



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

Rina Puji Rahayu

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: rinapujirahayu@iainponorogo.ac.id

Aji Damanuri

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia

Email: ajidamanuri@iainponorogo.ac.id

Received	Revised	Accepted	Published
1 Desember 2022	18 Januari 2023	5 April 2023	03 Mei 2023

Abstract

Cash On Delivery is a payment method provided to customers by online marketplace companies. However, various problems arose with continued shopping promotions with the Cash On Delivery payment method. The research was conducted using a descriptive method with a qualitative approach based on data sources from literature and observation. This study aims to provide an overview of the risks regarding the Cash On Delivery payment method from the point of view of online sellers and to analyze Shopee's policy on handling the risks associated with the Cash On Delivery payment method. The results showed that the factors behind unilateral cancellation of transactions using Cash On Delivery payments were caused by the buyer changing his mind, the buyer not having the money to pay, the buyer accidentally ordering or clicking checkout, the buyer could not be contacted (no response), and the order was not fit/damaged. The risks faced by sellers from this method are loss of human resources, risk of financial loss, loss of time, and risk of decreased store performance. Shopee has implemented several policies to minimize risk, but Shopee must improve the pay on the Delivery feature. Given that the unilateral cancellation of the customer is very detrimental to the seller.

Keywords: *Cash On Delivery, Risk Management, Payment Methods*

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. 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*. Hasil penelitian menunjukkan 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. Risiko yang dihadapi penjual dari metode ini adalah kerugian tenaga, risiko kerugian financial, risiko kerugian waktu dan risiko performa toko menurun. Pihak 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.

Kata Kunci: *Cash On Delivery, Manajemen Risiko, Metode Pembayaran*

PENDAHULUAN

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 Di Indonesia sendiri banyak *e-commerce* dengan opsi metode pembayaran *cash on delivery*, seperti halnya pada shopee *e-commerce*. *Shopee E-Commerce* menempati peringkat tertinggi untuk aplikasi e-niaga dengan pengguna paling aktif.³ *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 2020.⁴ Akan tetapi muncul masalah baru seiring dengan meningkatnya pembayaran COD, yaitu pembatalan sepihak oleh pembeli tanpa perlu persetujuan penjual.

Pada prinsipnya pengembalian 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.⁵ Ketika

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. Iam, "Online Buying Behavior Among University Students: Across Cultural Empirical Analysis," *J. Inf. Technol. Manage.* Vol. 12 No. 2 (2020), 26.

³ <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.

⁴ Ibid.

⁵ 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.

pembeli mengajukan hak untuk menuntut penggantian, pengembalian barang/dana bisa terjadi atas kesepakatan kedua belah pihak.⁶ Akan tetapi karena pembayaran dengan sistem COD berarti pelanggan melakukan pembayaran tunai saat membeli produk dikirim ke rumah mereka atau ke lokasi pilihan,⁷ hal tersebut menjadikan pembeli dapat dengan mudah membatalkan pesanan mereka sewaktu-waktu. Penelitian mengenai *Cash On Delivery* pernah dilakukan oleh Mohamad Halaweh dengan judul "*Cash On Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications*", L. Yu dkk., dengan judul "*Risk Analysis of COD Payment Method by SNA and FPN*" dan lain-lain. Penulis akan mengambil objek penelitian yang lebih spesifik dari penelitian-penelitian sebelumnya dan terfokus pada metode pembayaran *Cash On Delivery*.

Berangkat dari latar belakang mengenai banyaknya peminat metode pembayaran *cash on delivery* 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**" dengan tujuan dapat mendapatkan analisis manajemen risiko terhadap pembatalan sepihak pada metode *Cash On Delivery (COD) shopee E-Commerce*. Harapannya penelitian ini nantinya selain sebagai wawasan dan bahan bacaan juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi e-commerce dengan metode pembayaran *cash on delivery* di masa yang akan datang.

METODE 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 pembayaran COD serta literatur-literatur penunjang sebagai pelengkap dan pembanding.⁸ Dalam hal ini kebijakan *Shopee E-Commerce* yang penulis akses dari web *shopee seller center* dan sumber-sumber sekunder. 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*.

⁶Ibid.

⁷ Mohamad 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.

⁸ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*. (Ponorogo: STAIN PO Press 2010), 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Risiko

Risiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu. Yakni ketidakpastian atau ketidaktentuan yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian.⁹ Sedangkan manajemen risiko diartikan sebagai sebuah proses terencana dan sistematis yang dirancang untuk menghilangkan atau mengurangi kemungkinan kerugian yang akan terjadi.¹⁰ 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 dalam lingkungan organisasi. Organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, terhadap kemungkinan hasil yang tidak diinginkan, yang dapat menyebabkan kerugian jika tidak diramalkan dan dikelola.

Cash On Delivery

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* adalah¹¹

1. Pembeli Berubah Fikiran

Tidak jarang pembeli yang menolak pembayaran *Cash On Delivery* ketika kurir telah mengantarkan pesannya dengan alasan tidak jadi membeli pesanan tersebut.

2. 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.¹² Atau pembeli awalnya memiliki uang untuk membayar pesanan

⁹ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), 4.

¹⁰ Paul S. Turner dan Diane B. Wunnicke, *Managing The Risks Of Payment Systems*, (USA: John Wiley & Sons Inc., 2003), 201.

¹¹<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.

¹² <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.

tersebut. Namun karena pembeli mempunyai keperluan lain, maka uang tersebut terpakai saat menunggu pesanan tiba.

3. 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 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.¹³

4. 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.

5. 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.¹⁴

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.

6. 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. Berikut hasil analisis penulis mengenai penetapan konteks dari risiko metode pembayaran COD pada *Shopee E-Commerce*:

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

a. Risiko Kerugian Tenaga

Untuk melakukan proses penerimaan pesanan, penjual cukup menghabiskan tenaga. 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.

Pengukuran Risiko

Untuk mengetahui seberapa besar risiko metode pembayaran *cash on delivery* maka penulis melakukan komparasi dari metode-metode pembayaran yang ada di *shopee e-commerce*. Analisis komparatif deskriptif penulis lakukan sebab cara yang paling bisa dipertanggungjawabkan dan mewakili secara keseluruhan adalah metode penelitian tersebut. Kualitatif secara komparatif adalah melakukan analisis untuk menemukan dan mencari persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan fenomena.¹⁵

Dari analisis penulis 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

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), 197.

membayarkan uangnya saat barang diterima, sehingga hasrat untuk melakukan pembatalan secara sepihak lebih mudah dilakukan sebab ia tidak mengalami kerugian apapun.

Analisis Manajemen Risiko

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.

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.¹⁶

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 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.

¹⁶<https://ajaib.co.id/pelajari-5-metode-dasar-manajemen-risikoini/#AvoidanceMenghindariRisiko>. Diakses pada 19 September 2022 pukul 20.00.

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.¹⁷

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 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*.¹⁸ Selain itu upaya ini juga menimbulkan efek jera bagi pembeli sehingga tidak main-main saat akan melakukan transaksi dengan metode pembayaran COD.

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

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid

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.

Saran 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. Kemudian, bagi penjual harus memperhitungkan risiko dan keuntungan yang didapat jika mengaktifkan fitur "*Cash On Delivery*". Bagi pembeli, diharapkan membaca dan memahami perbedaan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk "transaksi COD", jika terdapat ketidak sesuaian pesanan untuk konfirmasi terlebih dahulu dengan penjual agar tidak ada pihak yang dirugikan.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Muamalah*. Ponorogo: STAIN PO Press, 2010.
- 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).
- <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://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/09/01/upaya-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-putuskan-belanja-bayar-di?page=all>. Diakses pada pukul 16.00 tanggal 25 September 2022.
- Junaidi, M. H and M. S. M. Iam. "Online buying behavior among university students: Across cultural empirical analysis," *J. Inf. Technol. Manage.* Vol. 12 No. 2 (2020).
- Maralis, Reni dan Aris Triyono. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- 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.
- 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).