

# Analisis manajemen resiko dalam pengiriman Cash on Delivery (COD) pada shopee e-commerce

**Mazroatun Nasikhah<sup>1\*</sup>, Segaf<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: \*210503110043@student.uin-malang.ac.id

---

#### **Kata Kunci:**

manajemen risiko; Cash on Delivery (COD); e-commerce

#### **Keywords:**

risk management; Cash on Delivery (COD); e-commerce

---

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji manajemen risiko dalam pengiriman Cash on Delivery (COD) pada platform e-commerce Shopee. Proliferasi perdagangan elektronik, termasuk di Indonesia, telah mengubah pola konsumsi dengan layanan yang efisien dan cepat. COD menjadi opsi pembayaran offline yang umum digunakan dalam e-commerce, termasuk Shopee. Meskipun popularitas COD meningkat, terdapat tantangan baru yang muncul, terutama pembatalan pesanan sepihak oleh pembeli tanpa persetujuan penjual. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa faktor penyebab pembatalan pesanan COD termasuk perubahan keputusan pembeli, keterbatasan dana pembeli, penempatan pesanan yang tidak disengaja, ketidaktersediaan pembeli untuk komunikasi, dan penyalahgunaan atau kerusakan pesanan. Risiko-risiko ini berdampak pada penjual, seperti penipisan tenaga kerja, bahaya keuangan, kehilangan waktu, dan penurunan kinerja toko. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis manajemen risiko yang komprehensif terkait pembatalan pesanan sepihak yang terjadi dalam pengiriman COD di Shopee E-commerce. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan literatur serta sumber evaluatif bagi platform e-commerce yang menggunakan pembayaran tunai pada pengiriman di masa depan.

---

#### **ABSTRACT**

This research examines risk management in Cash on Delivery (COD) deliveries on the Shopee e-commerce platform. The proliferation of electronic commerce, including in Indonesia, has changed consumption patterns with efficient and fast services. COD is an offline payment option commonly used in e-commerce, including Shopee. Despite the increasing popularity of COD, new challenges have emerged, most notably unilateral order cancellations by buyers without the seller's consent. Previous research shows that several factors causing COD order cancellations include changes in buyer decisions, limited buyer funds, inadvertent order placement, buyer unavailability for communication, and misuse or damage to orders. These risks impact sellers, such as workforce depletion, financial harm, lost time, and reduced store performance. This research aims to provide a comprehensive risk management analysis regarding unilateral order cancellations that occur in COD deliveries on Shopee E-commerce. It is hoped that the results of this research can become a source of insight and literature as well as an evaluative source for e-commerce platforms that use cash payments on delivery in the future.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

## Pendahuluan

Kemajuan ekonomi berkembang seiring dengan evolusi kecerdasan manusia dan kemajuan teknologi (Mujahidin, 2014). Proliferasi perdagangan elektronik sangat penting secara global, termasuk di Indonesia. Melalui layanannya yang efisien dan cepat, Perdagangan Elektronik secara tidak sengaja mengubah pola konsumsi klien. Kemajuan penting dalam E-Commerce berkaitan dengan modernisasi teknik pembayaran, dengan Cash On Delivery (COD) menjadi opsi pembayaran offline yang umum (Junaidi & Miralam, 2020). Di Indonesia, banyak platform e-commerce menawarkan alternatif pembayaran COD, seperti shopee E-Commerce yang terkenal. Shopee E-Commerce menonjol sebagai aplikasi e-commerce yang paling banyak digunakan, menarik sejumlah besar pengguna aktif. COD, atau Cash On Delivery, muncul sebagai mode pembayaran yang ramah pengguna dan andal untuk transaksi online. Pemanfaatan fasilitas COD melonjak hampir 2,5 kali lipat selama kuartal kedua tahun 2020. Meskipun demikian, eskalasi transaksi COD membawa tantangan baru, terutama pembatalan pesanan sepihak oleh pembeli tanpa memerlukan persetujuan dari penjual.

Pengembalian barang atau pembatalan pemesanan bisa dilakukan Apabila barang yang dipesan sudah sampai ke pembeli. Akan tetapi barang tersebut tidak sesuai dengan kriteria barang yang dijelaskan di website took online, bisa jadi dari spesifikasinya , jenis barang yang ditawarkan(Pratama, 2020). Pembeli yang mengajukan penggantian atau pengembalian pesanan bisa dilakukan Apabila hal tersebut telah disepakati oleh kedua belah pihak yakni penjual dan pembeli. Namun karena pembayaran yang dilakukan adalah sistem Cash On Delivery (COD) dimana pelanggan melakukan pembayaran ditempat atau secara tunai kepada kurir atau produk yang dikirimkan kerumah mereka maka pembeli bisa dengan mudah membatalkan pesanan tersebut. Seperti penelitian yang pernah dilakukan oleh (Rahayu & Damanuri, 2023), dengan judul “Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce” dengan hasil pembahasan Faktor penyebab yang berkontribusi terhadap pembatalan sepihak dalam transaksi yang melibatkan pembayaran Cash On Delivery termasuk perubahan keputusan pembeli, dana yang tidak mencukupi di pihak pembeli, penempatan pesanan yang tidak disengaja atau klik checkout oleh pembeli, ketidaktersediaan pembeli untuk komunikasi (kurangnya respons), dan penyalahgunaan atau kerusakan pesanan. Penjual terpapar berbagai risiko melalui metode pembayaran ini seperti menipisnya tenaga kerja, bahaya keuangan, kehilangan waktu, dan penurunan kinerja toko.

Dimulai dengan latar belakang kontekstual mengenai sejumlah besar penggemar opsi pembayaran tunai pada pengiriman di platform Shopee, di samping terjadinya pembatalan sepihak yang lazim oleh banyak pembeli, para peneliti termotivasi untuk melakukan penyelidikan berjudul “Analisis Manajemen Risiko Dalam Pengiriman Cash On Delivery Pada E-Commerce Shopee” dengan tujuan memperoleh penilaian manajemen risiko komprehensif dari pembatalan sepihak yang terkait dengan mekanisme Cash On Delivery (COD) yang digunakan dalam E-Commerce Shopee Ranah perdagangan. Aspirasinya adalah agar penelitian ini berfungsi tidak hanya sebagai sumber wawasan dan literatur tetapi juga sebagai sumber evaluatif untuk platform e-

commerce yang menggunakan modalitas pembayaran tunai pada pengiriman dalam upaya yang akan datang.

Pada penelitian ini sub bab yang akan dibahas meliputi Manajemen Risiko, Cash On Delivery dan poin-point yang berhubungan dengan bab tersebut. Dengan ini peneliti berusaha untuk memperkuat hasil dari penelitian sebelumnya dan Dalam artikel ini, penulis akan menyajikan alasan dibalik pembatalan kontrak dalam transaksi Cash on Delivery pada aplikasi Shopee adalah barang tidak sesuai dengan deskripsi produk, pembeli tidak punya uang untuk membayar, barang rusak saat diterima, pembeli tidak dapat dihubungi, dan pembeli berubah pikiran untuk membeli.

## **Pembahasan**

### **Manajemen Resiko**

Manajemen risiko adalah aktivitas inti lembaga keuangan dan melibatkan identifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko. Oleh karena itu, manajemen risiko sangat penting untuk dilakukan memiliki pemahaman risiko secara komprehensif dan mengukur eksposur risiko sehingga dapat dilaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka secara efektif(Segaf et al., 2023). Risiko adalah konsep yang diakui secara luas yang menembus berbagai domain dan aspek keberadaan manusia, menjadikannya istilah yang ada di mana-mana. Ruang lingkup luas di mana risiko berlaku berkontribusi pada definisi multifasetnya(Segaf & Wafie, 2023).

Manajemen risiko adalah elemen penting dalam berbagai sektor, mencakup strategi untuk mengelola risiko dan peluang secara proaktif. Proses ini melibatkan identifikasi, penilaian, respons, dan pemantauan risiko di berbagai proyek atau operasi(Maraboutis et al., 2022). Manajemen risiko memainkan peran kunci dalam pengambilan keputusan dengan mengintegrasikan faktor-faktor yang diidentifikasi selama penilaian risiko dengan biaya, keuntungan, dan faktor sosial ekonomi. Disiplin ini terus berkembang karena kemajuan teknologi dan peningkatan fokus pada keberlanjutan. Dalam industri keuangan, manajemen risiko yang efektif sangat penting bagi organisasi untuk unggul dalam iklim yang tidak terduga, dengan manajemen risiko kredit menjadi aspek penting untuk kesuksesan berkelanjutan(Shrestha & Thaheem, 2022). Secara umum, manajemen risiko menawarkan strategi komprehensif untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi lingkungan, dan pencapaian proyek melalui manajemen risiko yang sistematis di berbagai tingkatan dan tahapan.

