

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

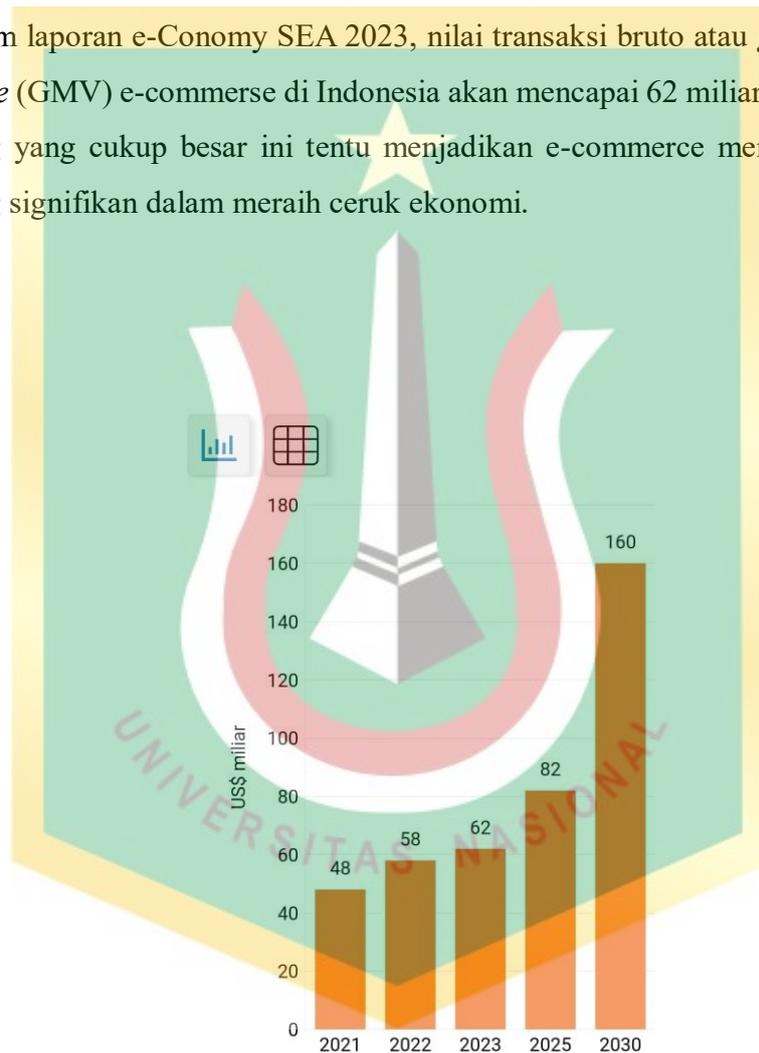
Perkembangan Industri dari masa ke masa memberikan pengaruh yang cukup berdampak bagi kehidupan. Salah satu aspek yang memiliki peran dalam perkembangan industri ini adalah teknologi yang berkembang pesat menjadikan digitalisasi sebagai pedoman perubahan gaya hidup masyarakat. Pemenuhan kebutuhan manusia pada sisi ekonomi merupakan hal yang sifatnya dinamis, perangkat elektronik berperan sebagai media utama dalam pemenuhan kebutuhan teknologi yang mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas kesehariannya. Fenomena ini digadang sebagai peralihan peradaban manusia menuju masyarakat digital. Perubahan tidak luput diikuti oleh *output* yang beragam baik itu dampak positif sekaligus tantangan baru yang kita anggap sebagai dampak negatif dari berbagai sisi kehidupan masyarakat khususnya di bidang ekonomi. Kehadiran ekonomi digital pertama kali muncul pada periode tahun 1980-an yang ditandai dengan munculnya industri teknologi informasi dan komunikasi, melakukan kegiatan perdagangan elektronik dan distribusi barang atau jasa yang pada saat itu baru dimulai operasinya secara digital.

