



ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA SISTEM CASH ON DELIVERY (COD) DALAM MENGGUNAKAN KURIR J&T EXPRESS

Balqis Anisa Janati¹, Safinatunnaja², Mahda Rizka Yolanda³, Afryan Syah Putra⁴, Arsyadona⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: balqisanisaj@gmail.com, safinatunnaja118@gmail.com, mahdariska10@gmail.com, afryansyahputra28@gmail.com, arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

Abstrak: Metode pembayaran Cash on Delivery (COD) pada layanan pengiriman J&T Express memiliki risiko yang dapat mempengaruhi kelancaran transaksi. Risiko yang dihadapi oleh penjual dan kurir dalam sistem COD meliputi kesalahan pengiriman, ketidaksesuaian alamat, serta pembatalan pesanan oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko pada sistem pembayaran COD menggunakan kurir J&T Express. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko utama yang dihadapi oleh penjual dan kurir adalah ketidaktepatan pengiriman dan pembatalan pesanan oleh konsumen yang menyebabkan kerugian finansial dan reputasi. Meskipun J&T telah melakukan beberapa upaya mitigasi risiko, seperti pelatihan kurir dan sistem pelacakan yang lebih baik, masih diperlukan peningkatan dalam manajemen risiko terkait sistem COD untuk meminimalisir dampak negatif bagi penjual dan kurir.

Kata Kunci: Cash on Delivery; Manajemen Risiko; Kurir J&T; Pengiriman.

***Abstract:** The Cash on Delivery (COD) payment method in J&T Express delivery service carries risks that can affect the smoothness of transactions. Risks faced by sellers and couriers in the COD system include delivery errors, address mismatches, and order cancellations by customers. This study aims to analyze risk management in the COD payment system using J&T Express couriers. The research method used is descriptive qualitative with a literature review approach. The results show that the main risks faced by sellers and couriers are delivery inaccuracies and order cancellations by customers, which cause financial and reputational losses. Although J&T has made some risk mitigation efforts, such as courier training and improved tracking systems, further improvements in risk management related to the COD system are needed to minimize negative impacts on sellers and couriers.*

Keywords: Cash on Delivery; Risk Management; J&T Couriers; Delivery.

Article History

Received: Januari 2025
Reviewed: Januari 2025
Published: Januari 2025

Plagiarism Checker No
234

Prefix DOI : Prefix DOI
:

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed

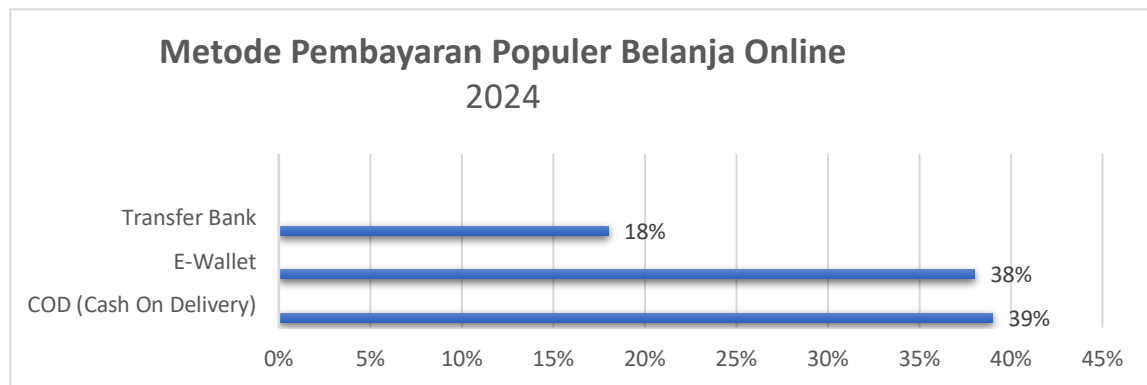
under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Berbagai sektor termasuk sektor ekonomi, telah sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan pesat teknologi digital, khususnya internet. E-commerce, yang mencakup semua aktivitas transaksi yang melibatkan pertukaran barang, jasa, atau informasi melalui platform digital dengan internet sebagai media utamanya, telah mengubah cara konsumen dan penjual berinteraksi. Di Indonesia, e-commerce semakin populer sejak pertengahan tahun 2010-an.

