop off point* terdekat (apabila pesanan dikirim dengan metode *pick up*).

3. Asuransi Untuk Opsi Pembayaran COD

Pesanan dengan metode pembayaran COD (Bayar di Tempat) dan menggunakan jasa kirim J&T Express, J&T Economy, Shopee Xpress Standard, Shopee Xpress Hemat, ID Express, Anteraja Reguler, dan Anteraja Economy akan dilindungi asuransi yang dibayar oleh Shopee.¹⁰⁹

Seluruh jasa kirim menyediakan garansi 100% tanpa biaya tambahan di mana nominal penggantian senilai dengan harga barang. Jika terdapat kasus barang “COD (Bayar di Tempat)” yang hilang atau rusak pada saat pengiriman (“baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan”), customer dapat melakukan pelaporan dengan mengisi “Formulir Barang

¹⁰⁹ Ibid.

Rusak” Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Dengan catatan bahwa “Tim *Customer Service* Shopee” akan membantu memproses pelaporan ke pihak jasa kirim selama pelaporan diterima dalam kurun waktu 6x24 jam sejak status pengiriman dinyatakan telah dikembalikan, atau sejak resi pengiriman dinyatakan telah diterima pihak Pembeli.

B. Analisis Manajemen Resiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Pada *Shopee E-Commerce*

Dalam melakukan pengendalian risiko metode pembayaran COD *Shopee E-Commerce* menggunakan beberapa cara yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya. Cara tersebut di aplikasikan dalam kebijakan-kebijakan yang telah dimuat dalam aplikasi *Shopee E-Commerce* sehingga semua penggunanya bisa mengakses secara bebas jika ingin mengetahui.

Pada bab berikut penulis ingin menganalisis bagaimana kebijakan-kebijakan shopee tersebut sudah sesuai dengan teori standar pengendalian manajemen risiko atau belum.

1. Analisis *Avoidance* Yang Diterapkan Shopee

Salah satu cara mengendalikan suatu risiko adalah *avoidance* atau menghindari risiko, orang, atau kegiatan dari *exposure* terhadap risiko dengan jalan menghentikan kegiatan begitu kemudian diketahui mengandung risiko. Jadi, menghindari risiko berarti juga menghilangkan risiko itu.

Dalam hal ini shopee memberikan pilihan bagi penjual apakah ingin menggunakan metode pembayaran COD bagi tokonya atau tidak. Penjual yang ingin menghindari risiko gagal bayar atau penipuan COD, dapat secara bebas menonaktifkan opsi pembayaran COD yang juga berarti menghilangkan risiko adanya pembatalan sepihak pembeli COD atas pesanan atau gagal bayar.

2. Analisis *Retention* Yang Diterapkan Shopee

Retensi (menerima resiko) adalah sejumlah risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Biasanya risiko yang ditanggung digunakan untuk

membantu mengimbangi risiko yang lebih tinggi di masa depan.¹¹⁰

Dalam hal ini shopee menanggung kerugian apabila dalam proses pengembalian barang gagal bayar saat transaksi COD barang tersebut hilang/rusak dalam pengiriman, penjual dapat mengikuti langkah-langkah proses ganti rugi jika barang rusak/hilang dalam pengiriman. Apabila barang gagal dikirimkan ke Pembeli (karena Pembeli tidak dapat dihubungi/Pembeli menolak untuk menerima pesanan) sehingga pesanan dikembalikan ke Penjual, Pembeli dan Penjual tidak menanggung ongkir pengembalian pesanan karena ongkir ditanggung oleh Shopee.

