

**TINJAUAN TERHADAP METODE PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
(COD) DALAM PENGIRIMAN PAKET PADA EKSPEDISI SICEPAT EKSPRES
MENGUNAKAN METODE *USER JOURNEY MAPPING***

***REVIEW OF THE CASH ON DELIVERY (COD) PAYMENT METHOD IN
PACKAGE DELIVERY ON SICEPAT EKSPRES EXPEDITIONS USING THE
USER JOURNEY MAPPING METHOD***

Muhamad Zidane Fajar*¹, Ratih Purbasari², Muhamad Ray Rizaldy³

^{1,2,3}Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

¹muhamad19012@mail.unpad.ac.id, ²ratih.purbasari@unpad.ac.id, ³rayrizaldy@gmail.com

*Corresponding e-mail: muhamad19012@mail.unpad.ac.id

This is an open access article under the terms of the *Jurnal Organisasi dan Manajemen Bisnis Logistik* license.

ABSTRACT

Current technological developments have shown extraordinary progress, this can be seen and can be felt directly by the community with *e-commerce*. In *e-commerce* there are several features that can make it easier for us to meet people's needs this time, one of the features in *e-commerce* is the payment method. One of the payment methods available in *e-commerce* is the *Cash on Delivery* (COD) or direct payment on the spot. With this method, *e-commerce* will be given convenience in the transaction process. In addition, the COD method is widely chosen by *e-commerce*. On the other hand, this COD method has problems with one of the expedition companies, namely SiCepat Ekspres. The problem that occurs with SiCepat Ekspres is a case of misuse of COD money by couriers. Therefore, this study aims to determine the factors that influence couriers so that they do not deposit COD money in sending packages on SiCepat Ekspres expeditions and find out how to improve COD quality solutions using the *User Journey Mapping method*. In this study, researchers used qualitative methods with field observations, interviews with informants, and used company primary data.

Keywords : *E-Commerce, Expedition, COD, User Journey Mapping, SiCepat Ekspres, courier.*

ABSTRAK

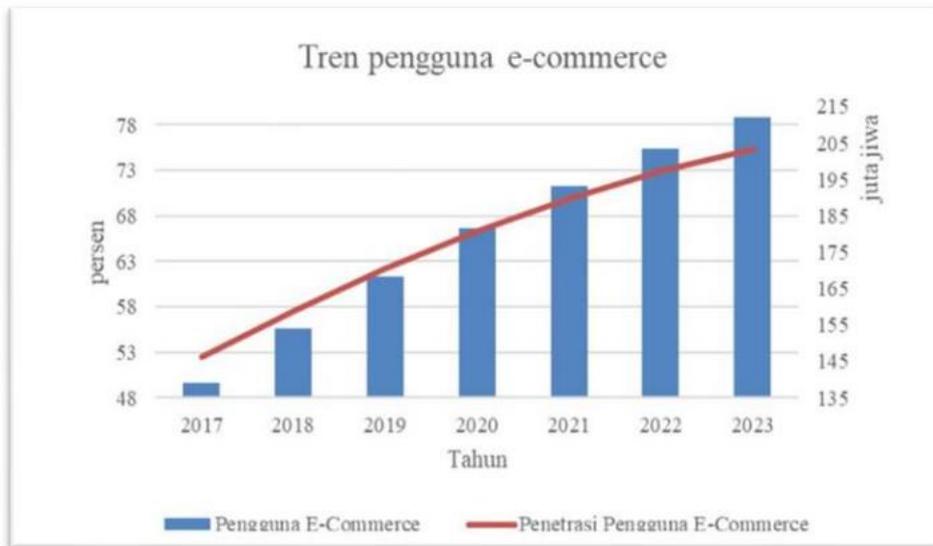
Perkembangan teknologi saat ini telah menunjukkan kemajuan yang luar biasa, hal ini terlihat dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dengan adanya e-commerce. Dalam e-commerce terdapat beberapa fitur yang dapat memudahkan kita dalam memenuhi kebutuhan masyarakat kali ini, salah satu fitur yang ada pada e-commerce yaitu metode pembayaran. Metode pembayaran yang ada pada e-commerce salah satunya yaitu metode *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran langsung ditempat. Dengan adanya metode tersebut maka pengguna e-commerce ini akan diberikan kemudahan dalam proses transaksi. Selain itu, metode COD ini banyak dipilih oleh pengguna e-commerce. Dibalik dari itu, bahwa metode COD ini terdapat masalah pada salah satu perusahaan ekspedisi yaitu SiCepat Ekspres. Permasalahan yang terjadi pada SiCepat Ekspres ini yaitu kasus penyalahgunaan uang COD yang dilakukan oleh kurir. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kurir sehingga tidak menyetorkan uang COD dalam pengiriman paket pada ekspedisi SiCepat Ekspres, dan mengetahui bagaimana cara meningkatkan solusi kualitas COD dalam menggunakan metode *User Journey Mapping*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan observasi lapangan, wawancara bersama informan.

Kata kunci : *E-Commerce, Ekspedisi, COD, User Journey Mapping, SiCepat Ekspres, Kurir*

A. Pendahuluan

Dewasa ini kemajuan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Adanya inovasi baru di bidang teknologi terus dilakukan terus-menerus agar mendapat teknologi yang semakin maju dan berevolusi agar bermanfaat bagi kehidupan manusia. Salah satu hasil dari inovasi teknologi yang hadir adalah e-commerce (Rahardjo, 2012). E-commerce merupakan suatu inovasi konsep yang dikembangkan melalui proses jual-beli barang maupun jasa dengan memakai World Wide Web (WWW) Internet atau proses jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui sebuah jaringan informasi (I Gusti Made Kawmawan, 2014). *E-commerce* memiliki manfaat yakni mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dalam berbelanja. Berbeda pendapatnya dengan Munir Fuady (2002) bahwa e-commerce adalah suatu proses berbisnis yang menggunakan teknologi elektronik untuk bisa menghubungkan antara konsumen, perusahaan dan masyarakat yang berbentuk transaksi elektronik. Maka dari itu, bisnis tanpa warkat paperless trading adalah prinsip bisnis dalam e-commerce Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kenaikan persentase

jumlah pengguna e-commerce tiap tahunnya. Kenaikan tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1 Tren Pengguna E-Commerce (2017-2023)

Sumber : Statista (2019)

Jika dilihat dari gambar 1 menunjukkan bahwa tren pengguna e-commerce di Indonesia naik dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Dari data statista juga memprediksi bahwa kenaikan masih akan terus terjadi dalam beberapa tahun ke depan. Tercatat dalam data tersebut, pengguna e-commerce di tahun 2017 mencapai 3 3 139 juta pengguna, lalu mengalami kenaikan lagi di tahun 2018 sebesar 154,1 juta pengguna. Tidak berhenti disitu, pada tahun 2019 pengguna e-commerce bertambah banyak hingga mencapai 168,3 juta pengguna. Selain itu, dari data tersebut juga menunjukkan prediksi akan adanya kenaikan pengguna internet hingga tahun 2023. Dapat disimpulkan dari data tersebut bahwa penduduk Indonesia memiliki peluang yang besar.

Dalam e-commerce memiliki beberapa jenis metode pembayaran baik tunai/ cash ataupun non-tunai / digital. Jika pembeli membayar langsung ke penjual, dalam e-commerce maka saat bayar tersebut uang akan diberikan kepada kurir secara tunai / cash lalu pembayaran tunai kepada kurir ini disebut dengan Cash On Delivery (COD). COD merupakan salah satu metode pembayaran yang dapat digunakan oleh konsumen dengan

menggunakan pembayaran tunai ketika produk yang dibeli telah dikirim ke rumah pelanggan, COD menawarkan tata cara pembayaran yang lebih aman dan nyaman juga memberikan hak kepada pelanggan untuk mengecek mutu atas produk yang telah diterima, sehingga dapat memudahkan pelanggan (Halaweh, 2018). Pengertian lain dari Cash On Delivery yakni dikemukakan oleh (Aldrin, 2020) adalah layanan pilihan pembayaran untuk melakukan pengiriman barang, ketika barang tiba di alamat tempat tujuan, Cash On Delivery merupakan metode pembayaran yang transaksinya dilakukan secara tunai/cash kepada kurir. Pembayaran ini sangat menguntungkan untuk pembeli karena menjamin barang yang dibeli sampai ditempat yang aman (Shafa, 2020). Dalam bisnis yang dijalankan perusahaan e-commerce, ekspedisi merupakan hal yang membantu kesuksesan berbisnis. Perkembangan bisnis jasa ekspedisi saat ini sangat menjamur di Indonesia (Marsudi, 2020). Menurut Manager Human Capital Business Partner SiCepat Ekspres, besarnya pasar bisnis jasa ekspedisi saat ini, membuat banyak orang mendirikan bisnis dalam jasa ekspedisi. Adanya kemajuan bisnis pada era sekarang khususnya pada bisnis yang pasarnya dalam penjualan elektronik atau biasa disebut e-commerce membuat bisnis jasa ekspedisi menjadi berkembang juga. Walaupun bisnis jasa ekspedisi sudah ada dari dulu, namun hanya beberapa yang bisa bertahan hingga saat ini. Hal ini juga dikarenakan munculnya kompetitor yang lahir dan memiliki strategi bisnis yang berbeda dan lebih banyak dalam pilihan pelayanan dalam bisnis jasa ekspedisi itu sendiri. Menurut Beliau hal tersebut terlihat ketika pada awal mula SiCepat Ekspres lahir, kompetitornya tidak sebanyak sekarang dan layanan yang dimiliki kompetitor sangat beragam.

Dari permasalahan yang ada diperusahaan yakni penyalahgunaan uang COD peneliti tertarik untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan menggunakan metode User Journey Mapping. Agar bisa diterapkan melalui pemetaan dari mulai mencari tahu / mengenali masalahnya apa, faktor apa saja yang mempengaruhinya sampai cara penyelesaiannya sehingga masalah penyalahgunaan uang COD ini dapat diselesaikan secara tepat dan cepat. Tidak hanya itu, diperlukannya koordinasi dari pihak-pihak yang terkait juga bisa dipetakan menggunakan metode user journey mapping ini. Hal tersebut dikarenakan bila terjadi permasalahan terkait penyalahgunaan uang COD maka akan melibatkan pihak-pihak seperti koordinator wilayah, admin finance hingga Manager Human Capital Bisnis

Development (HCBP) dan manager Industrial Relation. Melalui user journey mapping juga nantinya penulis bisa memetakan pilihan mana saja yang dirasa tepat dalam menyelesaikan masalah COD ini, apakah melalui internal (perusahaan) atau eksternal (menggunakan jalur hukum).

