

IMPLEMENTASI APLIKASI SHOPEE MENGUNAKAN SISTEM COD-CEK DULU (STUDI PADA PELANGGAN SHOPEE DI TULUNGAGUNG)

Muhamad Maulana Majid¹⁾, Bayu Cahyoadi²⁾

^{1,2}Program studi Pendidikan Ekonomi

Email : maulanamajid8@gmail.com¹ cahyoadi.bayu@ubhi.ac.id²

Abstract : *Currently there are several marketplaces used by Indonesian society such as Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak and Blibli. There is some public interest in using several of these marketplaces because the first one is simple, there are many products available that people want, and there is a COD (Cash On Delivery) feature. In principle, the COD-Cek Dulu system is a payment method by paying in cash where consumers can check the goods first before payment is made when the goods arrive at their destination. The aim of this research is to determine the efforts made to increase shoppe customer satisfaction using the system. COD-Check first, the method used in this research is qualitative. The results of this research show that courier services play an important role in the efforts made to increase customer satisfaction in shoppe applications using the COD system.*

Keywords: COD-Check first system, Increased Customer Satisfaction

Pendahuluan

Perkembangan ekonomi pada masa ini sudah berjalan dengan sangat pesat (Nugoroho, 2021, hal.1). Perkembangan ekonomi ini akan terjadi seiring dengan berkembangnya teknologi digital. Berbagai jenis usaha bermunculan di masyarakat yang dipengaruhi oleh tingkat kreativitas. Perkembangan sosial perusahaan jenis ini terjadi di sektor produksi, penjualan dan jasa. Hal ini menciptakan permintaan pembelian di kalangan masyarakat dari berbagai daerah. Berkembangnya berbagai jenis usaha di setiap daerah memerlukan koneksi untuk menyebarkan produk dari satu daerah ke daerah lain.

Di masa sekarang ini, dengan meluasnya penggunaan internet terlahir sebuah inovasi baru dalam sistem jual beli. Salah satu perkembangan tersebut adalah jual beli secara *online*. Sistem penghubung jual beli tersebut dengan memanfaatkan teknologi yang diberi nama internet (Lestari, 2019). Sistem penghubung ini memberikan kemudahan dalam proses jual beli, baik bagi penjual atau produsen maupun pembeli. Jual beli secara *online* ini pada akhirnya melahirkan sebuah sistem yang digunakan untuk aktivitas perdagangan yaitu *E-Commerce* (Andriani, et al, 2022, hal.297).

Saat ini ada beberapa *marketplace* yang digunakan di masyarakat Indonesia seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak dan Blibli. Ada beberapa ketertarikan masyarakat menggunakan beberapa *marketplace* tersebut dikarenakan yang pertama simpel, banyak tersedia produk yang masyarakat inginkan, dan ada fitur COD (*Cash On Delivery*). Sistem pembayaran COD merupakan sistem pembayaran yang dilakukan setelah barang sampai ditangan konsumen. Pelaksanaan dari sistem COD ini diawali dengan konsumen memilih produk yang mereka inginkan pada *marketplace*, lalu melakukan pemesanan dengan sistem COD, lalu penjual akan mengirimkan produk kepada alamat yang konsumen isikan pada saat pendaftaran akun *marketplace*, setelah barang sampai di tangan konsumen lalu konsumen akan melakukan pembayaran.

Sistem COD memiliki kelemahan pada larangan untuk membuka barang sebelum dilakukan pembayaran. Hal ini yang sering kali menjadi kesalahpahaman pada masyarakat. Karena hal ini,

marketplace Shopee sistem fitur COD baru yaitu COD-Cek Dulu. Sistem COD ini memberikan kelonggaran pada konsumen untuk membuka dulu paket yang diterima sebelum melakukan pembayaran pada kurir (Shopee, FAQ COD-Cek Dulu, 2023). Apabila paket yang diterima tidak sesuai dengan pesanan konsumen, maka konsumen bisa mengembalikannya lagi lewat kurir yang mengirimkan dengan disertai bukti foto dan video.

Menurut Richard L. Oliver dalam Mahira, et al., (2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan apa yang diharapkan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional seseorang yang mencakup beberapa aspek seperti ekspektasi produk, pengalaman pengguna, dan aspek lainnya. Reaksi ini terjadi pada momen tertentu, misalnya setelah menggunakan suatu produk dan pengalaman setelah memilih produk atau jasa.

