

Penerapan Sistem Pembayaran Berbasis *Cash on Delivery* (COD) Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Syaifah Fatimah Asyahr¹⁾, Arifin Sahaka²⁾, Muhammad Ardi³⁾

¹Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone
asyahrasyaifah@gmail.com

²Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone
arifin.sahaka73@yahoo.com

³Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone
ardi65904@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan penerapan sistem pembayaran berbasis cash on delivery (COD) dalam meningkatkan minat beli konsumen dalam perspektif ekonomi syariah dengan menambahkan konsep khiyar sebagai elemen penting dan menjadi topik yang menarik bagi para peneliti dan praktisi di berbagai bidang. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada platform belanja online yaitu TikTok Shop, data dapat dianalisis dengan menyajikan data secara menyeluruh yang berkaitan dengan implementasi sistem pembayaran berbasis cash on delivery (COD) dalam meningkatkan minat beli konsumen. Dengan demikian, penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa penerapan COD, jika diatur sesuai dengan perspektif ekonomi syariah, dapat menjadi instrumen penting dalam pertumbuhan ekonomi dan memperluas inklusi keuangan bagi umat Islam.

Kata kunci: cash on delivery; minat beli konsumen; sistem pembayaran; khiyar.

Abstract

This research aims to find the application of a cash on delivery (COD) based payment system in increasing consumer buying interest from a sharia economic perspective by adding the concept of khiyar as an important element and has become an interesting topic for researchers and practitioners in various fields. The research carried out was qualitative research with a descriptive approach carried out by collecting data such as observation, interviews and documentation. Through a qualitative approach with case studies on the online shopping platform, namely TikTok Shop, data can be analyzed by presenting comprehensive data relating to the implementation of a cash on delivery (COD) based payment system in increasing consumer buying interest. Thus, this research can conclude that the application of COD, if regulated in accordance with a sharia economic perspective, can be an important instrument in economic growth and expanding financial inclusion for Muslims

Keywords: cash on delivery; consumer buying interest; payment system; khiyar.

1. PENDAHULUAN

Saat ini, dunia berada pada suatu era yang dikenal dengan istilah Revolusi industri 4.0. Era ini ditandai dengan penggunaan teknologi secara masif atau dikenal dengan istilah internet of things (IOT). Penggunaan teknologi telah menyentuh hampir seluruh ini kehidupan, tidak terkecuali dalam dunia bisnis, perkembangan dunia bisnis saat ini menjadi sesuatu yang tidak lagi bisa terbendung yang ditandai dengan munculnya berbagai macam *e-commerce* pada platform yang ada di dunia digital, seperti lazada, *shoppe*, *blibli.com*, *tokopedia*, *bukalapak*, dan lainnya. Istilah *e-commerce* atau biasa juga disebut dengan istilah *marketplace* merupakan suatu sistem informasi tentang harga serta produk dan mampu menyelesaikan transaksi melalui saluran komunikasi elektronik. Munculnya *e-commerce* ini sebagai dampak dari pola kehidupan masyarakat yang menginginkan kemudian dalam bertransaksi di tengah kegiatan yang begitu padat. Hal ini didukung oleh pendapat mustajibah dan trilaksana yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi dalam dunia bisnis memperoleh kegiatan jual beli masyarakat Indonesia dengan munculnya situs-situs jual beli *online* yang mempermudah proses transaksi tanpa adanya pertemuan antara penjual dan pembeli secara langsung.

Berdasarkan *Survey We Are Social* per april 2021 yang dilansir dari situs berita CNN Indonesia, diperoleh informasi bahwa 88,1% pengguna internet dari 175 juta penduduk Indonesia yang memakai layanan *e-commerce* dalam membeli produk pada tahun 2020 dengan nilai transaksi sekitar Rp.1.736 triliun. Hal ini mengidentifikasi bahwa mayoritas masyarakat Indonesia gemar bertansaksi melalui layanan *e-commerce* ini adalah karena barang yang dibutuhkan hampir seluruh tersedia dalam layanan tersebut tanpa masyarakat harus membuang-buang waktu, tenaga, dan uang untuk mencarinya di toko, mall ataupun di pasar.

Cash on Delivery (COD) adalah sebuah teknik yang digunakan dimana pemesanan barang dilakukan melalui *marketplace* atau situs belanja *online* kemudian kegiatan pembayaran pesanan yang telah dilakukan dibayarkan secara tunai pada saat pemesanan tiba di tujuan atau saat tiba di tangan konsumen. Namun sistem pembayaran dengan *cash on delivery* (COD) ini justru menimbulkan kecemasan di masyarakat, banyak kasus wanprestasi dan perbuatan melawan hukum akibat dari metode pembayaran ini. Sampai saat ini pemerintah belum mengeluarkan bentuk kontrol tentang peraturan maupun pelarangan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) padahal marak kasus menyimpang yang terjadi di masyarakat.

Sejauh ini penelitian tentang sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) sudah banyak dilakukan. seperti pada penelitian Indra Satriani, terdapat perbedaan transaksi jual beli pada zaman modern dan pada zaman klasik, Dimana moderasi transaksi jual beli tidak bisa terhindarkan karena digemari Masyarakat tetapi di sisi lain hukum islam menerapkan khusus mekanisme transaksi jual beli yang termaktub dalam fiqh muamalat, dan juga pada penelitian sahrullah yang menunjukkan bahwa transaksi *cash on delivery* (COD) saat ini masih jauh dari tujuan syariah antara lain aspek hifdz al-adin dengan adanya *khiyar* majelis dapat memberikan kesempatan kepada pembeli membatalkan transaksi Ketika barang tidak sesuai dengan pesanan diakibatkan kurir sebagai perantara tidak terlihat langsung dalam akad jual beli

Mekanisme pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) di *e-commerce* belakangan ini sering menimbulkan masalah. Sederet video viral terus bermunculan yang menggambarkan cekcok antara pembeli dengan kurir. Pembeli merasa barang yang tidak sesuai dan ingin membatalkan pembelian itu. Namun kurir sebagai pihak rekanan tidak bisa menjelaskan permasalahan itu dan dia hanya mengikuti aturan jika barang sudah diantar maka pembeli harus melakukan pembayaran.