Menurut (Widayati, 2020), e-commerce telah menjadi pendorong utama dalam perubahan pola transaksi ekonomi, menggeser dari transaksi fisik menuju transaksi digital. Dengan semakin berkembangnya e-commerce, transaksi jual beli online pun semakin menjadi bagian integral dari gaya hidup masyarakat Indonesia.

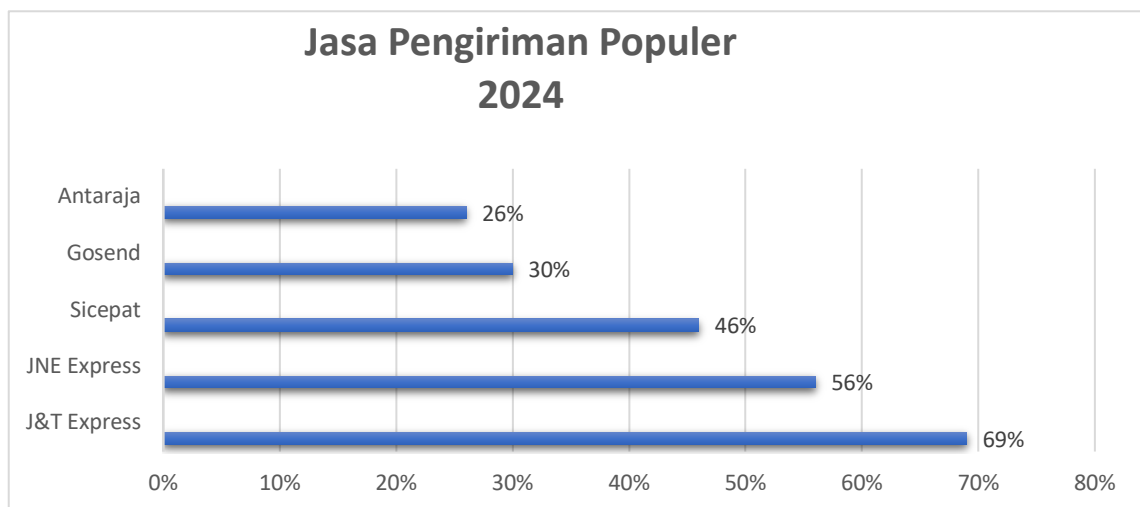
Cash on Delivery (COD), yang memungkinkan pembeli membayar barang yang telah mereka terima secara tunai, menjadi salah satu metode pembayaran yang paling umum digunakan oleh konsumen Indonesia. Metode ini menjadi populer karena memberikan rasa aman kepada pembeli, terutama dalam mencegah penipuan online. Dengan COD, pembeli dapat memeriksa barang yang mereka terima terlebih dahulu sebelum membayar, yang memungkinkan mereka untuk sering menggunakan metode ini.



Gambar 1. Metode Pembayaran Populer Belanja Online 2024
Sumber: Jakpat (2024)

Menurut survei yang dilakukan oleh Jakpat pada tahun 2024, terdapat tiga metode pembayaran belanja online yang paling populer. Sebagian besar responden, yaitu 39%, memilih metode pembayaran Cash on Delivery (COD) karena menawarkan kenyamanan dan rasa aman. Metode pembayaran berikutnya adalah dompet digital (e-wallet) yang digunakan oleh 38% responden, didukung oleh banyaknya penyedia layanan dan promosi menarik. Sementara itu, transfer bank menjadi pilihan 18% responden, meskipun jumlah penggunaannya lebih sedikit dibandingkan metode lainnya. Jumlah COD yang tinggi menunjukkan bahwa pelanggan mengutamakan keamanan transaksi online (Jakpat, 2024).

Meskipun metode COD memiliki banyak keuntungan, ada beberapa risiko, terutama bagi penjual dan penyedia jasa kurir. Kemungkinan pembeli membatalkan barang setelah dikirim merupakan salah satu ancaman utama sistem COD. Seringkali, pembatalan disebabkan oleh ketidakpuasan dengan barang yang diterima atau ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi yang ditampilkan pada platform e-commerce. Hal ini akan sangat berdampak buruk bagi penjual karena penjual tidak akan menerima pembayaran untuk barang yang sudah dikirimkan, dan penyedia pengiriman juga harus menanggung biaya pengembalian barang. (Pratama, 2020) juga mengatakan bahwa bisnis dapat mengalami masalah yang lebih sulit dan biaya yang lebih besar jika barang dikembalikan atau transaksi dibatalkan. J&T Express telah berkembang menjadi salah satu penyedia utama layanan pengiriman barang, termasuk pengiriman dengan sistem COD. J&T Express telah berdiri pada tahun 2015. Selama berdiri, mereka telah melakukan kemajuan besar dalam mengirimkan barang dengan cepat dan efisien ke berbagai wilayah di Indonesia. Dengan jangkauan yang luas mereka, J&T Express berhasil menggunakan infrastruktur logistik yang canggih untuk meningkatkan kecepatan dan keamanan pengiriman mereka. Meskipun J&T memiliki banyak keuntungan, mereka juga menghadapi masalah pengelolaan risiko transaksi COD.



Gambar 2. Jasa Pengiriman Populer 2024
Sumber Jakpat (2024)

Jakpat melakukan survei pada tahun 2024 tentang lima jasa pengiriman paling populer di Indonesia. J&T Express unggul dengan 69% responden karena sistem pelacakan yang akurat, layanan jemput paket gratis, dan layanan 24 jam. JNE Express berada di posisi kedua dengan 56% responden karena ongkos kirim murah dan pelacakan real-time. Di urutan ketiga, Sicepat menarik 46% peserta dengan keunggulan pengiriman cepat, seperti layanan 8 jam di Bandung dan Jabodetabek. 30% responden memilih Gosend, yang berfokus pada pengiriman jarak dekat di kota-kota besar. Terakhir, Anteraja dipilih oleh 26 persen orang yang melakukan survei karena memungkinkan penjemputan paket gratis dalam waktu 2 jam (Jakpat, 2024).

Risiko adalah hal yang tidak dapat dihindari dalam manajemen bisnis. Manajemen risiko adalah prosedur sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengatasi risiko yang dapat menghalangi suatu perusahaan untuk mencapai tujuan mereka (Qintharah, 2019). Berbagai jenis risiko yang harus diperhatikan saat melakukan COD termasuk pembatalan sepihak, kerugian yang disebabkan oleh penipuan, kesalahan pengiriman, dan ketidakmampuan pembeli untuk membayar. Untuk kelancaran operasi dan keberlanjutan bisnis, pengelolaan risiko ini sangat penting.

Pembatalan sepihak oleh pembeli adalah salah satu risiko terbesar dalam transaksi COD. Pembeli seringkali memilih untuk membatalkan transaksi dan menolak untuk membayar jika barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau jika kualitas barang tidak memuaskan. Ini dapat menyebabkan penjual kehilangan uang karena barang sudah dikirim tetapi pembayaran belum diterima (Afzil, 2024). Untuk mengurangi masalah ini, penyedia e-commerce dan jasa pengiriman seperti J&T Express harus memastikan proses verifikasi produk yang akurat dan jelas. Untuk menghindari klaim dan pembatalan sepihak, sangat penting untuk memastikan bahwa deskripsi produk yang ditampilkan dan produk yang diterima oleh pelanggan sesuai (Shafa, 2020).

Selain pembatalan sepihak, ada kemungkinan bahwa pembeli menerima barang, tetapi tidak membayar kurir, yang berpotensi merugikan penjual dan penyedia pengiriman. Oleh karena itu, bisnis harus memiliki peraturan yang jelas tentang pembayaran dan pengembalian barang. Perusahaan dengan sistem manajemen risiko yang efektif akan lebih siap menghadapi kemungkinan penipuan dan memitigasi kerugian (Kotler, 2016).

Waktu pengiriman yang tepat adalah komponen penting dalam manajemen risiko COD selain risiko pembayaran. Waktu pengiriman sangat penting untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia pengiriman. Jika barang dikirim tepat waktu, pelanggan cenderung lebih puas dan lebih percaya pada penyedia layanan, sementara keterlambatan

pengiriman dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan merusak reputasi bisnis. Perusahaan yang dapat menghindari keterlambatan dan memastikan pengiriman yang tepat waktu akan memiliki keunggulan kompetitif dalam menarik pelanggan (Susanti, 2019).

Dengan demikian, pertumbuhan e-commerce di Indonesia telah membuka banyak peluang bagi bisnis, khususnya dalam hal pengiriman barang melalui jasa logistik seperti J&T Express. Salah satu metode pembayaran yang paling populer adalah Cash on Delivery (COD), yang memungkinkan pelanggan untuk memeriksa produk sebelum membayar. Namun, metode ini menimbulkan risiko yang signifikan, seperti pembatalan sepihak, penipuan, dan pengembalian barang, yang dapat berdampak pada operasi dan kelangsungan hidup perusahaan pengiriman seperti J&T Express. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan mengembangkan strategi untuk mengurangi risiko ini. Penelitian ini juga akan melihat bagaimana manajemen risiko yang efektif dapat meningkatkan kinerja operasi, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan J&T Express.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Afzil, 2024), (Rahayu, 2023), (Oktarina, 2024) menunjukkan bahwa sistem COD menghadapi banyak masalah, terutama terkait pembatalan transaksi oleh pembeli dan kemungkinan penipuan. Peningkatan pengetahuan konsumen, optimalisasi teknologi pelacakan pengiriman, dan penerapan sistem verifikasi yang lebih ketat adalah beberapa masalah yang diharapkan dapat diselesaikan oleh penelitian ini. J&T Express dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan daya saing, dan mendukung pertumbuhannya di era digital dengan strategi mitigasi risiko yang tepat.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Risiko

Metode sistematis yang dikenal sebagai manajemen risiko digunakan untuk menemukan, menilai, memantau, dan mengelola kemungkinan risiko yang dapat memengaruhi tujuan perusahaan. Manajemen risiko didefinisikan oleh Perusahaan Internasional untuk Standardisasi (ISO) sebagai penerapan pendekatan metodis untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko di seluruh perusahaan dengan menggunakan kerangka kerja yang terkoordinasi dan berkelanjutan (Lisawati, 2023). Ketidakpastian yang mungkin mengakibatkan kerugian dikenal sebagai risiko sendiri (Triyono, Manajemen Risiko, 2019). Dalam manajemen risiko, risiko adalah kombinasi kemungkinan suatu peristiwa terjadi dan akibatnya.

Cash On Delivery (COD)

Cash on Delivery (COD) adalah metode pembayaran di mana pembeli membayar barang secara tunai saat barang sampai di alamat tujuan. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada pembeli karena mereka dapat memeriksa kualitas barang sebelum membayar, dan memberikan rasa aman kepada penjual karena pembayaran langsung diterima setelah barang sampai (Afzil, 2024) dan (Tandon, 2018). COD umum di negara-negara seperti Indonesia yang memiliki tingkat penetrasi kartu kredit yang rendah atau tingkat kepercayaan terhadap transaksi digital yang masih rendah (Alfarizi, 2023).

Selain itu, sistem ini mendorong konsumen untuk menggunakan layanan perbankan digital yang tidak biasa. Namun, ada beberapa masalah dengan sistem COD, seperti kemungkinan pembatalan sepihak, penipuan, dan kurangnya perlindungan hukum bagi kurir (Wiryawan, 2021). Meskipun demikian, COD dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan transaksi dengan manajemen yang baik (Hajjan, 2021).