Shopee merupakan platform belanja online terbesar di Asia Tenggara dan Taiwan (Shopee, 2024). Platform Shopee diluncurkan pada tahun 2015 menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Shopee memiliki tiga nilai utama, yaitu simpel, bahagia, dan bersama-sama. Simpel disini berarti Shopee percaya akan kesederhanaan dan integritas yang memastikan kehidupan yang jujur, rendah hati, dan apa adanya. Bahagia berarti Shopee menerapkan sikap yang ramah, menyenangkan dan energetik, serta menyebarkan sukacita kepada semua orang yang ditemui. Nilai yang terakhir adalah bersama-sama yang berarti Shopee menerapkan nilai kebersamaan dalam berbelanja serta melakukan suatu hal yang disukai dalam satu kesatuan (Shopee, 2024). Shopee memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia, salah satunya Hub Shopee *Express* di Kabupaten Tulungagung yang terletak Jl. Pahlawan No.243, Dwiwibowo, Ngujang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66225, Indonesia

Pada prinsipnya sistem COD-Cek Dulu adalah metode pembayaran dengan membayar secara tunai yang dimana pembayaran dilakukan pada saat barang tersebut sampai di tujuan. Akan tetapi, dalam metode pembayaran ini, konsumen melakukan pembayaran tidak langsung diberikan kepada penjual namun melalui perantara kurir yang mengantarkan pesanan tersebut.

Kajian Literatur

Sistem COD-Cek Dulu

Menurut Kidane & Sharma dalam Julianti, et all (2024), mengungkapkan bahwa saat ini jumlah pengguna internet banyak, namun hanya sekitar 67 persen pelanggan yang tertarik membeli produk atau layanan secara online. Hal ini terjadi karena konsumen takut informasi dan data pribadinya disalahgunakan setelah *E-Commerce* meminta informasi mengenai data diri dan kartu kredit.

Cash On Delivery (COD) adalah suatu metode pembayaran yang ada dalam *marketplace* yang mana pembayarannya dilakukan secara tunai pada saat barang diterima oleh pembeli melalui kurir yang mengirimkan paket. COD-Cek Dulu merupakan salah satu contoh metode pembayaran alternatif yang dimiliki oleh *marketplace* Shopee untuk dipilih konsumen dalam mengurangi risiko keamanan. Pada metode ini, pengguna *marketplace* shopee bisa mengembalikan paket yang mereka terima apabila tidak sesuai dengan produk yang mereka pesan dengan menyertakan bukti foto atau video. Dalam transaksi jual beli online dengan sistem COD, penjual biasanya mengunggah produk atau produk yang ingin dibeli dandijual, dengan menggunakan gambar produk tersebut beserta spesifikasi produk, harga dan penjualnya. Keuntungan bagi pembeli untuk menyelesaikan transaksi ini adalah mereka dapat memeriksa produk atau barang sebelum melakukan pembayaran. Namun penerapan sistem COD ini juga mempunyai kelemahan bagi penjual, seperti pembeli yang tidak bertanggung jawab memberikan informasi alamat yang tidak jujur dan nomor yang tidak tersedia (Pulungan, 2022, hal.29).

Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2006:3) istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah² daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Pearce II dan Robinson (2008:2), strategi adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan. Selanjutnya Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal-hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan kinerja sebuah produk barang atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan (2001, hal.13). Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya apabila membeli atau menggunakan suatu barang atau jasa. Kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah menggunakan suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Semakim banyak pelanggan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka persaingan akan semakin ketat sehingga menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaannya. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

Peran COD dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Menurut Budi, E (2023), menjelaskan Cash on Delivery (COD) merupakan metode pembayaran yang semakin populer dalam transaksi e-commerce, khususnya di Indonesia. Sistem COD memungkinkan pelanggan membayar barang hanya setelah menerimanya, sehingga dapat menguntungkan pembeli dan penjual. Namun, efektivitas COD dalam meningkatkan kepuasan pelanggan masih menjadi topik penelitian dan perdebatan.

Salah satu kekhawatiran utama terkait COD adalah potensi perselisihan dan kesalahpahaman antara pembeli dan penjual. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Krisma, V (2023) menyoroti pentingnya komunikasi yang jelas dan transparansi dalam transaksi COD untuk menghindari masalah tersebut. Studi tersebut menekankan bahwa pembeli harus mengetahui syarat dan ketentuan transaksi, termasuk metode pembayaran dan perkiraan waktu pengiriman. Kesadaran ini dapat membantu mencegah perselisihan dan memastikan proses transaksi lebih lancar.