### **Cash On Delivery (COD)**

Cash On Delivery (COD) adalah opsi pembayaran yang tersedia di platform E-Commerce, memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan pembelian mereka setelah barang dikirim kepada mereka. Metode ini memerlukan memulai pembayaran setelah penerimaan barang yang dipesan. Tujuan utama COD adalah untuk merampingkan proses pembayaran bagi pelanggan, menghilangkan kebutuhan untuk transfer bank atau transaksi elektronik. Pada dasarnya, pembayaran dilakukan di tempat setelah pengiriman oleh kurir. Namun, timbul contoh di mana pembeli memilih untuk membatalkan pesanan mereka ketika kurir meminta pembayaran. Berbagai

faktor berkontribusi terhadap terjadinya pembatalan default atau unilateral dalam transaksi Cash On Delivery adalah sebagai berikut

#### **Pembeli Tidak Mempunyai Uang Untuk Membayar**

Alasan tidak mempunyai uang adalah senjata yang paling sering dilontarkan Pelanggan kepada kurir ketika menagih pembayarannya. Terkadang juga dengan alasan kekurangan uang untuk membayar, karena ketika membeli pesanan memiliki uang namun ditengah perjalanan pembeli memiliki keperluan lain sehingga ia diharuskan memakai uang tersebut.

#### **Pembeli Tidak Sengaja Mengklik "Checkout"**

Beberapa pembeli sering melakukan kesalahan ini di mana, biasanya, setelah melakukan pemesanan dan sebelum dimulainya prosedur pengiriman, pembeli berusaha untuk membatalkan pesanan. Namun demikian, sistem tidak mampu melakukan pembatalan karena penerbitan tanda terima oleh vendor. Akibatnya, pembeli mulai membatalkan pesanan pada saat kedatangan barang oleh kurir.

#### **Pembeli Berubah Pikiran**

Bukan hal biasa bagi pembeli untuk menolak transaksi Cash On Delivery setelah menerima paket mereka oleh kurir dengan premis bahwa mereka tidak mengizinkan pembelian. Hal ini juga terjadi karena beberapa hal seperti; Pengaruh eksternal, Perubahan kondisi Pasar, Perubahan Kondisi Keuangan dan Informasi Tambahan.

#### **Paket misterius yang tidak dipesan oleh pembeli**

Pembeli yang menggunakan metode pembayaran COD tidak perlu membayarkan uang saat "checkout"; namun, pelanggan shopee yang ingin menipu atau membuat penjual rugi dapat menggunakan keuntungan ini. Dengan kata lain, Anda memesan barang yang ditujukan kepada alamat orang lain, sehingga paket dikirim ke alamat orang tersebut, dan kemudian kurir menagih pembayaran ke orang tersebut. Tentu saja, orang yang tidak merasa memesan barang tersebut tidak akan membayar, sehingga gagal bayar terjadi dan paket dikembalikan kepada penjual.

#### **Pembeli tidak dapat dihubungi**

Karena pembeli tidak berada di alamat yang dimaksud ketika pesanan tiba dan tidak meninggalkan uang untuk membayar orang terdekat, seringkali kurir membatalkan pesanan karena pembeli tidak dapat dihubungi melalui telepon atau menjawab panggilan dari kurir.

#### **Pesanan tidak sesuai atau rusak**

Dalam transaksi Cash On Delivery saat ini, sering terjadi pembatalan sepihak oleh pelanggan setelah mereka memeriksa dan membuka barang untuk memastikan apakah itu sesuai atau tidak. Pembeli tidak diperkenankan melakukan hal tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan Shopee. Pembeli harus membayar kurir terlebih dahulu. Pembeli dapat mengajukan komplain untuk pengembalian barang jika terdapat ketidaksesuaian atau kerusakan. Namun, dalam praktik yang sedang marak saat ini, banyak pembeli yang tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi Cash On

Delivery, sehingga kurir menjadi korban ketidakenerima atas kerusakan atau ketidaksesuaian pesanan pembeli.