B. Tinjauan Pustaka

Dalam bagian ini, penulis mencantumkan beberapa kajian terdahulu yang secara umum memiliki pembahasan yang serupa dengan pembahasan yang penulis buat pada penelitian ini namun memiliki perbedaan pada pembahasan secara mendalam, sehingga melalui tinjauan Pustaka yang penulis buat dapat terlihat keasliannya. Adapun beberapa kajian terdahulu tersebut ialah:

Silviasari (2020) dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui beberapa kerugian yang dialami oleh para pengguna sistem pembayaran metode *Cash On Delivery* yang menimbulkan sengketa antara penjual dengan pembeli. Kelebihan dari penelitian tersebut yaitu adanya sudut pandang yang lebih lengkap dari segi hukum dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul dari sistem pembayaran *Cash On Delivery*. Kekurangan dalam penelitian tersebut ialah kurang dibahasnya bagaimana penyelesaian dan masukan untuk pihak penyedia jasa ekspedisi.

Tia (2020) dengan judul: “PENGARUH *PAYMENT SYSTEM* DAN JASA PENGIRIMAN APLIKASI SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEDAN SELAYANG”. Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mencari tahu pengaruh sistem pembayaran dan jasa pengiriman pada salah satu *e-commerce* yang berkaitan terhadap kepuasan konsumen. Kelebihan dari penelitian tersebut ialah bisa mengetahui apakah pelanggan / pengguna jasa sistem pembayaran pada *e-commerce* akan melakukan transaksi selanjutnya / repeat order menggunakan jasa pengiriman yang sama atau tidak. Kekurangan dari penelitian tersebut ialah tidak ada pembahasan yang mendetail terkait ada atau tidaknya permasalahan terkait sistem pembayaran itu sendiri yang membuat pelanggan tidak melakukan repeat order.

Beberapa tokoh mengungkapkan bahwa *e-commerce* itu memiliki arti tersendiri, *e-commerce* adalah salah satu transaksi pada barang yang terjadi pada jaringan internet (Turban,

2004). Selain itu, *e-commerce* memiliki arti sebagai salah satu kegunaan dalam internet untuk melakukan bisnis (Pembelian, penjualan, bertukar produk, jasa dan informasi) McKay dan Marshall (2004). Awalnya *e-commerce* hanya dilakukan antar perusahaan yakni dalam bentuk transaksi yang disediakan oleh *Electronic Data Interchange* (EDI) namun seiring dengan berjalannya waktu kini tidak hanya transaksi antar perusahaan tetapi transaksi ini bisa dilakukan oleh siapapun. Jadi berangkat dari pengertian diatas penulis dapat menafsirkan bahwa *e-commerce* itu adalah suatu tempat yang mana terdapat kegiatan transaksi barang yang tersambung dalam suatu jaringan internet.

Kurir merupakan seseorang yang ada dalam perusahaan ekspedisi yang memiliki tugas serta tanggungjawab dalam proses pengiriman barang atau paket kepada alamat yang dituju oleh pengirim yang menggunakan ekspedisi tersebut (Khadafi, 2016). Selain itu juga kurir memulai pekerjaan dari mulai mengambil barang atau paket di gudang dan kemudian dikirimkan hingga berakhir di tangan penerima. Hal terpenting yang harus diperhatikan oleh kurir yaitu dalam hal menguasai area jalanan karena hal tersebut akan menentukan waktu dalam proses pengiriman (Husni, 2014).

Cash On Delivery merupakan jenis metode pembayaran yang menawarkan tata cara pembayaran yang lebih terpercaya dan aman, karena pembayaran itu sendiri baru akan dilakukan ketika barang sudah sampai ke tempat dan dapat diperiksa kesesuaiannya barulah pelanggan / pembeli memberikan uang secara tunai yang dapat memudahkan pelanggan (Fahmi, 2015). *Cash On Delivery* merupakan salah satu metode pembayaran yang pembayarannya berupa pembayaran tunai dari konsumen ke pihak kurir ketika kurir sampai di rumah. COD menawarkan tata cara pembayaran yang lebih aman dan nyaman juga memberikan hak kepada pelanggan untuk mengecek mutu atas produk yang telah diterima, sehingga dapat memudahkan pelanggan (Halaweh, 2018). Pengertian lain dari *Cash On Delivery* yakni dikemukakan oleh (Aldrin, 2020) adalah layanan dalam akses pembayaran untuk melakukan pembayaran pda saat barang telah dikirim dan diterima di alamat tujuan. Metode pembayaran COD ini sangat memberikan keuntungan bagi konsumen dilihat dari segi karena dapat menjamin barangnya sampai di tempat dengan aman (Shafa, 2020).

C. Metode Penelitian

Metode Kajian adalah suatu cara untuk memahami objek-objek yang dijadikan sebagai tujuan dalam sebuah penelitian. Satu dari banyaknya metode yang ada dapat dipilih oleh peneliti dengan melakukan penyesuaian atas objek mana yang akan digunakan dan sifat teori atau ilmu yang mendukung dalam penelitian (Kuntjaraningrat, 1997). Selain itu, metode analisis deskriptif kualitatif merupakan metode yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai situasi kondisi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (I Made Winartha, 2016). Metode deskriptif analitis adalah metode yang penulis pilih untuk digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan metode deskriptif analitis ini akan disertai juga dengan kegiatan tinjauan yang didalamnya akan dibahas lebih mendalam mengenai permasalahan cash on delivery (COD) yang ada pada perusahaan SiCepat Ekspres Indonesia. Maka dari itu, penelitian ini termasuk kedalam penelitian kualitatif sehingga metode deskriptif kualitatif akan digunakan dalam penelitian ini. Metode yang dilakukan pada tugas akhir ini dilakukan dengan mendeskripsikan permasalahan yang ada dan disertai dengan mengumpulkan informasi terkait permasalahan Cash On Delivery, faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya permasalahan-permasalahan dan solusi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut.