3. Analisis *Sharing* (Berbagi Risiko) dan *Transferring* (Peralihan Risiko) yang diterapkan Shopee

Metode *risk sharing* sering diterapkan oleh perusahaan asuransi untuk membantu menutupi

¹¹⁰https://ajaib.co.id/pelajari-5-metode-dasar-manajemen-risikoini/#AvoidanceMenghindari_Risiko. Diakses pada 19 September 2022 pukul 20.00.

beberapa risiko yang ditanggung oleh seorang individu. Pada dasarnya, Anda berbagi risiko dengan perusahaan asuransi untuk menerima manfaat asuransi kesehatan. Semakin banyak orang mendaftar untuk menjadi peserta pembagian risiko, semakin rendah premi yang dibayarkan.

Dalam hal ini shopee telah memberikan klaim bahwa seluruh jasa kirim menyediakan garansi 100% tanpa biaya tambahan di mana nominal penggantian sama besarnya dengan harga barang. Apabila terdapat kasus barang “COD (Bayar di Tempat)” yang hilang ataupun rusak di saat pengiriman (“baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan”), customer/pembeli bisa melapor dengan mengisi “Formulir Barang Rusak” Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Dengan catatan bahwa Tim *Customer Service* Shopee akan membantu memproses pelaporan tersebut ke pihak jasa kirim selama pelaporan diterima dalam rentang waktu 6x24 jam sejak status pengiriman dinyatakan

telah dikembalikan atau sejak resi pengiriman dinyatakan telah diterima oleh pihak Pembeli.

4. Analisis *Loss Prevention and Reduction* yang diterapkan Shopee

Berbeda dengan *risk avoidance*, *risk reduction* atau pencegahan risiko teknik manajemen risiko yang bertujuan untuk mengambil tindakan pencegahan untuk mengurangi risiko yang mungkin timbul di masa depan tanpa menghilangkannya sepenuhnya. Metode ini berfokus pada bagaimana risiko itu ada, tetapi dampaknya minimal.¹¹¹

Dalam hal ini salah satu langkah yang diambil shopee untuk melakukan pencegahan terhadap risiko gagal bayar saat transaksi COD adalah dengan memberikan sanksi kepada pembeli. Yakni dengan menonaktifkan Metode pembayaran COD pada akun Shopee milik *customer* atau diblokir sementara jika pembeli pernah membatalkan pesanan sebanyak dua

¹¹¹ Ibid.

kali dalam 60 hari. Metode pembayaran COD akan dapat diaktifkan kembali dan dapat digunakan kembali secara otomatis setelah 60 hari terhitung sejak tanggal metode pembayaran COD dinonaktifkan atau diblokir. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk *seller*.¹¹² Selain itu upaya ini juga menimbulkan efek jera bagi pembeli sehingga tidak main-main saat akan melakukan transaksi dengan metode pembayaran COD.

¹¹² Ibid

C. Sinkronisasi dan Transformatif

Shopee memberikan sanksi bagi *customer* yang tidak dapat dihubungi, menolak atau tidak membayar pesanan sebanyak dua kali berturut-turut akan dikenakan sanksi atau penalti, yaitu tidak dapat menggunakan metode pembayaran “COD (Bayar di Tempat)” selama 60 hari ke depan setelah penolakan pesanan kedua. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan dari Shopee untuk *seller*.

Dalam hal penanganan shopee telah menerapkan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk meminimalisir risiko, akan tetapi shopee harus dapat membuat mengenai fitur bayar di pengiriman bahkan lebih baik. Mengingat pembatalan sepihak dari pelanggan sangat merugikan pihak penjual. Selain itu, semoga Shopee dapat memberikan sanksi yang lebih tegas bagi pembeli yang membatalkan transaksi sepihak.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan mengenai faktor-faktor yang melatarbelakangi pembatalan sepihak dalam transaksi menggunakan pembayaran “*Cash On Delivery*” disebabkan karena pembeli berubah pikiran, pembeli tidak memiliki uang untuk membayarnya, pembeli tidak sengaja memesan atau mengklik *checkout*, pembeli tidak dapat dihubungi (*no respon*) dan pesanan tidak sesuai/rusak.

