

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang berkembang pesat, transaksi *e-commerce* telah menjadi bagian integral dari pola konsumsi masyarakat modern. Dengan meningkatnya akses terhadap internet dan perangkat digital, belanja *online* menjadi pilihan utama bagi konsumen karena kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitasnya. *E-commerce* memungkinkan masyarakat untuk membeli produk dan jasa tanpa perlu pergi ke toko fisik, menghemat waktu, serta memberikan akses terhadap berbagai macam barang yang mungkin tidak tersedia di pasar tradisional. Salah satu metode pembayaran yang banyak digunakan dalam transaksi *e-commerce* adalah *Cash on delivery* (COD), yang memungkinkan pembeli membayar langsung kepada kurir saat barang diterima. Metode ini dianggap sebagai solusi bagi pelanggan yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran digital seperti kartu kredit atau dompet elektronik, serta meningkatkan rasa aman karena pelanggan dapat melihat dan memeriksa produk sebelum membayar.

Namun, meskipun menawarkan banyak manfaat, metode pembayaran COD juga memiliki tantangan yang kompleks, baik bagi perusahaan *e-commerce*, penjual, maupun jasa ekspedisi yang mengantarkan barang ke tangan konsumen. Sistem COD tidak hanya berkaitan dengan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga menghadirkan risiko yang cukup tinggi. Dalam konteks operasional ekspedisi, risiko-risiko tersebut menjadi tantangan utama yang harus dikelola dengan baik agar sistem COD tetap dapat berjalan secara optimal tanpa memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap bisnis logistik dan kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu ekspedisi terbesar di Indonesia, J&T Express memiliki peran krusial dalam menangani transaksi COD, terutama di wilayah Kecamatan Bengkalis. J&T Express telah berkembang pesat sejak didirikan dan menjadi salah satu perusahaan pengiriman barang yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan layanan mereka yang luas, mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, serta menawarkan harga pengiriman yang kompetitif dengan sistem pelacakan paket yang transparan dan *real-time*. Ekspedisi J&T Express Kecamatan Bengkalis merupakan satu-satunya cabang J&T di wilayah tersebut yang telah berdiri sejak tahun 2017. Awalnya, perusahaan ini hanya memiliki dua karyawan, tetapi seiring dengan meningkatnya permintaan akan layanan *e-commerce* dan COD, jumlah karyawan pun bertambah hingga mencapai 25 orang. Hal ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam volume transaksi pengiriman di wilayah tersebut, yang secara langsung juga berkaitan dengan meningkatnya risiko dalam sistem COD yang diterapkan.

Berdasarkan data hasil wawancara dengan pihak J&T Express Kecamatan Bengkalis, rata-rata jumlah transaksi COD yang ditangani oleh ekspedisi ini mencapai 2.700.000 paket per tahun. Angka ini menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam menggunakan metode pembayaran COD dalam transaksi *e-commerce*. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi tersebut, tantangan dan risiko yang dihadapi oleh pihak ekspedisi juga semakin kompleks. Risiko seperti pembatalan sepihak oleh pelanggan, kerusakan atau kehilangan barang, serta ancaman keamanan bagi kurir yang mengelola pembayaran tunai menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam operasional COD. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen risiko yang efektif untuk memastikan layanan COD dapat berjalan dengan optimal tanpa mengurangi kualitas layanan maupun menimbulkan kerugian bagi pihak ekspedisi.

E-commerce Shopee berdasarkan data SimilarWeb tahun 2023, hingga bulan Agustus mencatat jumlah pengunjung dalam tiga bulan terakhir mencapai 213,4 juta orang. Angka tersebut menunjukkan bahwa Shopee menjadi *platform e-commerce* dengan jumlah pengunjung tertinggi di Indonesia dibandingkan dengan platform lain seperti Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Popularitas

Shopee yang terus meningkat berkaitan erat dengan kebijakan pemasaran mereka yang agresif, seperti penawaran gratis ongkir dan metode pembayaran COD. Hasil riset Snapcart yang dipublikasikan oleh Investor.id tahun 2023 juga menunjukkan bahwa gratis ongkir dan COD masih menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* belanja *online*. Dengan demikian, semakin tinggi permintaan terhadap layanan *e-commerce* yang menyediakan opsi pembayaran COD, semakin besar pula tantangan yang dihadapi oleh ekspedisi seperti J&T Express dalam mengelola risiko yang muncul.

Di sisi lain, dalam dunia logistik, ekspedisi seperti J&T Express telah menerapkan sistem asuransi pengiriman untuk mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan barang. Asuransi ini dirancang untuk memberikan perlindungan kepada pengirim dan penerima terhadap kemungkinan terjadinya kejadian yang tidak diinginkan selama proses pengiriman, seperti barang rusak, hilang, atau tertukar. Namun, meskipun asuransi dapat menjadi solusi dalam mengurangi dampak finansial dari risiko tersebut, tidak semua barang yang dikirim melalui sistem COD mendapatkan perlindungan maksimal. Beberapa konsumen enggan membayar biaya tambahan untuk asuransi, sehingga dalam kasus barang hilang atau rusak, ekspedisi sering kali harus menghadapi keluhan pelanggan yang merasa dirugikan. Selain itu, dalam sistem COD, uang tunai yang dikumpulkan oleh kurir dari pelanggan harus dikelola dengan hati-hati agar tidak terjadi kebocoran keuangan atau penyalahgunaan dana.