### **Analisis Manajemen Resiko**

#### **Analisis sharing dan transferring yang diterapkan shopee**

Perusahaan asuransi sering menggunakan metode risiko sharing untuk membantu menutupi beberapa risiko yang ditanggung oleh seorang individu. Pada dasarnya, Anda berbagi risiko dengan penyedia asuransi untuk mendapatkan manfaat asuransi kesehatan. Premi yang diberikan berkorelasi negatif dengan jumlah orang yang mendaftar untuk pembagian risiko. Dalam kasus ini, Shopee mengklaim bahwa layanan pengiriman memberikan garansi seratus persen tanpa biaya tambahan dan jumlah penggantian akan sama dengan harga barang. Dalam kasus di mana barang "COD (Bayar di Tempat)" hilang atau rusak saat pengiriman (baik dalam perjalanan ke Pembeli atau ke Penjual saat barang dikembalikan), pelanggan atau pembeli dapat mengirimkan laporan dengan mengisi "Formulir Barang Rusak" Saat Diterima/Barang Pengembalian Tidak Diterima. Dengan catatan bahwa Shopee Tim Customer Service akan membantu memproses laporan tersebut ke pihak jasa kirim selama laporan diterima.

#### **Analisis avoidance yang diterapkan shopee**

Menghindari atau menghindari risiko, atau kegiatan dari exposure terhadap risiko dengan menghentikan kegiatan begitu kemudian diketahui mengandung risiko adalah salah satu cara mengendalikan suatu risiko. Oleh karena itu, menghindari risiko juga berarti menghilangkan risiko. Shopee memberikan pilihan kepada penjual untuk memilih metode pembayaran COD untuk toko mereka. Jika penjual ingin menghindari gagal bayar atau penipuan COD, mereka dapat menonaktifkan opsi ini. Ini juga menghilangkan risiko bahwa pembeli membatalkan pesanan atau gagal membayar.

#### **Analisis retention yang diterapkan shopee**

Retensi, atau menerima resiko, adalah jumlah risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Risiko yang ditanggung biasanya digunakan untuk mengimbangi risiko yang lebih besar di masa depan. Dalam hal ini, shopee menanggung kerugian apabila gagal membayar saat proses pengembalian barang. Jika barang hilang atau rusak saat pengiriman, penjual dapat mengikuti prosedur ganti rugi. Apabila barang tidak dikirimkan ke pembeli karena Pembeli tidak dapat dihubungi atau menolak untuk menerima pesanan, pesanan akan dikembalikan ke Penjual. Dalam hal ini, baik Penjual maupun Pembeli tidak akan menanggung biaya pengembalian pesanan karena Shopee menanggung biaya pengiriman.

## **Kesimpulan**

Hasil Dari Penelitian ini menemukan beberapa alasan pembeli membatalkan transaksi dengan pembayaran "Cash On Delivery": pembeli berubah pikiran, tidak memiliki uang untuk membayar, memesan atau mengklik checkout secara tidak sengaja, pembeli tidak dapat dihubungi (tidak ada respons), atau pesanan mungkin tidak sesuai atau rusak.

## Daftar Pustaka

- Junaidi, M. H., & Miralam, M. S. (2020). Online buying behavior among university students: A cross cultural empirical analysis. *Journal of Information Technology Management*, 12(2), 26–39.
- Maraboutis, P., Poulimenou, N.-I., & Nikolaou, E. (2022). Risk Management: An Essential “Tool” for the Extractive Sector. *Materials Proceedings*, 5(1), 119.
- Mujahidin, H. A. (2014). Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar. *Language*, 25(269p), 23cm.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21–34.
- Rahayu, R. P., & Damanuri, A. (2023). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 2(1), 35–44.
- Segaf, S., Syadzali, & Parmujianto, P. (2023). Risk management strategy for the problem of borrowing money for Islamic commercial banks. *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1227–1236.
- Segaf, S., & Wafie, S. (2023). Pemanfaatan informasi dan teknologi dalam implementasi manajemen pengendalian risiko likuiditas di BMT Ugt Nusantara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3380–3388.
- Shrestha, A., & Thaheem, M. J. (2022). Risk Management as a Tool for Sustainability. In *Sustainability* (Vol. 14, Issue 7, p. 4331). MDPI.