Saat ini teknologi berperan aktif, era digitalisasi ini tentu memberikan dampak terhadap sendi-sendi kehidupan tak terkecuali sector ekonomi. Kolaborasi ini telah memberikan peluang pekerjaan atau pelaku usaha dalam perkembangan bisnis digital.

Melansir dari Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Nilai Industri digital Indonesia telah tumbuh secara signifikan dari 44 miliar dollar pada tahun 2019 dan diperkirakan akan meningkat menjadi 130 miliar dollar pada tahun 2025. Pertumbuhan ini di topang oleh pertumbuhan e-commerce, transportasi dan pengiriman makanan, perjalanan online dan media online. Perkembangan masyarakat digital era society 5.0 saat ini telah berhasil menciptakan ruang-ruang kebutuhan dasar masyarakat yang disertai dengan munculnya berbagai kemudahan pembelian dan pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari bagi masyarakat. Teknologi kini tidak hanya dimanfaatkan sebagai efisiensi dalam produktivitas

masyarakat melainkan juga mampu digunakan sebagai alat untuk memecah masalah sosial yang berkelanjutan dan inklusif dengan melibatkan partisipasi masyarakat secara aktif dalam pengembangan maupun pemanfaatan teknologi sekaligus menjadi bagian dari proses inovasi digital.

E-commerce memainkan peran penting dalam menopang pertumbuhan industry digital di Indonesia. Menurut proyeksi Google, Temask dan Bain & Company dalam laporan e-Conomy SEA 2023, nilai transaksi bruto atau *gross merchandise value* (GMV) e-commerce di Indonesia akan mencapai 62 miliar dollar. Perputaran uang yang cukup besar ini tentu menjadikan e-commerce menjadi arena tarung yang signifikan dalam meraih ceruk ekonomi.



Gambar 1.1 *Proyeksi Nilai Transaksi Bruto/GMV E-Commerce di Indonesia.*

Sumber Data Grafik : [Ini Proyeksi Pertumbuhan E-Commerce Indonesia menurut Google \(katadata.co.id\)](https://katadata.co.id)

Berdasarkan data SimilarWeb terdapat 5 situs e-commerce marketplace dengan pengunjung terbanyak di Indonesia kuartal III 2023 yakni, Shopee, Lazada, Tokopedia, Blibli, Bukalapak. Pertumbuhan pengunjung terbanyak hanya terdapat pada dua situs Shopee dan Blibli, sedangkan para pesaingnya cenderung melemah. Dengan rata-rata situs shopee dikunjungi sebanyak 216 juta per bulannya sepanjang kuartal III 2023, melesat sebanyak 30% dibanding rata-rata kunjungan pada kuartal II 2023 (quarter-on-quarter/qoq). Dalam periode sama, rata-rata kunjungan Blibli meningkat sebesar 5% (qoq), kemudian Tokopedia menurun 9% (qoq), Lazada anjlok sebanyak 30% (qoq), disusul Bukalapak mengalami kemerosotan hingga 21% (qoq).



Gambar 1.2 Data Kunjungan Marketplace (Kuartal I – Kuartal III 2023)

Sumber Data Grafik : [Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, Shopee Kian Melesat \(katadata.co.id\)](https://katadata.co.id)

Para penguasa e-commerce di Indonesia memberikan berbagai kemudahan bagi para penggunanya. Kemudahan yang diberikan mulai dari promo-promo bebas biaya kirim, voucher *cashback*, garansi bebas pengembalian barang, *paylater*, hingga *Cash On Delivery*. Sistem COD (*Cash On Delivery*) merupakan satu kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pembayaran secara langsung kepada kurir ekspedisi dari *online shop* terkait. Metode transaksi yang ditawarkan pada sistem *E-Commerce* dimana pembayaran dilakukan melalui pihak ke-3 Kurir

ekspedisi yang dilakukan secara tunai. Saat pesanan diantar menuju ke alamat penerima pembeli wajib menyerahkan uang tunai sesuai dengan nominal yang dibeli begitupun sebaliknya penjual harap mengemas, mengirim barang sesuai dengan pesanan yang di bayarkan oleh pihak pembeli.

yang menjadi urgensi shopee sebagai pilihan e-commerce terbanyak karena Shopee mulai menerapkan program terbarunya sistem Cod-cek dulu yang di rilis pada per 16 Mei 2023, program COD Cek Dulu berlaku kepada Pembeli di seluruh area Indonesia khususnya yang telah memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu dan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (Penjual Dikelola Shopee), atau SPX Standard. Shoppe menjadi pelopor sekaligus e-commerce pertama yang menggaungkan system *Cash On Delivery* (COD) cek dulu. jasa kirim SPX menjadi target untuk menjadi bahan informan sebagai sumber data penelitian karena SPX merupakan perusahaan jasa kirim yang berada dalam pantauan atau naungan shopee, jadi SPX berperan juga dalam *mensupport* fitur terbaru cod-cekdulu sekaligus menjadi bagian dari agen *branding* fitur cod-cek dulu kepada masyarakat luas khususnya pengguna *E-commerce* yang kerap pakai fitur cod saat berbelanja.

Kemudahan yang diberikan ini tentu menjadi magnet tersendiri bagi para pengguna untuk membelanjakan uangnya di *e-commerce marketplace*. Dari banyaknya kemudahan dan juga jumlah kunjungan hingga pengguna aktif dari *e-commerce marketplace*, Shoppe merupakan salah satu e-commerce yang terus melakukan inovasi. Hadirnya kemudahan pun membawa dampak diantaranya muncul beragam masalah dari rangkaian program yang diberikan pihak shopee seperti kasus penipuan *online* yang mengatasnamakan sejumlah *marketplace* salah satunya shopee, penipuan penjualan produk tidak sesuai dengan deskripsi atau foto produk, kemudian permasalahan jasa kirim yang didalamnya termasuk program Cod dan Cod Cek dulu melibatkan antar individu atau kelompok terkait seperti Kurir, Penjual, dan Konsumen.

COD cek dulu merupakan inovasi yang lebih Mutahir disbanding dengan system COD sebelumnya. Apabila sebelumnya dengan metode COD, pembeli hanya dapat

melakukan complain tanpa bisa membatalkan pesanananya ditempat melalui kurir. Dengan system COD cek dulu, pembeli dapat langsung membatalkan pesanan apabila tidak sesuai dengan produk pesanan.

COD cek dulu menjadi keunggulan yang diberikan oleh Shopee dibandingn dengan E-commerce lainnya. Shopee merilis system pembayaran dengan metode COD cek dulu pada per 16 Mei 2023. Program COD cek dulu berlaku kepada Pembeli di seluruh area Indonesia khususnya yang telah memenuhi syarat dan ketentuan. Selain itu, shoppe juga memiliki kelebihan lainnya dimana Shoppe menggunakan jasa pengiriman yang teritegrasi langsung dengan Shoppe yaitu Shoppe Express.

Ditengah kondisi yang memudahkan masyarakat dengan kemudahan mengakses dan memilih kebutuhan sehari-hari yang diberikan oleh Shoppe bukan berarti tanpa persoalan. Persoalaan yang terjadi justru menjadi tantangan menjadi suatu tantangan digital yang perlu dijawab. Tantangan digital ini tentu dapat memberikan kerugian kepada penggunanya atau pihak terkait seperti penjual, pembeli, pihak ekspedisi yakni kurir yang acap kali menjadi sasaran saat pengguna *e-commerce* tidak bijak pada saat proses jual beli berlangsung. Maraknya kasus-kasus yang disebabkan oleh system COD ataupun COD cek dulu, pihak kurir lah yang sering mendapatkan getahnya. Hal ini tentu dikarenakan kurir sebagai petugas pengantar barang dari pembeli kepada konsumen atau *buyer*. Kurir seringkali mendapatkan perilaku tidak menyenangkan bahkan tidak sedikit pengancaman yang dilontarkan dari pihak konsumen atau penjual terhadap kurir.