Dalam mengumpulkan data ilmiah, peneliti akan lebih condong menggantungkan dirinya sebagai alat (Moleong, 2000). Hal tersebut dikarenakan adanya kesulitan dalam mengkhususkan secara tepa tatas apa yang akan diteliti. Sejalan dengan Moleong, Nasution (1996:55) mengatakan "Dalam penelitian kualitatif yang berperan sebagai instrument utama adalah manusia dan hal tersebut dipandang lebih serasi." Menurut Nasution (2000:114) "Alat yang bisa digunakan secara ampuh dalam mengungkapkan kenyataan hidup dan mengekspresikan perasaan yang dirasakan juga dipikirkan oleh manusia dalam berbagai aspek kehidupan adalah wawancara." Dengan kegiatan tanya jawab, pewawancara dapat memasuki kedalam alam pikiran lawan bicara yang diwawancarai sehingga didapatkan suatu gambaran dari perspektif atau dunia mereka. Wawancara juga bisa berfungsi deskriptif, karena melalui wawancara dapat tergambarkan dan merasakan kenyataan sebagaimana yang dialami oleh

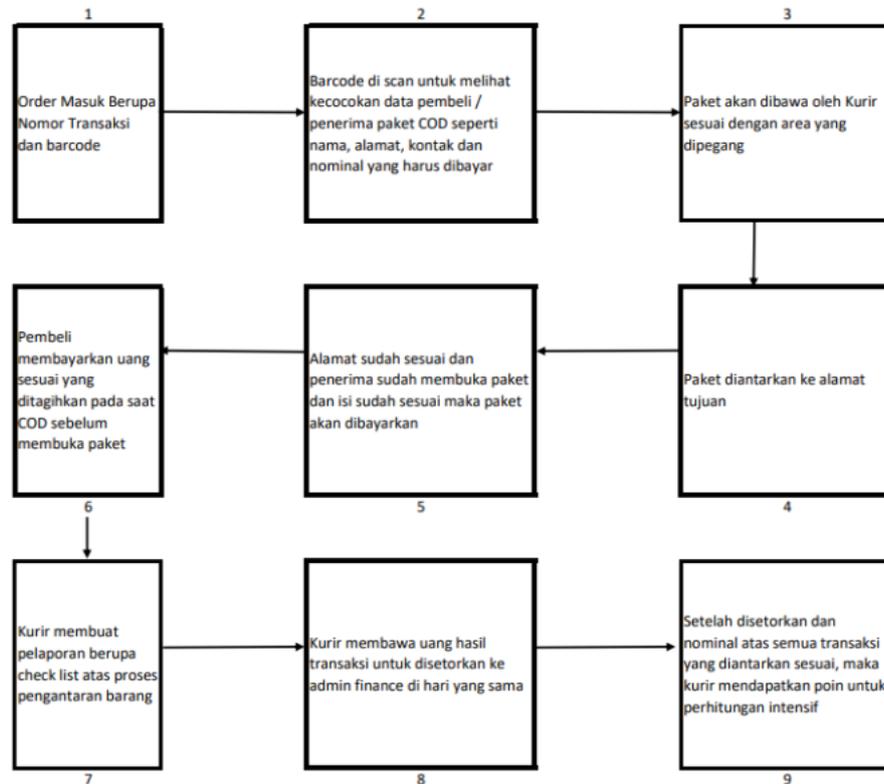
orang lain. Dalam penelitian ini, instrument kajian wawancara yang akan digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan wawancara terstruktur dengan cara memilih sendiri masalah apa saja serta berbagai macam pertanyaan yang harus digali untuk mendapatkan jawaban dari informan. Selain itu, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder dalam penelitian ini. Data Primer dalam penelitian ini yaitu melakukan wawancara dan juga observasi terhadap SiCepat Ekspres. Data Sekunder yang digunakan yaitu n data yang ketersediaannya sudah ada atau sebelumnya sudah terkumpul dikarenakan adanya tujuan atas data itu sebelumnya. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data sekunder berupa informasi yang diperoleh dari jurnal, buku teori, dan website mengenai cash on delivery, ecommerce, dan ekspedisi. Dengan adanya data primer dan juga sekunder peneliti melakukan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah User Journey Mapping yaitu untuk mendapatkan waktu yang singkat terkait dengan perancangan proses pengguna yang relevan, mengidentifikasi serta merencanakan apa saja yang menjadi aktivitas dari user experience yang diperlukan (Endman, 2016). Penulis juga bisa mengetahui hal apa saja yang bisa dijadikan sebagai upaya preventif yang bisa mencegah permasalahan terkait COD agar tidak terulang dan menimbulkan kerugian. Jadi secara langsung pemilihan metode User Journey Mapping ini merupakan metode yang tepat guna dalam penerapan penyelesaian masalah terkait COD itu sendiri.

D. Hasil dan Pembahasan

Dalam bagian hasil dan pembahasan ini peneliti akan memaparkan menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Alur sistem Cash On Delivery (COD)

Adanya temuan bahwa uang Cash On Delivery (COD) tidak disetorkan biasanya ditemui ketika kurir tidak menyetorkan uang hasil COD yang status pengantarannya telah selesai, namun pada proses penyetoran kepada Admin Finance kurir tidak datang untuk menyetorkan. Untuk mengetahui proses tersebut maka dapat dilihat melalui gambar berikut ini :



Gambar 2 Alur Metode Cash On Delivery (COD)

Sumber: Peneliti (2022)

Dari gambar di atas, dapat terlihat bagaimana alur metode COD berjalan dari awal hingga akhir. Ketika ada order yang masuk maka order tersebut akan tercatat dalam sistem yang memuat nomor orderan dan disajikan barcode yang Ketika dilakukan barcode scan akan memuat informasi atas orderan itu sendiri berupa data penerima paket yang terdiri dari nama penerima, alamat, nomor kontak beserta info nominal atau tagihan COD yang harus dibayarkan. Ketika informasi tersebut sudah didapatkan, maka paket akan dibawa oleh tiap-tiap kurir sesuai dengan area yang dipegang kemudian kurir akan langsung melakukan proses pengantaran/pengiriman paket sesuai dengan informasi yang didapat. Ketika kurir telah berhasil menemukan alamat sesuai informasi yang tertera pada paket dan bertemu dengan penerima maka penerima harus membayar terlebih dahulu untuk paketnya sebelum membuka paket. Ketika penerima telah membayarkan sesuai dengan jumlah yang ditagihkan maka

penerima bisa membuka paket tersebut. Langkah selanjutnya ialah kurir membuat check list report atas proses pengantaran paket yang telah dilakukan secara real time atau pada saat itu juga. Ketika uang sudah diberikan kepada kurir, maka kurir harus melakukan penyetoran uang di hari yang sama ke admin finance. Setelah proses penyetoran selesai dan jumlahnya sudah sesuai, maka kurir akan mendapatkan poin atas pesanan yang telah selesai diantarkan untuk nantinya dijadikan sebagai perhitungan insentif.

2. Faktor terjadinya permasalahan Cash On Delivery (COD) Menggunakan Metode User Journey Mapping

Melalui User Journey Mapping dapat melakukan visualisasi dari suatu proses yang dilalui pengguna untuk mencapai tujuan yang terkait dengan bisnis atau produk tertentu (Gibbons, 2017). Dapat dilihat dari visualisasi penerapan metode user journey mapping terdapat beberapa tahapan dalam proses pengantaran barang yang dilakukan oleh kurir. Dalam tahapantahapan ini, dapat dilihat pula bagaimana aktifitas, emosional dan proses pembayaran metode cash on delivery. Dalam penerapan User Journey Mapping yang dijalankan oleh kurir, penulis memetakan stage of journey yang meliputi:

(a) Activities / Kegiatan

Pada activities ini penulis dapat melihat kegiatan apa saja yang dilakukan oleh kurir dalam melakukan pengantaran paket yang 39 39 pembayarannya menggunakan metode pembayaran COD dari awal hingga akhir. Melalui pemetaan kegiatan yang dilakukan kurir ini, akan terlihat kegiatan mana saja yang memiliki pengaruh terbesar yang membuat kurir menjadi tidak menyetorkan uang COD. Melalui pemetaan ini dapat juga terlihat bagaimana SOP pengantaran yang harus dilakukan oleh kurir.

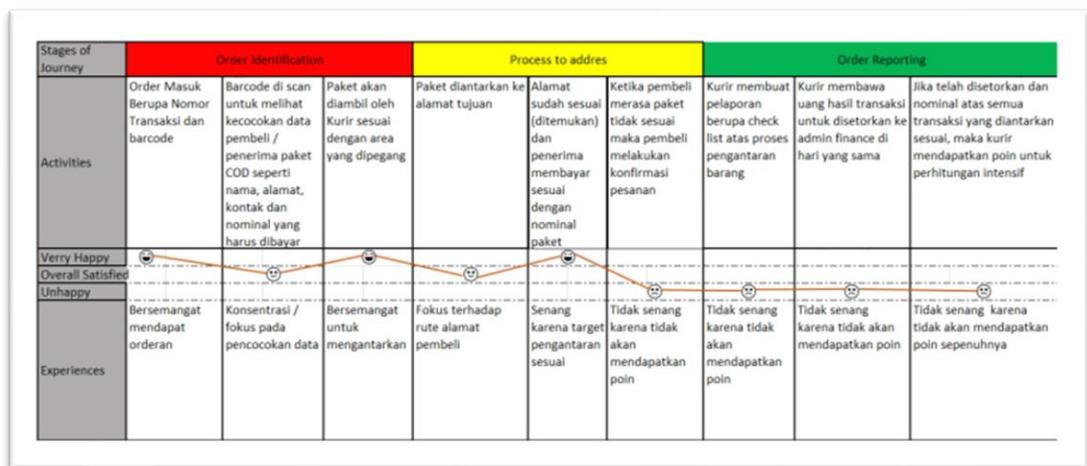
(b) Emotional / Emosional

Pemetaan aspek emotional dalam user journey mapping penulis terapkan untuk bisa mengetahui bagaimana kondisi emosional kurir pada saat melakukan proses pengantaran barang dari transaksi COD dari awal hingga akhir sehingga penulis bisa mendapatkan informasi apakah aspek emosional

ini mempengaruhi kurir dalam menyelesaikan pekerjaannya sampai ke penyetoran uang COD

(c) Experience

Dalam user journey mapping, experiences juga menjadi aspek yang bisa dijadikan sebagai informasi bagi penulis untuk meneliti bagaimana 42 42 pengalaman kurir ketika melakukan pengantaran dari awal hingga akhir. Experiences ini juga berkaitan dengan emotional yang merupakan salah satu stage of journey yang penulis masukan, karena bisa saling mempengaruhi emosional kurir ketika mengantarkan barang.



Gambar 3 Faktor Terjadinya Permasalahan Cash On Delivery (COD)

Menggunakan Metode User Journey Mapping

Sumber : Peneliti (2022)

Dari pemaparan visualisasi menggunakan metode User Journey Mapping tersebut, penulis menemukan faktor yang mempengaruhi kurir sehingga tidak menyetorkan uang COD dalam pengiriman paket pada ekspedisi SiCepat Ekspres yaitu:

1. Faktor insentif yang rendah

Pada saat melakukan penelitian di lapangan penulis melakukan wawancara terhadap Informan (Kurir) bahwa insentif yang diberikan oleh perusahaan ini

masih kurang, besaran insentif yang diberikan kepada kurir ketika kurir mengantarkan paket yaitu sebesar Rp. 1000 (seribu rupiah) per satu paket. Selain itu, besaran insentif ini dapat berbeda-beda tiap bulannya karena bergantung banyaknya paket yang ada (harus diantarkan). Tidak hanya itu, nilai insentif tiap kurir juga dapat berbeda-beda karena tiap kurir memiliki wilayah pengantaran masing-masing. Rendahnya upah kurir yang tidak mencapai Upah Minimum Kota (UMK) membuat kurir merasa kekurangan dari segi insentif. Faktor tersebutlah yang mempengaruhi kurir melakukan penyalahgunaan uang COD dan jumlah kasusnya masih terus bertambah

2. Promo pesananan angka dan bulan kembar (campaign)

Faktor tanggal yang kembar dengan bulan seperti misalnya promo tanggal 11 bulan November atau 11.11 ini selalu membuat paket overload karena banyaknya promo di tanggal kembar ini. Dari paket yang membludak / overload membuat kurir mendapatkan jumlah paket yang harus diantarkan menjadi lebih banyak dari sebelumnya. Meskipun dari segi insentif pemasukan kurir akan bertambah namun adanya keberagaman paket yang diantarkan juga semakin beragam yang juga memiliki harga yang beragam. Pada tanggal kembar ini uang COD yang tidak disetorkan oleh kurir tidak sedikit. Hal ini dapat terlihat dari data yang telah penulis paparkan sebelumnya. Jumlah nominal uang COD yang tidak disetorkan jauh lebih besar bila dibandingkan dengan uang insentif kurir. Selain itu, pada tanggal kembar ini kurir harus bekerja lebih cepat agar tetap bisa menyetorkan uang COD pada jam yang telah ditentukan.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kurang efektif

SOP yang diterapkan terkait alur transaksi COD di SiCepat Ekspres selama ini masih kurang efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis penulis yang dipaparkan pada visualisasi menggunakan metode user journey mapping diatas 44 44 bahwa dapat dilihat terdapat emotion yang berhubungan dengan hasil kegiatan transaksi COD yang dijalankan oleh kurir. Secara SOP, pelaksanaan transaksi COD di SiCepat Ekspres dari awal nomor pengiriman keluar untuk diantar oleh kurir hingga proses penyetoran uang COD sangat banyak tahapannya namun dari tahapan yang banyak tersebut, tidak

menentukan semua kurir dapat berhasil mendapatkan poin yang akan menjadi akumulasi perhitungan insentif karena secara SOP, hanya kurir yang berhasil mengantarkan barang dan mendapat uang COD tanpa ada permintaan pengembalian barang dari penerima barang/pembeli dengan alasan barang tidak sesuai. Hal tersebut yang menjadikan kurir merasa sulit mendapatkan poin dan insentif sehingga ada kurir yang akhirnya menyalahgunakan uang COD. Selain itu SOP SiCepat Ekspres yang harus menyetorkan uang maksimal pada jam 5 sore kurang efektif karena dari hasil wawancara bersama kurir, terkadang ada pembeli yang tidak ada di rumah dan meminta kurir untuk datang lagi di jam yang diminta oleh pembeli sebagai penerima barang.

3. Grafik permasalahan bulanan kasus Cash On Delivery (COD)



Gambar 4 Grafik Permasalahan Bulanan Kasus Cash On Delivery (COD)

Sumber : Peneliti (2022)

Merujuk dari grafik tersebut, terlihat bahwa jumlah kasus penyalahgunaan uang COD di PT Sicepat Ekspres Indonesia terus mengalami peningkatan tiap bulannya, meskipun sempat ada penurunan kasus dari bulan Januari 2022 ke bulan Februari 2022, namun kasus penyalahgunaan uang COD tersebut kembali mengalami kenaikan pada bulan Februari 2022 ke bulan Maret 2022. Dari data tersebut terlihat juga bahwa jumlah kasus yang awalnya hanya 5 kasus yaitu di bulan Oktober 2021 kemudian meningkat hingga berada di angka tertinggi sebanyak 26 kasus di bulan

Maret 2022. Dari data tersebut dapat terlihat total 85 kasus penyalahgunaan uang COD dalam kurun waktu 6 bulan.

4. Solusi penyelesaian masalah uang Cash On Delivery (COD) menggunakan metode User Journey Mapping

Berdasarkan data, observasi, informasi yang penulis temukan di lapangan bahwasanya kualitas dari metode pembayaran Cash On Delivery (COD) ini masih terdapat permasalahan, hal ini tentunya berpengaruh pada kualitas pada metode pembayaran COD yang ada di SiCepat Ekspres. Adapun solusi yang penulis dapat rekomendasikan untuk meningkatkan kualitas dari metode pembayaran COD yang ada di SiCepat Ekspres ini yaitu:

1. Penyesuaian Skema Insentif

Dalam hal ini, penulis menganalisa bahwa insentif ini merupakan bagian utama yang harus diperhatikan kembali oleh perusahaan. Karena apabila meninjau faktor dari penyebab kasus permasalahan penyalahgunaan uang Cash On Delivery (COD) ini faktor utama terjadinya itu mengenai insentif, insentif yang diberikan oleh perusahaan kepada kurir itu masih dirasa kurang oleh kurir ketika penulis melakukan wawancara secara langsung di lapangan. Pada skema insentif ini kurir mendapatkan insentif gaji yang diterima dengan nominal dibawah Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) dan juga kurir mendapatkan insentif dari hasil pengantaran barang COD yang nantinya berupa poin lalu poin tersebut akan diakumulasikan menjadi nominal uang. Pada hal ini, dari setiap kurir akan mendapatkan akumulasi poin yang berbeda dari satu dengan lainnya. Karena setiap kurir itu akan bervariasi dalam mendapatkan akumulasi poin. Maka dari itu, penulis menyarankan kepada perusahaan (SiCepat Ekspres) untuk melakukan penyesuaian skema insentif kepada karyawan (kurir).

2. Pemisahan Kurir COD dan Non-COD Ketika Tanggal Bulan Kembar (Campaign)

Ketika tanggal dan bulan kembar (Campaign) merupakan salah satu kegiatan penting dalam sebuah ekspedisi, kegiatan ini membutuhkan SDM yang cukup banyak. Pada kegiatan campaign ini pesanan ini berbeda dari hari biasanya, karena pada saat campaign ini akan terjadi yang namanya overload barang

pesanan. Dari paket yang membludak/overload membuat kurir mendapatkan jumlah paket yang harus diantarkan menjadi lebih banyak dari sebelumnya. Meskipun dari segi insentif pemasukan kurir akan bertambah namun adanya keberagaman paket yang diantarkan juga semakin beragam yang juga memiliki harga yang beragam. Pada campaign ini uang COD yang tidak disetorkan oleh kurir cukup banyak, hal ini dapat terlihat dari data yang telah penulis paparkan sebelumnya dan penulis dapatkan informasi dari Informan (Finance). Jumlah nominal uang COD yang tidak disetorkan jauh lebih besar bila dibandingkan dengan uang insentif kurir. Maka dari itu, untuk mengurangi permasalahan dari penyalahgunaan uang COD ini penulis menyarankan solusi untuk perusahaan melakukan pemisahan kurir COD dengan kurir non-COD. Apabila kurir COD dengan non-COD ini dipisah maka kedepannya akan mengurangi angka kasus permasalahan dari penyalahgunaan uang COD, karena apabila telah dipisah kurir COD dengan non-COD nantinya dalam penyetoran uang hasil COD lebih diperhatikan dan termonitor.

3. Pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal terpenting di dalam perusahaan, setiap karyawan wajib untuk mengikuti SOP yang telah disediakan, sama halnya dengan SOP dari metode pembayaran Cash On Delivery (COD) yang ada di SiCepat Ekspres ini kurir harus mengikuti SOP dari awal ketika kurir mengambil paket yang akan diantar hingga kurir menyetorkan uang hasil COD. Ketika penulis melakukan penelitian di lapangan penulis meneliti serta menganalisa dari SOP metode pembayaran COD yang telah ada di SiCepat Ekspres, namun ketika penulis melakukan observasi melakukan wawancara dengan informan dan juga melihat data laporan bulanan bahwasanya adanya permasalahan dalam SOP ini. Lalu, ketika penulis melakukan observasi menggunakan metode User Journey Mapping bahwa terdapat kesalahan diakhir ketika proses penyetoran menurut penulis. Setelah penulis melakukan wawancara dengan Informan/User dalam metode User Journey Mapping ini ternyata penulis dapat memberikan saran kepada perusahaan yaitu untuk SOP diakhir penyetoran itu seharusnya kurir tetap mendapatkan insentif poin dari

penyetoran uang COD, yang mana apabila kurir mendapatkan uang insentif dari poin COD maka kurir akan mendapatkan pemasukan tambahan. Pemasukan tambahan ini akan membantu kurir dalam segi kebutuhan ekonomi, adapun solusi SOP penyetoran uang COD dan pemaparan yang telah penulis buat dengan menggunakan metode user journey sebagai berikut:

Stages of Journey	Order Identification			Process to address			Order Reporting			Saran
Activities	Order Masuk Berupa Nomor Transaksi dan barcode	Barcode di scan untuk melihat kecocokan data pembeli / penerima paket COD seperti nama, alamat, kontak dan nominal yang harus dibayar	Paket akan diambil oleh Kurir sesuai dengan area yang dipegang	Paket diantarkan ke alamat tujuan	Alamat sudah sesuai (ditemukan) dan penerima membayar sesuai dengan nominal paket	Ketika pembeli merasa paket tidak sesuai maka pembeli melakukan konfirmasi pesanan	Kurir membuat pelaporan berupa check list atas proses pengantaran barang	Kurir membawa uang hasil transaksi untuk disetorkan ke admin finance di hari yang sama	Jika telah disetorkan dan nominal atas semua transaksi yang diantarkan sesuai, maka kurir mendapatkan poin untuk perhitungan insentif	Kurir mendapatkan insentif dari seluruh transaksi yang telah diselesaikan. Termasuk dari poin yang tertunda karena adanya pelaporan dari pembeli.
Overall Satisfied										
Experiences	Bersemerang mendapat orderan	Konsentrasi / fokus pada pencocokan data	Bersemerang untuk mengantarkan	Fokus terhadap rute alamat pembeli	Senang karena target pengantaran sesuai	Tidak senang karena tidak akan mendapatkan poin	Tidak senang karena tidak akan mendapatkan poin	Tidak senang karena tidak akan mendapatkan poin	Tidak senang karena tidak akan mendapatkan poin sepenuhnya	Senang karena kurir bisa mendapatkan insentif yang sepenuhnya

Sumber : Peneliti (2022)

Dalam pemaparan visualisasi tersebut bahwa dapat dilihat kurir mengalami emotion atau reaksi tidak senang ketika dalam proses penyetoran uang hasil COD, kurir tidak senang dalam hal tersebut karena pembeli melakukan pelaporan atas barang yang tidak sesuai atau faktor lainnya yang mana dari pelaporan tersebut kurir tidak akan mendapatkan poin. Poin tersebut akan membuat kurir mendapatkan insentif tambahan yang nantinya akan diakumulasi. Dari hasil wawancara kurir dengan penulis, bahwasanya kurir ingin tetap mendapatkan uang insentif dari uang COD tanpa adanya potongan dari pelaporan pembeli tersebut. Dari hasil wawancara tersebut penulis menganalisa menggunakan metode User Journey Mapping bahwa kurir akan merasa insentifnya cukup apabila seluruh poin dapat diakumulasi tanpa adanya potongan dari permasalahan pelaporan pembeli tersebut. Maka dari itu, penulis memberikan saran dalam pembenahan SOP diakhir metode pembayaran COD ini yaitu perusahaan dapat melakukan akumulasi dari seluruh poin yang didapatkan oleh kurir tanpa adanya pemotongan dari pelaporan pembeli tersebut.

4. Penyetoran Uang COD Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Dari pemaparan mengenai faktor-faktor permasalahan penyalahgunaan uang COD sebelumnya maka penulis memberikan solusi berupa perubahan cara menyetorkan uang COD yang mana sebelumnya dilakukan langsung penyetoran uang COD tersebut ke Admin Finance ketika kurir telah selesai mengantarkan paket namun untuk solusi kedepannya dalam penyetoran uang COD ini yaitu dengan cara menyetorkan uang hasil COD melalui ATM yang mana ketika kurir menyetorkan langsung ke ATM maka diharap kedepannya dapat mengurangi angka dari permasalahan penyalahgunaan uang COD di SiCepat Ekspres. Karena apabila uang COD disetorkan melalui ATM maka nantinya uang COD tersebut akan langsung terhubung ke sistem yang ada di aplikasi serta pihak perusahaan dapat memonitor langsung melalui sistem

E. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan data primer perusahaan mengenai metode pembayaran Cash On Delivery (COD) dalam pengiriman paket pada ekspedisi SiCepat Ekspres, dapat diambil kesimpulan yaitu kasus permasalahan yang terjadi pada SiCepat Ekspres ini masih cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari Data Kasus Permasalahan Uang COD yang mana di setiap bulannya selalu meningkat. Sehingga faktor dari Permasalahan Uang COD ini disebabkan oleh adanya insentif yang kurang, besarnya nominal uang COD, dan SOP yang kurang ketat dilakukan oleh perusahaan. Dari faktor faktor permasalahan tersebut maka penulis melakukan identifikasi menggunakan metode User Journey Mapping yang mana dapat membantu menyelesaikan permasalahan serta memberikan solusi kepada perusahaan (SiCepat Ekspres). Sehingga dari solusi yang ada ini nantinya akan mengurangi permasalahan kasus uang COD yang ada pada perusahaan saat ini. Melalui metode User Journey Mapping ini diharapkan bisa menemukan solusi yang paling tepat untuk SiCepat dengan cara melakukan analisa permasalahan-permasalahan yang ada, faktor yang mempengaruhi permasalahan tersebut, hingga solusi agar permasalahan tersebut tidak terulang dan juga sekaligus bisa menjadi upaya preventif

F. Daftar Pustaka

- Agus Eko. (2022). Manajemen Kurir dalam Perspektif Proses Bisnis, Pekalongan: Penerbit NEM IKAPI
- Aldrin & Sitti. (2020). E-Commerce: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital, Medan: Yayasan Kita Menulis
- Calabretta Integrating (2016). Design into Fuzzy Front End of the Innovation Process. New Jersey: John Wiley & Sons
- Donald Walters. (2003). Logistics an Introduction to Supply Chain. Management, New York: Palgrave Macmillan
- Edward Frazelle. (2011) World-Class Warehousing and Material Handling, New York: McGraw Hill
- Endmann. (2016). User Journey Mapping – A Method in User Experience Design, New Delhi
- Gaertner. (2001). Smith, E-commerce in a Web-based Environment: Auditing Relative Advantages in The Australian Health Sector, Managerial Auditing Journal, Australia
- Gibbons. (2017). UX Mapping Methods Compared: A Cheat Sheet. California: Nielsen NormanGroup, California
- Halaweh. (2018). Cash on Delivery (COD) as an Alternative Payment Method for E-Commerce Transactions: Analysis and Implications, Dubai: Al Falah University
- Khadafi (2016). Implementasi Algoritma PSO Untuk Probabilitas Urutan Pengiriman Paket Pengantaran Kurir, Surabaya: Institut Teknologi Adhitama
- Lukas Dwiantara. (2005). Manajemen logistik ; Pedoman praktis bagi sekretaris dan staf administrasi, Jakarta
- Medium. (2022). How to Run an Empathy & User Journey Mapping

SiCepat Ekspres (2020) SiCepat Ekspres Mendapatkan Best COD Customer Express