Dilihat dari penetapan risiko penulis mendapatkan empat garis besar bidang yang akan mengalami kerugian akibat dari kegagalan transaksi dengan metode pembayaran “*Cash On Delivery*”. Yakni risiko kerugian tenaga, risiko kerugian financial, risiko kerugian waktu dan risiko performa toko menurun.

Dari hasil analisis mengenai perbandingan metode pembayaran “*Cash On Delivery*” dengan metode pembayaran lain menunjukkan bahwa risiko yang akan

diterima oleh penjual yang mengaktifkan metode pembayaran “*Cash On Delivery*” lebih besar dibandingkan dengan metode pembayaran lain. Untuk itu Shopee perlu melakukan pengendalian risiko atas hal tersebut, agar penjual dapat memperoleh kepercayaan dari Shopee untuk terus mengaktifkan metode pembayaran “*Cash On Delivery*” dan menghindari risiko-risiko yang mungkin terjadi. Bagi penjual sangat perlu untuk mempertimbangkan dalam mengaktifkan fitur “*Cash On Delivery*”.

Dalam hal penanganan shopee telah menerapkan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk meminimalisir risiko, akan tetapi shopee harus dapat membuat mengenai fitur bayar di pengiriman bahkan lebih baik. Mengingat pembatalan sepihak dari pelanggan sangat merugikan pihak penjual. Selain itu, semoga Shopee bisa menindak dan memberikan sanksi yang lebih tegas untuk para customer atau pembeli yang melakukan pembatalan transaksi secara sepihak.

B. Saran

1. Bagi *marketplace* Shopee, diharapkan untuk bisa membuat kebijakan yang lebih baik lagi terkait metode pembayaran “*Cash On Delivery*”. Mengingat pembatalan sepihak dari pelanggan sangat merugikan pihak penjual. Selain itu, semoga Shopee bisa menindak dan memberikan sanksi yang lebih tegas untuk para customer atau pembeli yang melakukan pembatalan transaksi secara sepihak.
2. Bagi penjual harus memperhitungkan risiko dan keuntungan yang didapat jika mengaktifkan fitur “*Cash On Delivery*”.
3. Bagi pembeli, diharapkan membaca dan memahami perbedaan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk “transaksi COD”, jika terdapat ketidaksesuaian pesanan untuk konfirmasi terlebih dahulu dengan penjual agar pihak yang dirugikan tidak ada.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Jurnal Ilmiah:

- Chen, Y., S. Ray, and Y. Song. "Optimal Pricing And Inventory Control Policy In Periodic-Review Systems With Xed Ordering Cost And Lost Sales," *Nav. Res. Logistics*, Volume 53 Nomor 2 (Maret 2006).
- Halaweh, Mohamad. "Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications", *UAE: International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*, Volume 10 Issue 4. Dubai: Al Falah University, October-December (2018).
- Hismendi. "E-Commerce: Model Interaksi Jual Beli (Studi Pada Pelaku Interaksi Jual Beli Melalui Internet)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Aceh: Politeknik Negeri Lhoksumawe, Vol. 15 No. 1 (2016).
- Husein, Gilang M. dan Radiant Victor Imbar. "Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Penerapan Pada Document Management System di PT. Jabar Telematika, *JATEL: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Volume 1 Nomor 2 (Agustus 2015).
- Junaidi, M. H and M. S. M. lam. "Online buying behavior among university students: Across cultural empirical analysis," *J. Inf. Technol. Manage.* Vol. 12 No. 2 (2020).

- Kangean, Sharen dan Farid Rusdi. "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee dalam Persaingan *E-Commerce* di Indonesia," *Prologia*, Universitas Tarumanagara: Fakultas Ilmu Komunikasi, Vol. 4 No. 2, (Oktober 2020).
- L. Yu dkk.. "Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN", *ACCESS*, Digital Object Identifier 10.1109/.2020.3024590 (September 2020).
- Pencarelli, T. dkk., "Factors Determining Italian *Online* Shoppers Preference Of *Cash On Delivery*: Empirical analysis," *Polish J. Manage. Stud.*, Vol. 18 No. 2 (Desember 2018).
- Pratama, Gama. "Analisis Transaksi Jual Beli *online* Melalui Website *Marketplace* Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19", *Jurnal Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Cirebon: Institut Agama Islam Bunga Bangsa. Volume 1 Nomor 1 (2020).
- Tandon, Urvashi dan Ravi Kiran. "Study on Drivers of *Online* Shopping and Significance Of *Cash-On-Delivery* Mode of Payment on Behavioural Intention", *J. Electronic Business*, Vol. 14 No. 3. India: Inderscience Enterprises Ltd. (2018).
- Wu Banggang, Xiaoyu Deng dan Xuebin Cui. "*Cash On Delivery* or *Online* Payment: Mobile Channel, Order Size and Payment Methods", *Journal of*

Contemporary: Marketing Science, China: Emerald Publishing Limited, (2019).

Buku/Bunga Rampai/Antologi/Proceeding:

Akbar, Mohammad Aldrin dan Sitti Nuralam. *E-Commerce Dasar Teori dalam Bisnis Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara, 1989.

Badruzaman, Mariam Darus. *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata Buku Ketiga Yurisprudensi, Doktrin , serta Penjelasan*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2015.

Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Barkatullah, Abdul Halim. *Sistem Jual Beli dan Metode Pembayaran Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media, 2019.

Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Muamalah*. Ponorogo: STAIN PO Press, 2010.

Dewata, Mukti Fajar Nur dan Yulianto Achmad. *Dualisme penelitian hukum Normatif dan empiris*. Cet 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.

- Dewi, Ida Ayu Made Sasmita. *Manajemen Risiko*. Denpasar: UNHI Press, 2019.
- Duffield, C. & Trigunarsyah B. *Project Management Conception to Completion*. Australia: Engineering Education Australia (EEA), 1999.
- Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis di Era Globalisasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen, Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Hery, RSA. *Managemen Risiko Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo, 2015.
- Ibrahim, Johnny. *Teori dan Metodologi Penelitian* cet. Ke-6 (Malang: Bayumedia, 2012)
- Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Edisi Pertama, 2010.
- Klaus, Krippendorff. *Pengantar Teori dan Methodologi*. Jakarta: Rajawali, 1993.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Maralis, Reni dan Aris Triyono. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.

- Montague, David A. *Essentials Of Online Payment Security and Fraud Prevention*. USA: John Wiley & Sons, Inc., 2011.
- Mujahidin, Akhmad. *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara, dan Pasar*, ed.revisi cet.2. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Paul, S. Turner dan Diane B. Wunnicke. *Managing The Risks Of Payment Systems*. USA: John Wiley & Sons Inc., 2003.
- Putu, I Sugih Arta dkk. *Manajemen Risiko*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada, 2021.
- Ramli, Sochatman. *Pedoman Praktis Manajemen Risiko Dalam Perspektif K3 OHS Risk Management*. Jakarta: PT. Dian Rakyat, 2010.
- Rerung, Rintho Rante. *E-Commerce Meningkatkan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Romdhon, Muhammad Rizqi. *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I*, cet. 1. Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015.
- Romindo, dkk. *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D edisi ke 2*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cet. Ke-6. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Wanardi, *Asas-asas Manajemen*. Bandung: CV Mandar Maju, 2010.

Wijaya, Desy. *Marketplace Pedia*. Jakarta: Laksana, 2020.

Internet/Website:

https://accounts.ppm-manajemen.ac.id/id_ID/blog/artikel-manajemen-18/post/proses-manajemen-risiko-1510. Diakses pada pukul 15.00 tanggal 25 september 2022.

https://ajaib.co.id/pelajari-5-metode-dasar-manajemen-risikoini/#Avoidance_Menghindari_Risiko. Diakses pada 19 September 2022 pukul 20.00.