METODE

Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kepustakaan. Menurut (Damanuri, 2010), metode ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang risiko yang terkait dengan sistem Cash on Delivery (COD) dalam e-commerce dengan melakukan analisis literatur dari berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, buku, dan dokumen kebijakan. Menurut (Lisawati, 2023), pendekatan kualitatif memungkinkan penelitian ini mengeksplorasi masalah dan pendekatan untuk mengurangi risiko. Dalam hal ini, data dikumpulkan dengan menganalisis literatur yang relevan, termasuk artikel ilmiah yang mendukung topik penelitian dan dapat diakses melalui platform seperti Google



Scholar, jurnal internasional berkualitas tinggi, dan dokumen kebijakan. Perangkat lunak Mendeley digunakan untuk mengelola semua referensi yang digunakan untuk memastikan bahwa sumbernya akurat dan sesuai dengan format penulisan ilmiah (Afzil, 2024).

Selain itu, studi ini menganalisis kasus pembatalan sepihak dan kerusakan barang (Oktarina, 2024) untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang manajemen risiko dalam sistem COD kurir J&T Express. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan persepsi, masalah, dan solusi mitigasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Tanggung Jawab Kurir dalam Sistem COD

Dalam sistem Cash on Delivery (COD), kurir bertugas mengantarkan barang dari penjual kepada pembeli. Selain itu, sebagai bagian dari operasi perusahaan ekspedisi, kurir diberi wewenang untuk menerima pembayaran atas nama penjual, seperti yang diatur dalam Pasal 1385 KUHPerdara. Kurir bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang sampai ke pembeli sesuai alamat tujuan dalam transaksi COD (Fadillah, 2024). Namun, kurir sering menghadapi masalah, seperti barang yang diterima pembeli tidak sesuai. Kurir sering disalahkan atas masalah ini, meskipun mereka hanya berfungsi sebagai perantara. Kebijakan internal perusahaan ekspedisi mewajibkan kurir membayar barang yang tidak sesuai, jadi jika pembeli menolak membayar karena barang tidak sesuai, kurir sering kali menanggung kerugian karena pembeli tidak memahami mekanisme COD.

Jika terjadi ketidaksesuaian, kurir juga bertanggung jawab untuk memberi tahu pembeli tentang cara mengembalikan barang atau retur. Ini sesuai dengan komitmen J&T Express untuk memberikan informasi, keluhan, dan klaim. Pembeli sering mengalami masalah ini ketika memesan produk dari situs promosi yang tidak terpercaya, seperti media sosial. Situs-situs seperti ini meningkatkan kemungkinan produk tidak sesuai. Baik dalam jual beli konvensional maupun online, prinsip itikad menjadi dasar. Namun, masalah seperti pembatalan sepihak oleh pembeli sering muncul ketika penjual dan pembeli tidak terlibat secara langsung dalam transaksi COD. Kurir seringkali menjadi pihak yang dirugikan dalam kondisi ini karena transaksi dianggap selesai hanya setelah kurir menerima pembayaran.

Identifikasi Resiko dalam Sistem COD J&T

Risiko didefinisikan sebagai ketidakpastian yang dapat menyebabkan kerugian dalam jangka waktu tertentu (Triyono, 2019). Metode sistematis yang digunakan untuk mengurangi atau menghilangkan kemungkinan kerugian dikenal sebagai manajemen risiko (Arta, 2021). Sistem Cash on Delivery (COD) J&T memiliki berbagai risiko yang harus dikelola dengan cermat untuk menjaga kelancaran operasional dan kepercayaan pelanggan (Wiryawan, 2021). Di antara risiko ini adalah:

1. Risiko Pembatalan Sepihak oleh Pembeli

Salah satu masalah utama dalam sistem COD adalah pembatalan sepihak oleh pembeli. Ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti pembeli berubah pikiran, tidak memiliki uang saat barang tiba, atau melakukan pemesanan secara tidak sengaja (Rahayu, 2023). Dalam beberapa kasus, pembatalan juga dapat terjadi karena pembeli tidak dapat dihubungi atau tidak ada di lokasi pengiriman. Penjual dan penyedia jasa logistik J&T mengalami kerugian operasional sebagai akibat dari risiko ini.