Beberapa kasus diantaranya :

Pada Januari 2023, di wilayah kecamatan Sembawa, Banyuasin, Sumatera Selatan. Hal ini bermula dari kurir yang menagih uang dari barang COD yang telah diterimanya namun pihak konsumen menunda-nunda, ketika kurir ingin mengambil alih paket tersebut di kediaman konsumen malah terjadi cek-cok hingga konsumen menusuk kurir akibat kesal atas perkataan kurir perihal barang yang tidak mampu di bayarnya.

Pada maret 2023 di kota malang, seorang kurir dianaya oleh penerima paket karena paket yang diterima tidaklah sesuai dengan apa yang dipesan. Tanggung jawab kurir hanyalah perantara antara konsumen dan pembeli bukan untuk menanggung ketidakpuasan konsumen dengan menyalahgunakan tindakan baik itu kekerasan verbal, fisik, materi yang sangat memberikan peluang kerugian lebih besar secara fisik, psikis bahkan pendapatan yang diterima kurir ekspedisi.

Persoalan cod-cek dulu menuai pro dan kontra dimana pihak kurir khususnya di daerah pedesaan masih banyak yang belum memahami secara tepat dalam mengaplikasikan alur sistem pembayaran belanja online, sebagian besar dari konsumen yang baru berbelanja pada platform digital malakukan pembayaran cod di banding transfer digital alih-alih rasa was-was mereka yang khawatir barang tidak dikirim padahal platform digital merupakan salah satu metode belanja aman karena adanya pihak ke-3 (*escrow*) untuk memastikan uang dan barang diterima oleh konsumen dan penjual dengan sesuai.

Perselisihan yang terjadi antara kurir dengan pengguna E-commerce baik secara fisik ataupun non fisik menjadi fenomena yang menarik untuk digali lebih dalam. Salah satu area kurir dari Shoppe Express ialah area yang berada di kelurahan Cimanggis. Kurir ini terintegrasi dalam Hub Bojonggede yang mengcover seluruh area kelurahan yang ada di wilayah kecamatan Bojonggede, Kabupaten Bogor. Kurir dari Shoppe Express di Basecamp Shoppe Express Jl. Raya Tonjong, Sudimampir kelurahan Cimanggis sudah barang tentu memiliki problem-problem yang juga terjadi antara kurir dengan konsumen atau buyer dari E-commerce Shoppe yang disebabkan oleh metode pembayaran menggunakan system COD cek dulu.

Batasan Masalah

Batasan masalah di dalam masalah penelitian ditulis sebagai bentuk pencegahan agar terhindarnya perselisihan konsumen dengan kurir ekspedisi, sehingga peneliti dapat fokus mengerucutkan inti permasalahan pada bagian pembahasan sehingga mencapai tujuan penelitian. Selain itu menghindari persoalan isu diluar konteks

permasalahan yang dibahas peneliti tidak ingin pembaca kebingungan atau kesimpangsiuran dalam mengartikan hasil dari apa yang telah dikaji peneliti. Ruang lingkup pada penelitian bertujuan untuk klarifikasi tentang batasan-batasan objek yang dibahas.

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah perselisihan antara konsumen pengguna COD dengan kurir ekspedisi Shopee Express di wilayah Cimanggis, Kecamatan Bojonggede. Peneliti akan mengulik tuntas probelematika system pembayaran COD terhadap kurir ataupun konsumen yang berada di wilayah Cimanggis. Selain itu juga akan mengulik apa pemicunya, kemudian pihak mana yang paling dirugikan, dan menjawab bagaimana penyelesaian terkait perselisihan yang dialami oleh kurir, konsumen, dan penjual.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dengan akan dilakukan penelitian tentang Konflik Antara Konsumen Pengguna Sistem Cash On Delivery Dengan Kurir Ekspedisi Shopee Express di Wilayah Cimanggis Kecamatan Bojonggede, Penelitian studi kasus ini membuka permasalahan yang sering terjadi di dunia ekspedisi khususnya kendala yang kerap dialami kurir, konsumen, hingga penjual pada proses pengiriman hingga sampai ke tangan penerima barang yang ada di kawasan Desa Cimanggis Kecamatan Bojonggede. Berdasarkan pada uraian yang disajikan, berikut merupakan poin-poin rumusan masalah yang akan diteliti:

- 1) Apa pemicu perselisihan antara Konsumen pengguna sistem cash on delivery dengan kurir ekspedisi di Desa Cimanggis Kecamatan Bojonggede?
- 2) Apakah kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, kurir, dan penjual pengguna sistem Cod dan Cod -cek dulu ?
- 3) Bagaimana penyelesaian perselisihan antara konsumen dan kurir sistem cash on delivery di Desa Cimanggis Kecamatan Bojonggede?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hasil analisis mengenai berbagai kendala yang dihadapi oleh konsumen, kurir dan penjual serta mampu meminimalisir dampak dari penggunaan sistem *cash on delivery* pada fitur belanja *online*.

Berdasarkan pada uraian diatas, berikut merupakan poin-poin tujuan penelitian yang akan diteliti:

1. Untuk menganalisis secara mendalam pemicu utama perselisihan antara Konsumen pengguna sistem *cash on delivery* dengan kurir ekspedisi di wilayah Kecamatan Bojonggede.
2. Mendapatkan analisis kerugian dari perselisihan antara Konsumen pengguna sistem *cash on delivery* dengan kurir ekspedisi di Kecamatan Bojonggede.
3. Mendapatkan informasi dan deskripsi dalam menyelesaikan perselisihan antara Konsumen pengguna sistem *cash on delivery* dengan kurir ekspedisi di Kecamatan Bojonggede.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) penelitian ini dilakukan agar pembaca sebagai pengguna aplikasi belanja *online* mengetahui perselisihan apa yang melibatkan konsumen pengguna sistem Cash on delivery terhadap kurir maupun penjual agar kita dapat mengklasifikasi jenis perselisihan sehingga mampu menyiapkan strategi yang tepat apabila mengalami kejadian serupa.
- 2) selanjutnya pembaca dapat mengetahui hasil analisis dari penelitian yang dilakukan sehingga mereka bisa melihat progres dari perselisihan ini terjadi, menguliti satu persatu kejadian hingga peneliti sampai mendapatkan hasil analisis akhir.
- 3) selain itu pembaca dapat melihat bagaimana perselisihan ini dapat terselesaikan menggunakan cara yang tepat.



1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal penelitian memiliki tiga bagian sebagai berikut:

1) Bagian muka

Terdiri dari: Cover dan daftar isi.

2) Bagian isi

Terdiri dari:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari enam sub-bab: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

- **BAB II TINJAUAN TEORITIS**

Terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka teori, dan kerangka pemikiran. Isi bagian tinjauan teoritis ditulis ringkas, dan hanya teori yang benar-benar digunakan sebagai dasar penelitian

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta lokasi dan waktu penelitian.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Isi bagian hasil penelitian ditulis ringkas. Hasil penelitian dapat disajikan dengan dukungan tabel, grafik atau gambar sesuai kebutuhan, untuk memperjelas penyajian hasil secara verbal.

- BAB V PEMBAHASAN

Isi bagian pembahasan ditulis ringkas , dikaitkan dengan teori yang digunakan.

- KESIMPULAN

Isi bagian kesimpulan ditulis ringkas dan harus menjawab masalah penelitian.

- SARAN

Isi bagian saran ditulis ringkas. Berisi saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya dan saran-saran aplikatif (bila ada).

3) Bagian Akhir

- Saran

Isi bagian saran ditulis ringkas. Berisi saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya dan saran-saran aplikatif (bila ada).

- Kepustakaan

Isi bagian kepustakaan, hanya pustaka yang digunakan yang tertulis pada naskah ringkas