[https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-\[Bayar-di-Tempat\]-Apa-itu-pembayaran-COD-\(Bayar-di-Tempat\)?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/72650-[Bayar-di-Tempat]-Apa-itu-pembayaran-COD-(Bayar-di-Tempat)?previousPage=search%20recommendation%20bar), diakses pada 1 September 2022.

<https://help.Shopee.co.id/s/article/Apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-terjadi-kendala-terkait-metode-pembayaran-COD-Cash-On-Delivery>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.35 WIB.

<https://help.Shopee.co.id/s/article/Apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-terjadi-kendala-terkait-metode-pembayaran->

COD-Cash-On-Delivery, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.35 WIB.

<https://id.quora.com/Bagaimana-nasib-paket-yang-ditolak-ketika-COD-Apakah-akan-kembali-ke-seller-atau-ditanggung-kurir>. Diakses pada pukul 16.00 tanggal 25 September 2022.

<https://m.kaskus.co.id/post/5dc93e7e337f93531a3285e0/?ref=showpost&med=showallpost#post5dc93e7e337f93531a3285e0>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.40 WIB.

<https://mediakonsumen.com/2020/06/07/surat-pembaca/kecewa-dengan-Shopee-yangmendinginkan-penipu>, (6 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.30 WIB.

<https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360> , (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.30 WIB.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>. Diakses pada 18 September 2022 pukul 20.00 WIB.

<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/09/01/u-paya-Shopee-menjaga-roda-ekonomi-di-indonesia-saat-pandemi> , (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.38 WIB.

<https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/21/190500265/kasus-cod-belanja-online-pahami-ini-sebelum-putusan-belanja-bayar-di?page=all>. Diakses pada pukul 16.00 tanggal 25 September 2022.

Krism, *Siapakah CEO dari Shopee?*, diakses dari <https://www.dictio.id/t/siapakah-ceo-dari-Shopee> pada tanggal 29 Agustus 2022 Pukul 12.30 WIB

Metode Pembayaran Shopee.
[https://help.shopee.co.id/portal/article/73077-\[Baru-di-Shopee\]-Apa-saja-Metode-Pembayaran-yang-didukung-oleh-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73077-[Baru-di-Shopee]-Apa-saja-Metode-Pembayaran-yang-didukung-oleh-Shopee%3F). diakses pada pukul 17.00 tanggal 25 september 2022.

Rishna Maulina, *Kelebihan dan Kekurangan Belanja dengan Sistem COD*, diakses dari <https://blog.qelola.com/2021/07/26/kelebihan-dan-kekurangan-sistem-cod/> pada tanggal 17 September 2021 pukul 19.00 WIB.

Tim Kominfo, *Sistem E-Commerce dan Perlindungan Konsumen*, diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-E-Commerce-dan-perlindungan-konsumen/> pada tanggal 20 September 2022.

Tim Shopee, *COD Bayar di Tempat, dikuti dari* <https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3360/COD-Bayar-di-Tempat>. Diakses pada 20 Oktober 2022 pukul 16.00 WIB.

Tim Shopee, Pusat Bantuan, dikutip dari <https://help.Shopee.co.id/> . Diakses pada tanggal 11 Agustus 2022 Pukul 19.00 WIB.

Tim Shopee, *Shopee Bayar di Tempat*, dikutip dari <https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/Shopee-bayar-di-tempat/> diakses tanggal 11 Agustus 2022.

Tim Shopee, *Tentang* Shopee, diakses dari <https://careers.Shopee.co.id> pada tanggal 29 Agustus 2022 Pukul 12.30 WIB.

Wikipedia, “Sejarah Perusahaan Shopee” *Situs* id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia (10 Februari 2021), Diakses pada pukul 18.50 WIB.



