

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi membuat penyelenggaraan transaksi perdagangan semakin modern. Dengan menggunakan internet, setiap orang dapat bertransaksi secara bebas dan melewati batas-batas geografis. Namun demikian, pemanfaatan teknologi dalam transaksi *E-commerce* tetap memiliki resiko (penipuan, barang palsu, dan barang tidak sesuai pesanan). Oleh karena itu, perlu ada mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat mengakomodir kepentingan para pihak dalam transaksi *E-commerce*. Kedudukan konsumen dalam transaksi *E-commerce* juga menjadi sangat penting karena konsumen memiliki kedudukan yang lemah dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Dengan demikian, penyelenggaraan transaksi *E-commerce* dan penyelesaian sengketanya juga harus mempertimbangkan upaya perlindungan terhadap konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2014), menjelaskan *E-commerce* adalah segala aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media elektronik. Istilah *E-commerce* digunakan untuk mendeskripsikan semua transaksi yang memakai media elektronik. Marketplace sendiri adalah salah satu model *E-commerce*, di mana ia berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Penjual yang berdagang di marketplace hanya perlu meladeni pembelian. Semua aktivitas lain seperti pengelolaan website sudah diurus oleh platform tersebut. Situs-situs seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Buka Lapak, Blibli.com, dan JD.id adalah contoh merupakan market place *e-commerce*.

Perkembangan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia sekarang ini didukung oleh kemajuan teknologi dan masyarakat yang terlibat di dalam E-commerce, termasuk di Kota Kerinci Jambi. Salah satu layanan kurir yang baru dan memiliki sistem *Cash on Delivery* (COD) hadir di Kabupaten Kerinci adalah perusahaan logistik J & T. Sebagai perusahaan logistik berbasis teknologi, J & T sejak berdirinya di Kabupaten Kerinci pada tahun 2011 menawarkan jasa pengiriman dan penerimaan paket yang menawarkan sistem pelayanan bayar ditempat (*Cash On Delivery*). Sistem dari J & T dapat membantu para pelaku e-commerce untuk mengakses barang kirimannya selama 24 jam melalui ID dan pemberian SMS serta e-mail oleh J & T. Jasa pengiriman barang J & T bekerja sama dengan shipper/ perusahaan yang sudah memiliki paket kiriman dengan jumlah yang banyak seperti Shopee, Lazzada, Tokopedia, blogshop lokal, pelaku E-commerce, serta entitas yang menggunakan layanan kurir JNT. Shipper yang ingin menggunakan layanan JNT harus memiliki kontrak kerjasama dengan melakukan transaksi pembayaran selama waktu yang disepakati dan menyediakan paket barang yang dikirim dalam kurun waktu sesuai kontrak kerja. Sedikit atau banyaknya paket yang akan dikirim oleh shipper akan tetap dikirim oleh JNT dan jika shipper tidak ada paket yang akan dikirim pihak JNT tidak akan melakukan pengiriman.

Menurut Mulyadi (2016), bahwa *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran dimana anda bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Pembayaran dilakukan kepada kurir yang mengantarkan barang. Pembayaran kepada kurir hanya bisa dilakukan secara tunai. Apabila anda tidak

ingin membayarkan secara tunai, anda dapat memilih metode pembayaran lain yang kami sediakan. Demi kelancaran transaksi, mohon disiapkan uang pas pada saat pengantaran barang. Cara untuk mengatasi permasalahan tersebut karena penjual dan pembeli dapat bertemu secara langsung. Dalam jual beli *E-commerce* dengan sistem COD penjual akan memuat produk atau barang yang akan dijualnya melalui foto produknya dengan mencantumkan spesifikasi barang, harga dan nomor penjual.

Keuntungan bagi pembeli dalam transaksi *E-commerce* dengan sistem COD, pembeli dapat memeriksa barang terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran kepada penjual. Kerugian bagi penjual dalam transaksi *E-commerce* terjadi wanprestasi dalam jual-beli online, di mana barang yang sudah dikirim sesuai dengan pesanan kemudian pembeli tidak tanggung jawab dalam pembayaran melalui *Cash On Delivery* (COD) karena pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak jujur dalam memberikan informasi.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2017 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dalam hal transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen pada penyelenggaraan *E-commerce*, maka penyelenggaraan transaksi tersebut terikat dengan ketentuan perlindungan konsumen. Hal ini didasari atas kondisi dimana satu pihak selalu memiliki kedudukan yang lebih diuntungkan. Konsumen dalam hal ini menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Lebih khusus lagi, dalam transaksi perdagangan secara online, konsumen sering kali dihadapkan dengan perilaku

pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Hal ini semakin mudah dilakukan oleh pelaku usaha karena para pihak tidak saling bertemu secara langsung pada saat terjadi kesepakatan. Oleh karena itu, seperti halnya dalam perdagangan konvensional, transaksi perdagangan secara online atau *E-commerce* antara pelaku usaha dan konsumen harus juga diberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlu ada upaya perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan transaksi *E-commerce* baik sebelum terjadi sengketa maupun setelah terjadi sengketa.

Mekanisme transaksi jual beli pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebutkan KUHPerdata), dapat dilakukan melalui perjanjian terlebih dahulu. Menurut ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya sedangkan jual beli merupakan suatu perjanjian antara pihak penjual yang memberikan suatu benda yang dijualnya dan pihak yang membayar nilai benda yang diperjanjikan sesuai harga yang disepakati dan sifatnya mengikat.

Transaksi jual beli online pada *e-commerce* dengan *Cash On Delivery* (COD) di tengah kondisi pandemi Covid-19 ini justru ada sektor yang tidak terdampak secara langsung akibat covid 19. *E-commerce* dan perusahaan jasa pengiriman justru mencatatkan volume peningkatan omset, akibat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) memaksa orang-orang berbelanja online untuk membeli kebutuhan bahan pokok atau barang-barang yang diperlukan. PT. Global Jet Express (JNT Express) mencatat peningkatan volume

pengiriman barang hingga 15% setelah ditetapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) *Chief Executive Officer* JNT Pasar Senen Siulak. Volume pengiriman barang mengalami peningkatan secara nasional dari trafik normal setelah pandemi Covid-19 merebak di Indonesia. Di sisi lain pencegahan dengan menerapkan *social distancing* di setiap cabang JNT Express dan saat pengantaran paket kepada pelanggan.

Masa pandemi Covid-19 saat ini pembelian *online* semakin banyak, dengan semakin banyaknya pilihan *e-commerce* yang memudahkan banyak orang berbelanja tanpa harus keluar rumah dan dapat membeli produk yang diinginkan, untuk itu JNT Pasar Senen Siulak makasimalkannya untuk memikat pelanggan agar menggunakan jasa pengiriman dengan memberikan layanan gratis jemput di tempat tanpa batas minimum, layanan call center 24 jam, oprasional 24 jam 365 hari, harga reguler service premium dan menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa pihak ke 3.

Layanan-layanan tersebut dimaksimalkan untuk membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sistem *e-tracking* yang memudahkan pelanggan untuk melihat posisi *update* barang yang dia kirim melalui JNT. Upaya untuk memenuhi kebutuhan J&T membuat trobosan dengan membuat sistem *tracking* yang *real time* pelanggan bisa melihat dimana dan siapa yang sedang memproses barang yang dikirimkan. JNT Pasar Senen Siulak dituntut untuk memenuhi keinginan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga terbagunlah kepercayaan yang baik untuk JNT Pasar Senen Siulak dimata pelanggan, untuk meningkatkan pelayanan yang efisien dan fleksibel untuk

menunjang kebutuhan pengiriman semua orang, Kemajuan informasi dan teknologi pun membuat persaingan antar suatu perusahaan menjadi semakin ketat pula.

Masyarakat milenial khususnya masyarakat Siulak adalah masyarakat yang kritis dan selektif dalam memilih dan menentukan produk yang ingin dibeli. Perusahaan ekspedisi yang mampu menunjang mobilitas pelanggan di dalam pengiriman barang saat ini sudah sangat banyak di Kabupaten Kerinci yang menjanjikan ketepatan waktu pengiriman paket yang baik. Beberapa nama besar perusahaan jasa pengiriman paket yang selalu merespon segala permintaan pasar adalah JNE, Ninja, Pos Indonesia, JNT dan Sicepat Ekspres. Usaha JNT Pasar Senen Siulak untuk memikat hati masyarakat dengan bekerja sama langsung dengan perusahaan *e-commerce* dan *customer reguler* (pedagang konvensional) salah satu bentuk kerja sama JNT dengan *e-commers shopee* dengan melakukan minimum berbelanja dan akan mendapat gratis ongkir bila berbelanja di atas Rp. 90.000 berbeda dengan kompetitor terdekat yaitu JNE harga yang ditawarkan oleh JNE akan gratis ongkir jika sudah berbelanja di atas Rp. 120.000 sehingga walaupun di tengah kondisi mewabahnya Covid-19 JNT Pasar Senen Siulak berdampak memikat pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman dari JNT Pasar Senen Siulak. Salah satu alasan masyarakat mempercayai jasa pengiriman barang JNT Pasar Senen Siulak. Karena saat ini perusahaan JNT Pasar Senen Siulak merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang memiliki sistem *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran secara tunai pada saat barang sampai di tempat.

Fenomena transaksi jual beli online melalui penerapan *Cash On Delivery* (COD) mengalami beberapa masalah yang sering ditemukan di lapangan. Menurut informasi dari studi awal bahwa beberapa masalah terkait dengan pesanan melalui sistem COD diantaranya adalah masalah kepraktisan, keamanan, privasi, dan kepercayaan. Sistem transaksi belanja online dengan sistem COD sangat praktis dilakukan oleh customer, namun terkadang-kadang karena praktis tersebut sering membuat customer iseng dalam mengklik pesanan, tidak mau membayar pesanan dengan alasan salah pencet, dan alasan tidak pernah memesan pesanan di aplikasi *e-commerce*. Selanjutnya masalah keamanan akun sangat melindungi para customer, tetapi banyak juga gara-gara sistem pembayaran COD yang mengharuskan customer membayar lebih, mentransfer sejumlah uang, dan sebagainya. Selanjutnya, privasi menggunakan sistem belanja online dengan COD adalah customer tidak perlu memberikan nomor akun kepada pihak lain yang tidak bertanggungjawab. Oleh sebab itu, sistem pembayaran COD termasuk salah satu sistem belanja yang sangat menjaga privasi pihak customer. Kemudian kepercayaan dari customer kepada pihak *e-commerce* sangat tinggi, karena sudah terbukti bahwa transaksi melalui COD tersebut memberikan kesan yang menarik kepada customer.

Berdasarkan fenomena transaksi jual beli online melalui sistem pembayaran COD lebih praktis, menjaga keamanan dan privasi pelanggan, dan kepercayaan atas kredibilitas terhadap jasa ekspedisi. Hal ini memudahkan customer bayar setelah barangnya sampai yang disebut COD (*Cash On Delivery*). Jadi customer bisa bayar ketika barangnya sampai. Dan di sinilah banyak

customer-customer yang tidak bertanggung jawab dengan pesanan tersebut membuat para kurir kelelahan menghadapi customer yang seperti ini. Dan customer terlalu mudah untuk bilang membatalkan paket, setelah pakatnya sampai. Pihak JNT Pasar Senen Siulak mengerti bahwa pembeli adalah raja, tapi kalau rajanya main-main, pihak JNT Pasar Senen Siulak tidak segan-segan untuk memberi peringatan atau pun teguran kepada customer yang tidak bertanggung jawab dengan seenaknya saja membatalkan pesanan yang sudah di pesan.

Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu kurir JNT Pasar Senen Siulak, sebagai berikut “Sering menemukan customer pada saat menerima pesanan tidak mau bayar ketika menerima paket yang katanya tidak sesuai yang diinginkan, sedangkan kami hanya sebagai kurir pengantar yang hanya bertanggungjawab mengantar barang ke customer, sedangkan pengajuan pengembalian barang yang tidak sesuai hanya bisa dilakukan dengan pihak onlineshop dan market place sebagai aplikasi yang menghubungkan antara penjual dan pembeli.”

Berkaitan dengan masalah antara customer dengan pihak JNT Pasar Senen Siulak di atas, tidak membuat jasa pengiriman barang/paket *online* pada perusahaan JNT Pasar Senen Siulak menurun. Bahkan memberi pelayanan untuk customer, jika customer memesan barang tidak sesuai dengan pesannya. Customer bisa mengajukan pengembalian dengan kirim kembali paket tersebut dengan biaya ongkos kirim Rp0,- untuk jasa ekspedisi khususnya JNT untuk pengguna *e-commerce* shoope, lazada, tokopedia, buka lapak, dan sebagainya. Dengan syarat harus mengikuti aturan di aplikasi tersebut, mengajukan

pengembalian barang ke e-commerce dan tetap membayar biaya COD kepada kurir. Sistem pembayaran COD pada jasa ekspedisi JNT Pasa Senen Siulak dari segi keamanan sangat diperhatikan. Karena apabila pesanan tidak sesuai dengan apa yang dibeli customer, maka customer tetap harus mengambil paket yang sudah dipesan dengan COD tersebut, lalu customer bisa mengajukan sendiri pengembalian barang di aplikasi *e-commerce*. Nanti akan tetap di ACC oleh pihak *e-commerce* dan customer tidak dirugikan sepersenpun disini. Nanti uangnya juga akan kembali ditransfer oleh pihak toko ke akun Aplikasi *Shoope Pay Customer* tersebut.

Mengacu dari data di atas menunjukkan bahwa JNT Pasar Senen Siulak yang baru berusia 5 tahun sudah mulai membuntuti JNE sebagai *market leader* dari data di atas JNT masih bermasalah dalam meraup market di kota-kota besar, untuk JNT banyak menarik perhatian di Kabupaten Kerinci. Berikut data jumlah pengiriman JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci Tahun 2021, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pengiriman Paket JNT Pasar Senen Siulak
Kabupaten Kerinci

No.	Bulan	Jumlah Pengiriman Paket	
		Sistem Biasa	Sistem COD
1.	Januari	324	430
2.	Februari	389	467
3.	Maret	405	576
4.	April	809	1320
5.	Mei	1250	1780
6.	Juni	689	890
7.	Juli	432	560
8.	Agustus	415	480
9.	September	360	450

Sumber: JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah pengiriman tertinggi paket dengan menggunakan transaksi sistem biasa pada JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci terdapat pada bulan Mei yaitu 1250 paket. Sedangkan jumlah pengiriman terendah paket dengan menggunakan sistem transaksi biasa pada JNT Pasar Senen Siulak adalah Bulan Januari 324 paket. Jumlah pengiriman tertinggi paket dengan menggunakan sistem COD pada JNT Pasar Senen Siulak terdapat pada bulan Mei yaitu 1780 paket. Sedangkan jumlah pengiriman terendah paket dengan menggunakan sistem COD pada JNT Pasar Senen Siulak terdapat pada Bulan Januari yaitu 430 paket. Hal ini menunjukkan bahwa pada awal tahun 2021 customer lebih banyak menggunakan jasa pengiriman barang JNT Pasar Senen Siulak dengan sistem pembayaran biasa. Namun, pertengahan tahun 2021 customer lebih banyak menggunakan jasa pengiriman barang JNT Pasar Senen Siulak dengan sistem pembayaran COD, karena lebih praktis dan tanpa perlu ke ATM. Penerapan sistem pembayaran COD harus memang menjadi pilihan banyak orang, karena tinggal membayar di rumah saat kurir ekspedisi JNT mengantar paket ke rumah.

Berdasarkan fenomena terhadap jasa ekspedisi pada JNT Pasar Senen Siulak diantaranya adalah masalah ketetapan waktu pengantaran paket yang sering terlambat sampai kepada *customer*. Banyak *customer* yang mengalami penerimaan paket tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh jasa ekspedisi JNT. Kemudian juga pihak kurir jasa ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak juga sering tidak memberi pemberitahuan kepada *customer* tujuan pengantaran paket dengan alasan kurir sudah kenal dengan *customer*, nomor tujuan tidak

sedang aktif, ataupun dengan alasan lainnya. Kemudian juga masalah keselamatan barang yang dihantar kurir terkadang mengalami kerusakan, salah alamat, ataupun lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas sebagaimana didukung oleh hasil penelitian dari Hasan dan Reza (2021), mengungkapkan bahwa penerapan sistem pembayaran COD lebih aman dari penipuan dan praktis tanpa harus ke ATM atau bank. Selanjutnya hasil penelitian dari Sari, dkk (2014), bahwa sistem pembayaran COD merupakan suatu transaksi strategis dari segi keamanan dan kelayakannya secara pasti.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan Sistem *Cash On Delivery* (COD) di Jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci saat ini?
2. Bagaimana efektivitasnya dalam penerapan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci yang ideal?
3. Apa saja faktor pendukung efektivitas sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci saat ini.
2. Untuk mengetahui efektivitasnya dalam penerapan sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci yang ideal?.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung efektivitas sistem pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di jasa Ekspedisi JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman dan menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perencanaan pemasar yang lebih modern dalam menarik minat customer dalam menggunakan jasa ekspedisi pengiriman barang kepada JNT Pasar Senen Siulak Kabupaten Kerinci.
2. Bagi penulis sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir kuliah dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).