Aspek COD lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah peran jasa kurir. Sebuah studi yang dilakukan oleh Jayapura, R., et.al (2022) menguji dampak layanan kurir terhadap kinerja perusahaan e-commerce. Studi ini menemukan bahwa layanan kurir yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dengan memastikan pengiriman barang tepat waktu dan aman. Hal ini penting terutama untuk transaksi COD, dimana pembeli tidak membayar sampai barang diterima.

Pengaruh review pelanggan online terhadap kepuasan pelanggan juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan transaksi COD. Sebuah studi yang dilakukan oleh Tigor, A., et.al (2024) menyelidiki pengaruh ulasan pelanggan online terhadap keputusan pembelian. Studi tersebut menemukan bahwa ulasan positif dapat secara signifikan meningkatkan kemungkinan pelanggan memilih produk atau layanan tertentu, termasuk yang menawarkan COD sebagai opsi pembayaran.

Kesimpulannya, peran COD dalam meningkatkan kepuasan pelanggan memiliki banyak aspek dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi yang jelas, layanan kurir yang efisien, ulasan pelanggan online, peran penjual, dan lingkungan ekonomi. Untuk memastikan keberhasilan transaksi COD, penting bagi pembeli dan penjual untuk mengetahui syarat dan ketentuan transaksi dan menjaga komunikasi terbuka selama proses berlangsung.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dengan bentuk kata-kata.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2020), studi kasus adalah salah satu jenis penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap suatu kejadian yang terikat oleh waktu dan peneliti melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus adalah suatu penelitian yang digunakan untuk melakukan eksplorasi terhadap suatu kejadian dengan hasil secara deskriptif

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh secara langsung kemudian peneliti akan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pelanggan shopee yang pernah berbelanja menggunakan sistem COD

Dari data yang telah peneliti peroleh melalui observasi langsung ke lapangan dapat ditentukan hasil sebagai berikut

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi shopee yang menggunakan sistem COD

Pada masa sekarang era moderen ini dengan meluasnya pengguna internet terlahir inovasi baru dalam sistem jual beli yaitu transaksi jual beli secara online dan pada akhirnya melahirkan sebuah sistem yang digunakan untuk aktifitas perdagangan yaitu *Market place*, salah satu yang sering digunakan masyarakat adalah shopee, shopee memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia salah satunya yang ada di kabupaten Tulungagung yaitu, Hub Shopee Expres Tulungagung yang terletak di Jl. Pahlawan No.243, Dwiwibowo, Ngujang, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66225, Indonesia

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pengguna aplikasi shopee yang menggunakan sistem COD yaitu Siti Endrawati, Rizky A.F Gendies Iwanda dan satu orang dari pihak shopee yaitu Abrisam Bakhtiar dari pernyataan yang diberikan ke empat narasumber tersebut dapat diketahui bahwa sistem COD berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dalam berbelanja online.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa COD-Cek dulu dan pelayanan kurir berperan penting dalam upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi shopee menggunakan sistem COD, pada pelanggan shopee yang menggunakan sistem COD, pada prinsipnya sistem COD-Cek dulu adalah pembayaran dengan membayar secara tunai yang dimana pembayaran dilakukan pada saat barang tersebut sampai tujuan.

Hal ini sejalan dengan pernyataan pelanggan shopee dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti

bahwa sistem COD-Cekdulu ini sangat berperan penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan karena pada sistem ini memberikan kelonggaran pada pelanggan shoppe untuk membuka paket terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, dan apabila paket yang diterima tidak sesuai dengan pesanan pelanggan maka pelanggan tersebut bisa mengembalikan lagi lewat kurir yang mengirimkan paket tersebut

1. Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Teori

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak shope sendiri terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara dilakukan salah satunya meluncurkan fitur baru COD-Cekdulu. Fitur ini membantu mempermudah pelanggan untuk membeli sebuah produk, karena pada sistem ini pelanggan bisa mengecek atau membuka terlebih dahulu paket yang diterima sesuai apa tidak dengan angan-angan sebelum dilakukan pembayaran dan jikalau barang tersebut tidak sesuai ekspektasi barang tersebut bisa di *Return* atau dikembalikan melalui kurir yang mengantarkan paket tersebut

Hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya sistem COD mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan teori yang dikemukakan Kotler (2002) yaitu terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung untuk meningkatkan pelanggan

2. Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Penelitian Relevan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa COD-Cekdulu dan pelayanan kurir berperan penting dalam upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi shoppe menggunakan sistem COD, pada pelanggan shoppe yang menggunakan sistem COD, pada prinsipnya sistem COD-Cekdulu adalah pembayaran dengan membayar secara tunai yang dimana pembayaran dilakukan pada saat barang tersebut sampai tujuan

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tedi Hermansyah,(2023) yang berjudul Pengaruh Pembayaran COD (*Cash On Delivery*). Terhadap Minat Beli pada *E-Commerce* Shoppe. Dengan hasil penelitian Pembayaran COD mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat beli karena keberhasilan seorang entrepreneur dalam mencapai suatu tujuan tergantung pada bagaimana ia menciptakan sistem pembayaran di dalam bisnis yang dia jalankan, menurut Irma Marpaung (2023) peningkatan penjualan dapat dipengaruhi oleh sistem pembayaran yang dilakukan jika pemimpin mampu menjalankan sistem tersebut dengan baik untuk meningkatkan volume penjualan, selalu menjalankan sistem pembayaran. Pebisnis bisa berhasil apabila mendorong penjualan dalam marketing dalam mengatasi masalah penjualan serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas baik secara online

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mayangsari,Siti Aminah yang berjudul Pengaruh Penilaian Produk, Promosi dan Layanan COD (Bayar di tempat) Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee Di Sidoarjo Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penilaian produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin baik penilaian produk yang diberikan oleh konsumen lain maka dapat mendorong konsumen baru untuk membuat keputusan pembelian di marketplace Shopee. Promosi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa promosi yang baik dapat mendorong konsumen dalam membuat keputusan pembelian di marketplace Shopee. Layanan COD memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa layanan COD yang baik dapat mendorong konsumen dalam membuat keputusan pembelian di marketplace Shopee.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem COD-Cek dulu memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan shoppe adalah sebagai berikut

1. Sistem COD-Cek dulu merupakan sebuah sistem atau fitur yang diberikan oleh marketplace shoppe dengan tujuan memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan serta memberi solusi terbaik dalam kekhawatiran dalam melakukan transaksi jual beli secara online
2. Sistem COD-Cek dulu memperbolehkan pelanggan untuk membuka paket untuk mengecek kesesuaian antara produk yang dipesan dan diterima, apa bila produk yang dipesan tidak sesuai pelanggan bisa mengembalikan produk tersebut tanpa memerlukan biaya hal ini memberikan kepercayaan lebih kepada pelanggan dalam melakukan transaksi jual beli, dengan sistem COD cek dulu ini pelanggan merasa puas karena terjamin akan produk atau barang yang mereka pesan sesuai dengan apa yang di mereka inginkan.
3. Kualitas pelayanan kurir juga memberikan dampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena dengan pelayanan yang baik terhadap pelanggan memberikan kenyamanan dan kepuasan sehingga pelanggan puas ketika berbelanja di shoppe.

Referensi

- Andriani, E. R., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2022). Pengaruh Sistem Pembayaran COD, Gratis Ongkir dan Review Pembeli terhadap Minat Beli Baju Di Lazada. *Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi"*, 297.
- Lestari, N. M. (2019). Pengaruh Tingkat Literasi Mahasiswa Perbankan Syariah terhadap Inklusi Keuangan Produk Perbankan Syariah dalam Transaksi E_Commerce. *Jurnal Ekonomi Islam UHAMKA*, 10(2), 2016.
- Nugoroho, E. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wisatawan dalam Keputusan Pembelian Kuliner di Angkringan Puncak Bibis Bantul,. *Bantul: Skripsi Tidak Diterbitkan*, 1.
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Skretari*, 6(2), 256.
- Pulungan, J. (2022). Pengaruh Metode Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Pada E-Commerce terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Kelurahan Kampung Baru, Dumai dalam Perspektif Ekonomi Syariah. Riau: Skripsi Tidak Diterbitkan, 29.
- Shopee. (2023, Desember 12). *FAQ COD-Cek Dulu*. Retrieved from Shopee Indonesia: <http://seller.shopee.co.id>
- Shopee. (2024, 2 22). *Tentang Shopee-Karir*. Retrieved from Shopee:

<https://careers.shopee.co.id/about>

- Sismanto, A., & Prayuda, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cash On Delivery, Ketepatan Waku Pengiriman, dan Discount Flash Sale. *JMMIB: Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 4(2), 126.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Winarsunu, T. (2006). *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.