Dalam transaksi COD, peran kurir menjadi sangat penting karena mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk mengantarkan barang, tetapi juga memastikan bahwa pembayaran diterima dengan benar. Dengan jumlah transaksi COD yang semakin meningkat, beban kerja kurir meningkat, yang berimplikasi pada tingginya tingkat risiko yang dihadapi.. Kurir yang membawa uang tunai dalam jumlah besar berisiko menjadi sasaran tindak kejahatan seperti perampokan atau pencurian, terutama di daerah yang rawan kriminalitas. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi perlu mengembangkan strategi keamanan yang lebih baik untuk melindungi kurir mereka, seperti menyediakan jalur komunikasi yang

aman, sistem pemantauan berbasis GPS, serta meningkatkan koordinasi dengan pihak keamanan setempat.

Dengan pesatnya pertumbuhan transaksi COD di *e-commerce*, risiko yang dihadapi oleh perusahaan ekspedisi juga semakin meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen risiko yang diterapkan oleh J&T Express Kecamatan Bengkalis dalam menangani transaksi COD, serta mengevaluasi efektivitas langkah-langkah mitigasi yang telah dilakukan. Dengan memahami dan mengelola risiko-risiko ini secara efektif, perusahaan ekspedisi dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga reputasi, serta memberikan pengalaman berbelanja yang lebih aman bagi konsumen. Keberhasilan dalam mengelola risiko ini juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan ekspedisi dan *e-commerce* secara keseluruhan, karena kepercayaan pelanggan akan meningkat jika mereka merasa bahwa sistem COD yang digunakan benar-benar aman dan dapat diandalkan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Manajemen Risiko dalam Transaksi *E-commerce* dengan Sistem *Cash on delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express Kec. Bengkalis.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen risiko dalam transaksi *E-commerce* dengan sistem *Cash on delivery* (COD) oleh J&T Express Kec. Bengkalis?

1.3 Batasan Penelitian

Untuk menjaga konsistensi dan kedalaman analisis, peneliti membatasi penelitian ini berfokus pada cabang J&T Express yang berada di Kecamatan Bengkalis. Data yang dikumpulkan berasal dari informan internal seperti kurir, admin operasional, dan koordinator. Pembahasan tidak mencakup evaluasi dari perspektif konsumen, penjual online, atau ekspedisi lain di luar lokasi penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang tertera diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana prosedur dalam melakukan transaksi dengan sistem COD.
2. Untuk menganalisis Manajemen risiko transaksi *e-commerce* dengan sistem COD.oleh J&T Express Kec.Bengkalis
3. Untuk menganalisis risiko-risiko dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem COD dan teknik pengendalian oleh J&T Express Kec.Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1.5.1 Perguruan Tinggi

1. Dapat menambah kepustakaan bagi dosen maupun mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Menambah informasi bagi dosen maupun mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

1.5.2 Perusahaan J&T Express

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas manajemen risiko COD dan meningkatkan kualitas layanan bagi perusahaan J&T.Memberikan panduan untuk mengelola risiko dalam layanan COD dan meningkatkan kualitas layanan.

1.5.3 Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan bisnis digital (STr.Bns) pada Politeknik Negeri Bengkalis jurusan Administrasi Niaga, Prodi Bisnis Digital. Selain itu dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi di lapangan.

1.6 Tempat Pelaksanaan

Penelitian ini akan dilaksanakan secara langsung di J&T yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.Kelurahan, Bengkalis Kota, Kec. Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau 28713 sebagai lokasi utama usaha yang menjadi fokus penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada rentang waktu Mei-Juli 2025.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan dalam penelitian ini, maka dijelaskan melalui sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bagian ini, akan dibahas tinjauan pustaka dan literatur yang relevan dengan skripsi. Kajian pustaka melibatkan studi literatur terdahulu yang mencakup penelitian-penelitian sejenis dengan Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Pembayaran *Cash on delivery* (COD) Ekspedisi J&T Express di Kecamatan Bengkalis.. Selanjutnya, akan disajikan penelitian teori yang mencakup aspek strategi usaha, teori strategi, dan prinsip-prinsip etika bisnis. Bab ini bertujuan sebagai dasar teoretis untuk menganalisis data yang diperoleh dari penelitian pada bab berikutnya.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, Teknik pengumpulan data serta teknis analisis data.

BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tentang perusahaan J&T Express cabang Kecamatan Bengkalis.

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana manajemen risiko dalam transaksi *E-commerce* dengan System *Cash on delivery* pada Perusahaan J&T Express Kec. Bengkalis.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang uraian hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran.