

# Inovasi Fitur Kurir Pada Aplikasi Jual Beli Online Shopee

Mega Novita Syafitri<sup>1</sup>, Ajeng Diah Ayu Febriana<sup>2</sup>, Helvira Putri Pratiwi Rafflesia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61215, Indonesia

Email: <sup>1</sup>meganovisy18@gmail.com, <sup>2</sup>ajengdiah20092000@gmail.com, <sup>3</sup>helviraputripr21@gmail.com

## Abstrak

Salah satu layanan yang ditawarkan pada aplikasi Shopee adalah transaksi dengan metode Cash On Delivery (COD). Meski menawarkan kemudahan, masih banyak polemik antara konsumen dan kurir karena metode pembayaran seperti tidak mau membayar dengan alasan tidak memesan paket. Hal ini menimbulkan kerugian bagi kurir maka dari itu tujuan penulis adalah membuat inovasi terkait layanan pengaduan pada aplikasi shopee khusus kurir untuk membantu dalam mempermudah penyampaian laporan. Pembuatan gambaran inovasi ini menggunakan Marvelapp yang kemudian hasilnya dipresentasikan melalui Focus Group Discussion (FGD).

## 1. Pendahuluan

Pada tahun 2021 Kementerian komunikasi dan informatika menerima pengaduan terkait penipuan belanja online sebanyak 115.756 laporan, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak CNN Indonesia. Laporan tersebut terkait dengan kerugian yang diterima oleh konsumen akibat transaksi jual beli yang terjadi pada *e-commerce*. *E-commerce* merupakan sistem pemasaran dengan menggunakan akses jaringan internet baik dilakukan melalui situs web, aplikasi mobile atau browser pada perangkat mobile atau komputer yang digunakan untuk melakukan transaksi bisnis, salah satunya transaksi komersial antar organisasi atau antar individual (Fitriyadi, 2019). Ruang lingkup *e-commerce* berupa pelayanan distribusi, jual beli, marketing, service produk yang dilakukan secara sistem digital. *E-commerce* merupakan perantara antara konsumen dengan pedagang melalui internet. Situs jual beli *e-commerce* di Indonesia yaitu Tokopedia, Lazada, Blibli.com, Bukalapak, Zalora, Shopee, Berrybenka, Kaskus, Traveloka, dll (Solim et al., 2019).

Tidak hanya ruang lingkup pada *e-commerce* yang berkembang, akan tetapi perkembangan dalam cara pembayarannya pun mulai pesat dengan menciptakan sebuah inovasi baru berupa penggunaan pembayaran secara non tunai (*less cash*) hingga menyebabkan terciptanya masyarakat tanpa uang tunai (Latifah et al., 2020). Hal ini juga berlaku pada transaksi melalui *e-commerce* dimana konsumen melakukan pembayaran terlebih dahulu namun barang yang dipesan belum diterima atau akan diterima dikemudian hari. Meskipun hal tersebut cukup menguntungkan bagi konsumen karena dapat meningkatkan efisiensi pembayaran serta mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan, namun cukup berisiko bagi konsumen pada saat melakukan pembayaran non tunai dalam transaksi *e-commerce*.

Maraknya pembayaran secara non tunai ini, dapat dimanfaatkan oleh beberapa oknum pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dengan menipu para konsumen yang telah memesan barang melalui *e-commerce* dengan cara pembayarannya terlebih dahulu. Oknum-oknum tersebut akan memanfaatkan keadaan dan ketidaktahuan konsumen terkait barang yang dipesan. Dalam transaksi melalui *e-commerce* konsumen sering kali tertipu karena pesanan yang telah dibayar tidak sampai ditangan mereka. Selain itu, kasus terkait produk yang diterima oleh konsumen berbeda dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha di akun *e-commerce* mereka sehingga menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang diterimanya. Produk yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang ditampilkan pada gambar adalah sebuah akar permasalahan yang bahkan menimbulkan terjadinya hal yang fatal yaitu konsumen tidak akan memiliki kemauan untuk membayar pesanan tersebut (Jane & Anggraini, 2022).

Permasalahan yang terjadi tidak hanya diakibatkan dari pihak penjual saja. Akan tetapi dari pihak konsumen juga yang tak luput dari kesalahan. Salah satu kesalahan yang dilakukan oleh konsumen ialah kelalaian terhadap pemilihan barang yang akan dipesan. Konsumen tidak mencari informasi secara

keseluruhan terkait barang yang akan dipesan kepada penjual, lalu apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan keinginannya, konsumen tersebut ingin ganti rugi padahal kelalaian tersebut dari pihak konsumen itu sendiri. Kesalahan lainnya dari pihak konsumen dapat berupa kelalaian orang tua yang mana pada kasus ini biasanya dilakukan oleh anak mereka dengan melakukan transaksi pemesanan pada *e-commerce* tanpa sepengetahuan orang tua. Kasus ini juga kerap ditemui dimasyarakat yang mengakibatkan pertengkaran antara orang tua dan kurir ekspedisi karena konsumen/orang tua tidak ingin membayar pesanan tersebut dikarenakan tidak merasa memesan barang tersebut, sehingga akibat dari permasalahan ini banyak kerugian yang diterima oleh berbagai pihak seperti kurir dan penjual.

Hal ini menyebabkan kerugian dan banyak keluhan dari pihak kurir terkait metode *Cash On Delivery* (COD). *Cambridge Dictionary* mendefinisikan COD dengan terjemahan bebasnya adalah metode bisnis di mana perusahaan (penjual) akan mengirimkan barang ke pembeli dan pembayaran akan dilakukan saat barang diserahkan kepada pelanggan (Wiryawan, 2021). Salah satu situs jual beli yang menerapkan metode *Cash On Delivery* (COD) yaitu aplikasi Shopee yang mana dalam praktiknya dilapangan juga terdapat permasalahan. Oleh karena itu, pada transaksi jual beli pada *e-commerce* Shopee perlu diberikan perhatian khusus, apakah hal ini menguntungkan bagi konsumen atau sebaliknya yaitu merugikan. Namun, disisi lain tidak hanya pihak konsumen saja yang dapat dirugikan, akan tetapi pihak penjual juga dapat dirugikan apabila konsumen tidak ingin membayar meskipun barang yang diterima sesuai dengan data pemesanan (Dewi et al., 2019).

Meskipun banyak polemik terkait penipuan yang terjadi pada jual beli di *e-commerce*, hal tersebut tidak menyurutkan minat pengguna dalam berbelanja melalui platform *e-commerce* karena ditahun 2021 pertumbuhan *e-commerce* telah meningkat sebesar 52% (Google et al., 2021). Adanya layanan digital *e-commerce* dapat membuat aktivitas sehari-hari menjadi lebih mudah dan praktis. Salah satu situs *e-commerce* yang banyak diminati konsumen ialah aplikasi Shopee. Aplikasi ini banyak dikunjungi oleh pengguna *e-commerce* dan telah tercatat sebanyak 132,8 juta pengunjung Shopee di kuartal I 2022 (Databoks, 2022a). Berdasarkan data tersebut Shopee menduduki peringkat kedua setelah Tokopedia di kuartal I 2022. Namun, data per Agustus 2022 Shopee mengalami peningkatan pengunjung sebesar 190,7 juta kunjungan dari Indonesia dan hal tersebut menjadikan shopee menduduki peringkat pertama dari situs *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak (Databoks, 2022b).

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa peluang terhadap penggunaan *e-commerce* pada aplikasi Shopee masih tinggi, jika kita mengenyampingkan risiko atas penipuan yang terjadi. Untuk itu, dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Shopee dan dapat menyelesaikan permasalahan terkait penipuan yang merugikan pihak konsumen serta kurir ekspedisi, maka peneliti ingin membuat sebuah inovasi terkait pada pelayanan kurir. Oleh karena itu, ruang lingkup yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini adalah transaksi jual beli online pada aplikasi Shopee dengan menggunakan sistem pembayaran COD dimana tidak ada kesesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang diterima oleh konsumen dan konsumen melakukan cidera janji yang dilakukan secara sadar (Nurkholis & Nandasari, 2022). Sehingga hal tersebut mengakibatkan kurir mengalami kerugian karena mengalami kekerasan fisik maupun verbal akibat pertengkaran yang terjadi antara konsumen dengan kurir. Selain itu, penjual juga mengalami kerugian karena barang yang telah dikirim tidak dibayar oleh konsumen. Melalui inovasi ini diharapkan dapat membantu kurir melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan metode COD.

## 2. Metodologi Penelitian

Tahapan pada metode penelitian ini yang pertama yaitu penulis melakukan identifikasi permasalahan apa saja yang terdapat pada *e-commerce* shopee. Tahap selanjutnya yaitu melakukan sebuah rumusan masalah dan merancang ide terkait inovasi bisnis shopee COD dengan menggunakan *Bisnis Model Canva* (BMC). Inovasi yang didapatkan oleh penulis dari hasil identifikasi masalah yang

terjadi berupa penambahan fasilitas atau fitur pengaduan yang dikhususkan untuk pihak kurir. Fitur ini merupakan fitur yang dapat melakukan pelaporan dari pihak kurir kepada pihak shopee atas ketidaknyamanan atau terjadi kerugian akibat konsumen shopee. Tahapan yang kedua yaitu pembuatan rancangan atau gambaran inovasi model fitur kurir dengan menggunakan alat bantu *prototype marvelapp*, sehingga pembaca dapat melihat gambaran secara visual terkait inovasi fitur kurir yang telah dirancang oleh penulis. Tahapan yang ketiga merupakan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan memaparkan hasil inovasi yang telah dirancang oleh penulis kepada orang-orang/mahasiswa. Setelah adanya pemaparan dari pihak penulis terkait dengan fitur kurir ini, maka orang-orang/mahasiswa dapat memberikan sebuah saran atau tambahan inovasi terkait dengan rancangan ide yang telah dipaparkan oleh penulis. Saran-saran yang diberikan akan direalisasikan dan ditambahkan pada rancangan ide penulis agar hasil rancangan tersebut lebih baik. Tahapan yang terakhir berupa pemaparan hasil akhir inovasi rancangan dari fasilitas pengaduan kurir pada aplikasi shopee, setelah adanya saran dan tambahan dari pihak lain.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada penulisan artikel ini penulis ingin membuat sebuah fitur inovasi tambahan pada aplikasi shopee pada saat ini. Fitur tambahan yang dibuat oleh penulis berupa fitur kurir yang diperuntukkan bagi kurir pengantar barang pesanan konsumen. Tujuan dari penulis membuat inovasi fitur kurir ini dikarenakan masih cukup banyak permasalahan yang muncul akibat konflik antar konsumen dengan kurir yang diakibatkan dari barang pesanan konsumen. Dengan adanya penambahan fitur kurir ini diharapkan dapat melindungi kurir dari hal-hal yang merugikan bagi kurir. Apabila konsumen melakukan tindakan yang diluar batas terhadap kurir, maka kurir dapat melaporkan hal tersebut seperti halnya apabila konsumen tidak ingin membayar barang pesannya setelah barang telah diterima dan berakibat pertengkaran sehingga merugikan pihak kurir.

Melalui inovasi fitur dalam aplikasi shopee ini diharapkan dapat membantu dan memudahkan kurir

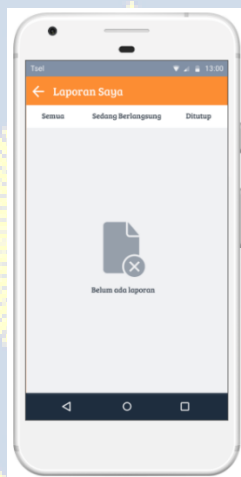


Gambar.1 Tahapan Pelaporan Melalui Fitur Kurir

Gambar 1 merupakan gambaran dari tahapan awal dalam melaporkan pihak konsumen yang diakibatkan adanya cedera janji atau tidak adanya keinginan untuk membayar barang pesanan yang telah diterima oleh konsumen melalui inovasi fitur kurir pada aplikasi shopee yang penulis buat. Tahapan yang harus dilakukan oleh kurir apabila ingin mengajukan laporan yaitu:

1. Kurir dapat memasukan akun yang telah dimiliki dan dapat login melalui aplikasi shopee, kemudian kurir dapat menekan ikon saya pada beranda dan akan muncul beberapa pilihan salah satunya yaitu pusat bantuan.
2. Langkah selanjutnya setelah memilih opsi pusat bantuan akan muncul beberapa kategori dan kurir dapat memilih kategori kurir.
3. Setelah menekan kategori kurir maka tampilan berikutnya akan muncul berupa pilihan yang terdapat tulisan pengajuan laporan.
4. Langkah berikutnya kurir dapat melakukan pengisian data sesuai dengan data diri kurir dan tempat kerjanya.
5. Setelah pengisian data diri tampilan selanjutnya akan berganti pada pengajuan laporan yang ingin diajukan oleh kurir terkait dengan cedera janji dari konsumen.

Tahapan-tahapan tersebut dapat dilakukan oleh kurir dengan memberikan data-data konsumen yang perlu ditambahkan dalam pelaporan tersebut seperti halnya nama, nomor telepon, serta akun shopee konsumen dan juga deskripsi terkait dengan permasalahan apa yang telah terjadi dilapangan. Apabila kurir telah mengisi data yang diperlukan dalam pengajuan laporan, maka kurir dapat mengirim laporan tersebut dan akan segera diproses oleh pihak shopee. Adanya pelaporan tersebut agar konsumen diberikan peringatan dan sanksi agar tidak melakukan hal yang merugikan pihak kurir maupun penjual. Untuk mengetahui proses pengajuan tersebut kurir dapat melihat melalui opsi laporan saya sehingga akan terlihat tampilan seperti pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar.2 Tampilan Setelah Pengajuan Laporan

Selain melalui penggunaan alat bantu pada website *marvelapp* dalam pembuatan inovasi layanan fitur kurir pada aplikasi shopee ini, penulis juga melakukan kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* bersama mahasiswa didalam kelas. Adapun tujuan dari dilakukannya kegiatan ini ialah guna memberikan saran atau masukan dari hasil inovasi yang dilakukan oleh penulis. Apabila terdapat hal yang kurang tepat atau perlu ditambahkan maka penulis dapat mengubah gambaran inovasi tersebut agar lebih baik lagi melalui hasil kesepakatan *FGD*. Hasil dari *FGD* tersebut berupa:

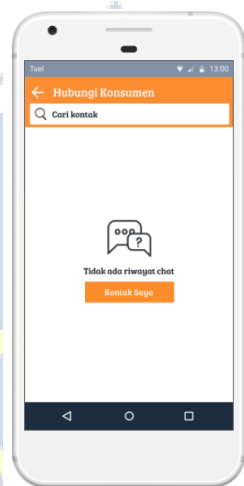
1. Saran untuk melaporkan ke kantor ekspedisi terlebih dahulu. Saran ini ditujukan agar lebih baik apabila terjadi permasalahan dari pihak kurir seharusnya membuat laporan kepada kantor jasa pengiriman kurir tersebut terlebih dahulu. Selanjutnya dari laporan kurir tersebut akan diproses oleh pihak kantor dan pihak kantor tersebutlah yang akan melaporkan kepada pihak shopee. Saran ini bertujuan agar tidak terlalu banyak laporan dari setiap individu kurir yang apabila berkerja dikantor ekspedisi yang sama.
2. Saran untuk penambahan ikon pesan dalam fitur kurir. Penambahan inovasi ikon pesan ini ditujukan pada kurir yang ingin menghubungi konsumen agar dapat dengan mudah apabila



kontak konsumen yang dimiliki kurir mengalami kendala seperti tidak aktifnya nomor konsumen.

3. Saran untuk jangka waktu pengajuan laporan atau komplain. Jadi fitur yang diterapkan diberi jangka waktu tertentu guna mencegah menumpuknya laporan komplain.

Dari saran dan masukan tersebut penulis telah menambahkan ikon pesan kepada konsumen agar mudah dihubungi melalui aplikasi shopee dengan cara mengetik nomor konsumen yang telah terdaftar pada akun shopee atau dengan mencari nama akun konsumen pada aplikasi shopee tersebut. Tampilannya dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar.3 Tampilan Ikon Pesan Kepada Konsumen

#### 4. Kesimpulan

Gambaran inovasi yang dibuat oleh penulis berupa penambahan layanan fitur kurir untuk membantu memudahkan pihak kurir dalam hal pelaporan konsumen yang melakukan cidera janji atau tidak ingin membayar barang yang telah dipesannya. Hal tersebut dapat dilaporkan apabila terjadi permasalahan antara pihak konsumen dan kurir yang menyebabkan terjadinya kerugian atau berdampak pada fisik maupun verbal dari pihak kurirnya. Melalui inovasi layanan pengaduan ini diharapkan tidak akan ada permasalahan lagi antara kurir dan konsumen yang tidak ingin membayar karena berbagai alasan. Selain itu, adanya pemberian sanksi kepada pihak konsumen yang bermasalahan diharapkan juga mampu membuat efek jera sehingga dapat mempertanggungjawabkan konsekuensi yang telah diperbuatnya.

#### Daftar Pustaka

- Databoks. (2022a). *10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2022*.
- Databoks. (2022b). *Ini Situs E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak per Agustus 2022*.
- Dewi, S. W. K., Utami, B. O., & Musafa. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Pada Fitur Cod (Cash On Delivery). *Jurnal Sain Manajemen*, 3(2), 55–63.
- Fitriyadi, E. P. (2019). Inovasi E-Commerce dan Starup Sebagai Tantangan Masyarakat Industri 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, 14(03), 34–39.
- Google, Temasek, & Company, B. &. (2021). *e-Conomy Sea 2021 The SEA Digital Decade Indonesia*.
- Jane, S. T., & Anggraini, A. M. T. (2022). Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi COD Menurut Hukum Perlindungan Konsumen. *Reformasi Hukum Trisakti*, 4(1), 81–90.

Latifah, F. N., Maika, M. R., & Azizah, N. L. (2020). Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Melakukan Pembayaran Transaksi Non Tunai Berbasis Web. *Malia: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 29–38.

Nurkholis, A., & Nandasari, E. A. (2022). Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod). *Jurnal As Syar'e Jurnal Syari'ah & Hukum*, 1(1), 1–98.

Solim, J., Rumapea, M. S., Wijaya, A., Monica, B., & Lionggodinata, W. (2019). Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 5(1), 97–109.

Wiryawan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum (JAH)*, 4(2), 188–202.