2. Risiko Kerusakan Barang Selama Pengiriman

Seringkali, barang yang dikirim melalui sistem COD rusak karena pengemasan yang buruk atau penanganan yang tidak hati-hati selama pengiriman. Studi (Oktarina, 2024) menunjukkan bahwa kerusakan barang menyebabkan penjual kehilangan uang dan mengurangi kredibilitas J&T sebagai kurir.

3. Risiko Penipuan

Penipuan dalam sistem COD dapat berupa pemesanan palsu yang ditujukan ke alamat orang lain, atau pembeli yang menerima barang tetapi menolak membayar. Karena mereka tidak

memiliki perlindungan hukum yang jelas, kurir menjadi pihak yang paling dirugikan dalam hal ini (Rahayu, 2023).

4. Risiko Ketidaksesuaian Barang

Salah satu alasan utama pembatalan sepihak adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi produk yang ditemukan di platform e-commerce. Menurut penelitian (Oktarina, 2024), ketidakmampuan untuk memverifikasi kualitas produk sebelum dikirim adalah penyebab umum dari hal ini. Ketidakpuasan konsumen muncul sebagai akibat dari ketidaksesuaian ini, yang pada akhirnya merugikan semua pihak.

Dampak Risiko terhadap Stakeholder

Dampak terhadap J&T

1. Penurunan Efisiensi Operasional

Beban operasional J&T lebih terbebani oleh banyaknya pengembalian barang akibat pembatalan sepihak. Kurir harus menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk mengambil barang dari pembeli dan mengembalikannya kepada penjual, yang seringkali memerlukan perjalanan tambahan. Hal ini mengurangi efisiensi kurir dan meningkatkan biaya logistik perusahaan. Dalam jangka panjang, efisiensi operasi J&T dapat terganggu, terutama jika jumlah barang yang dikembalikan terus meningkat tanpa solusi yang efektif.

2. Kerugian Reputasi

Ketika pelanggan mengalami masalah seperti keterlambatan pengiriman atau barang yang rusak selama pengiriman, reputasi J&T sebagai penyedia jasa pengiriman yang andal dapat rusak. Ini terjadi di tengah persaingan ketat dengan kurir lain seperti JNE, SiCepat, dan Anteraja. Jika pelanggan kehilangan kepercayaan terhadap layanan J&T, pelanggan cenderung beralih ke penyedia jasa lain, yang pada akhirnya berdampak pada pangsa pasar dan reputasi J&T.

Dampak terhadap Penjual

1. Kerugian Finansial

Seringkali, pihak yang paling dirugikan secara finansial adalah penjual. Barang yang dikembalikan oleh pembeli biasanya dalam kondisi yang rusak atau tidak dapat dijual kembali karena tidak layak dijual. Penjual juga harus membayar biaya pengemasan seperti kardus, segel anti-rusak, dan balon tanpa kompensasi. Studi juga menunjukkan bahwa pengembalian barang dapat meningkatkan biaya logistik, terutama dalam kasus di mana produk harus dikirim kembali ke pembeli (Oktarina, 2024). Terutama bagi bisnis kecil, kerugian ini berdampak langsung pada arus kas dan profitabilitas penjual.

2. Penurunan Performa Toko

Tingkat pembatalan yang tinggi untuk pesanan COD dapat berdampak pada peringkat toko di platform e-commerce. Sistem penilaian dan peringkat di platform seperti Shopee dan Tokopedia sangat bergantung pada jumlah transaksi yang berhasil. Jika jumlah pembatalan pesanan terlalu tinggi, platform dapat menonaktifkan fitur COD, yang membatasi peluang penjual untuk menarik pelanggan baru. Penurunan kinerja toko ini dapat menyebabkan penurunan jumlah transaksi dan bahkan kerugian bagi penjual dalam jangka panjang.

Dampak terhadap Pembeli

1. Ketidakpuasan Konsumen

Meskipun sistem COD dimaksudkan untuk memberikan keamanan kepada pelanggan, ketidakpuasan sering disebabkan oleh kemungkinan keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang. Jika pembeli menerima barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi produk, mereka akan dirugikan. Ini mengurangi kepercayaan mereka terhadap toko dan sistem COD secara keseluruhan. Jika pelanggan tidak puas, mereka mungkin beralih ke platform atau metode pembayaran lain yang dianggap lebih aman.



2. Ketidaknyamanan Proses Retur

Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah proses pengembalian barang yang rumit. Banyak pembeli merasa mereka tidak mendapatkan perlindungan yang memadai, terutama jika barang yang mereka terima rusak atau tidak sesuai. Menurut prinsip kemudahan sistem COD, ada kemungkinan pembeli harus membayar biaya tambahan untuk mengembalikan barang.

Strategi Manajemen Risiko dalam Sistem COD J&T

Edukasi Konsumen

Untuk mengurangi risiko pembatalan sepihak dalam sistem COD, edukasi konsumen sangat penting. Banyak pembeli belum memahami sepenuhnya aturan dan tanggung jawab metode ini, seperti keharusan untuk membayar sebelum paket dibuka. Sebuah penelitian (Oktarina, 2024) menunjukkan bahwa pemberitahuan yang tepat dapat membantu pembeli lebih memahami proses COD, sehingga mengurangi jumlah pembatalan. Jika pembeli memilih metode pembayaran COD, J&T dapat bekerja sama dengan platform e-commerce untuk menyebarkan informasi tentang pentingnya mematuhi aturan COD melalui media sosial. Selain itu, mereka membuat video singkat yang menjelaskan proses COD, yang mencakup syarat untuk membayar sebelum paket dibuka. Pembeli yang dididik menjadi lebih bertanggung jawab, sehingga kemungkinan pembatalan pesanan berkurang.

Peningkatan Teknologi Pelacakan

Sistem pelacakan yang akurat sangat penting untuk mengurangi kemungkinan keterlambatan dan kesalahan pengiriman. Dengan teknologi pelacakan yang canggih, J&T dapat memantau setiap tahap perjalanan barang, mulai dari pengambilan hingga pengantaran ke pembeli. Ini memberikan sistem pelacakan real-time yang memungkinkan pembeli, penjual, dan kurir melihat secara jelas status barang. Menggabungkan fitur validasi alamat untuk mengurangi kemungkinan pengiriman ke lokasi yang salah, dan memberikan pemberitahuan otomatis kepada pembeli tentang jadwal pengiriman, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri untuk menerima barang. Teknologi pelacakan yang lebih baik meningkatkan tingkat keberhasilan pengiriman dan mengurangi kemungkinan keterlambatan atau pengembalian barang.

Kebijakan Tegas terhadap Pembatalan Sepihak

Salah satu bahaya terbesar dalam sistem COD adalah pembatalan sepihak oleh pembeli. Platform e-commerce yang bekerja sama dengan J&T harus menerapkan kebijakan yang lebih tegas terhadap pembeli yang sering membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas. Memberi tahu pembeli bahwa mereka sering membatalkan pesanan mereka dan menonaktifkan fitur COD jika pembatalan terus terjadi. Menghukum pelanggan yang membatalkan pesanan setelah barang. Terakhir, kami membuat sistem penilaian untuk pembeli yang memungkinkan penjual memprioritaskan pembeli dengan riwayat transaksi yang baik. Kebijakan ini menciptakan lingkungan transaksi yang lebih adil bagi penjual dan kurir serta memberikan efek jera kepada pembeli yang tidak bertanggung jawab.

Optimalisasi Proses Pengemasan

Pengemasan yang baik adalah cara utama untuk mencegah barang rusak selama pengiriman. Untuk menjaga kualitas barang hingga sampai ke tangan pembeli, penggunaan bahan pelindung yang cukup penting (Oktarina, 2024). Mengatur standar pengemasan untuk penjual, seperti penggunaan segel anti-rusak, kardus tebal, dan bubble wrap. Pelatihan penjual tentang pengemasan yang aman dan efisien. Selain itu, untuk memastikan bahwa pengemasan sudah sesuai standar, kurir dapat memeriksa kondisi produk sebelum dikirim. Barang-barang yang dikemas dengan baik memiliki risiko kerusakan yang lebih rendah, yang berarti lebih sedikit pengembalian produk dan lebih banyak kepuasan pembeli.

KESIMPULAN

Pembayaran dengan Cash on Delivery (COD) tidak hanya mudah dan aman bagi pelanggan, tetapi juga membawa risiko yang besar bagi kurir, penjual, dan penyedia

pengiriman seperti J&T Express. Kurir sering menghadapi masalah seperti barang yang tidak sesuai, pembatalan sepihak, dan ketidakpuasan konsumen, yang dapat mengganggu operasi dan menghasilkan kerugian finansial. Selain itu, penjual menghadapi risiko kerugian sebagai akibat dari barang yang dikembalikan dalam kondisi rusak dan penurunan kinerja toko di platform e-commerce. Sebaliknya, pembeli seringkali tidak puas karena pengiriman yang tertunda atau barang yang tidak sesuai. Dibutuhkan strategi manajemen risiko yang melibatkan edukasi konsumen, peningkatan teknologi pelacakan, kebijakan tegas pembatalan, asuransi barang, dan optimalisasi proses pengemasan. Strategi ini akan memungkinkan J&T Express untuk meningkatkan efisiensi operasional, kepercayaan konsumen, dan keberlanjutan bisnis dalam sistem COD.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzil, R. (2024). Menavigasi Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Dalam ECommerce: Kajian Kasus Shopee Di Indonesia. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 4(1), 1-11.
- Alfarizi, M. &. (2023). Adoption Of Cash On Delivery (COD) Payment System In Shopee Marketplace Transaction. *Procedia Computer Science*, 227, 110-118.
- Arta, I. P. (2021). Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- As Sajjad, M. B. (2020). nalisis Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51.
- Damanuri, A. (2010). Metodologi Penelitian Muamalah. Ponorogo: STAIN PO.
- Fadillah, F. (2024). Kedudukan dan tanggung jawab kurir dalam transaksi jual beli online dengan sistem cash on delivery (COD) (studi Kota Palu). *Jurnal Ilmu Hukum Toposantaro*, 1(2), 141-147.
- Hajjan, N. A. (2021). Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash on Delivery (Cod). *Supremasi: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, XVI(2), 318-326.
- Kotler, P. d. (2016). Manajemen Pemasaran (15 ed.). Amerika Serikat.
- Lisnawati, T. H. (2023). Manajemen Risiko dalam Bisnis E-commerce: Mengidentifikasi, Mengukur, dan Mengelola Risiko-risiko yang Terkait. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 8252-8259. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/372665/download/11.-PublikasiJurnal.pdf>
- Nurul Hajjan, R. A. (2021). Penegakan Hukum Atas Tindakan Wanprestasi Konsumen Melalui Sistem Cash on Delivery (COD). *Supremasi: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya*, 318-326.
- Oktarina, M. &. (2024). Manajemen Resiko Pengiriman Barang Online Menggunakan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(2), 209-221.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 21.
- Qintharah, Y. N. (2019). Perancangan Penerapan Manajemen Risiko. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi* 10, 67-86.
- Rahayu, R. P. (2023). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 2(1), 35-44.
- Shafa, P. &. (2020). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Berbelanja Online Melalui Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi shopee di Bekasi).
- Susanti, A. S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 92-104.
- Tandon, U. &. (2018). Study On Drivers Of Online Shopping And Significance Of Cash-On-Delivery Mode Of Payment On Behavioural Intention. *International Journal Of Electronic Business*, 14(3), 212-237.



Triyono, R. M. (2019). Manajemen Resiko. Yogyakarta: Deepublish.

Widayati, S. N. (2020). Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial Dalam Melakukan Transaksi Ekonomi. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 2407-263.

Wirawan, I. W. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS*, 4(2), 187-202.