Fenomena ini menimbulkan berbagai pandangan di media sosial. Ada yang menyalahkan si pembeli, ada yang menyalahkan si penjual dan ada juga yang berpandangan agar sistem *cash on delivery* (COD) dihapuskan karena banyak menimbulkan masalah.

Jasa pengiriman/ekspedisi di kabupaten yang populer diantaranya versi yang tercantum dalam tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Daftar pengiriman/ekspedisi di kota Watampone

No	Nama
1.	JNT (Jet & Tony)
2.	Tiki Express
3.	Sicepat Express
4.	JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)
5.	PT. Pos Kab. Bone

Penerapan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) telah menjadi strategi yang efektif dalam menarik konsumen yang ragu menggunakan pembayaran *online*. Namun, meskipun COD memberikan rasa aman bagi konsumen, tantangan operasional dan risiko finansial bagi penjual tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan *e-commerce* di masa depan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subjek penelitian penerapan sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD). Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari sumbernya. Data ini diambil melalui narasumber maupun data bentuk responden dengan cara melakukan pencatatan langsung pada saat melakukan observasi dan wawancara terhadap konsumen. Penelitian ini berfokus tentang sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) dalam meningkatkan minat beli konsumen dalam perspektif ekonomi syariah. Penelitian ini mencakup 8 orang di antaranya, kurir 2, ibu rumah tangga 1, pegawai BUMN 1, mahasiswa 3, serta wirausaha berjumlah 1 orang.

Teknik penelitian yang digunakan adalah Teknik kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan sebelum terjun secara langsung di lapangan dan setelah di lapangan. Teknik analisis terdiri dari 2 di antaranya: pertama, yaitu reduksi di mana reduksi memiliki makna merangkum, memilah hal yang menjadi pokok, fokus pada hal-hal penting sesuai pola yang teliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menelaah secara menyeluruh hasil wawancara, dokumentasi, buku-buku untuk menghasilkan hal-hal pokok yang berkaitan dengan penerapan sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) dalam meningkatkan jual beli pada konsumen. Kedua, yaitu penyajian data (data display) penyajian data di lakukan dalam bentuk sekumpulan, informasi, baik berupa tabel, bagan maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan. Data yang

dapat disajikan oleh peneliti ini berupa konsep penerapan sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pembayaran Berbasis *Cash on Delivery* (COD) dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen

Fitur metode pembayaran *cash on delivery* (COD) pada PT. Pos Indonesia (Persero) kota Watampone menurut salah satu partisipan wawancara, fitur *cash on delivery* (COD) di PT. Pos Indonesia terhitung fitur yang baru. Fitur ini awalnya diprakasai oleh regional 7 atau kabupaten Bone. Awalnya regional 7 membuat layanan ini untuk mendongkrak pendapatan regional 7 sehingga hanya dapat dilakukan di Jawa Timur saja. Namun dikarenakan kesuksesan regional 7 dan memungkinkannya fitur dipraktikkan di regional lain, maka kantor Pos pusat yang ada Sulawesi Selatan memiliki inisiatif untuk membuat aplikasi QOB (*Quick Online Booking*) sebagai wadah untuk penjual menggunakan fitur *cash on delivery* (COD) Namun, aplikasi dan fitur *cash on delivery* (COD) pada saat itu hanya mampu menjangkau wilayah pulau Jawa saja. Seiring berjalannya waktu, fitur ini berkembang dan mengajak vendor luar untuk bekerja sama sehingga muncullah QPOSin AJA. Sebuah aplikasi yang memungkinkan fitur ini untuk menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dan sudah tersedia di play store dengan biaya transaksi sebesar 1% untuk vendor. perbedaan fitur *cash on delivery* (COD) PT.Pos Indonesia dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya adalah PT.Pos Indonesia tidak bekerja sama dengan *marketplace* dan lebih memilih untuk menggunakan aplikasi POSin AJA. Aplikasi POSin AJA adalah aplikasi resmi milik PT. Pos Indonesia yang sudah tersedia di *play store*.

Cash on Delivery (COD) di artikan, untuk meningkatkan penjualan mengingat jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, maka data yang diperoleh bersifat deskriptif berbentuk kata kalimat dari hasil wawancara dan hasil observasi lapangan. COD artinya singkatan dari *cash on delivery*, yang mana maksud dari *cash* adalah pembayaran tunai sedangkan *delivery* diartikan sebagai pengiriman. Dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) artinya konsumen akan membayar produk pesannya ketika barang sudah sampai di tujuan. *Cash on Delivery* (COD) adalah pembayaran di tempat alias bayar saat bertemu langsung atau saat barang telah tiba atau metode pembayaran secara tunai dan langsung dari pembeli kepada kurir ketika pesanan diterima

Gambar 1. Logo *Cash on Delivery* (COD)



adapun prosedur fitur *cash on delivery* (COD) pada *online shop* di Kabupaten Bone, peneliti menguraikan diantaranya:

- 1) Penjual/pengirim menyiapkan paket/surat yang akan dikirimkan kepada si pembeli/penerima lengkap dengan alamat tujuan dan identitas penerima. Untuk konsumen yang baru pertama kali akan melakukan fitur *cash on delivery* (COD) akan dibantu oleh PT.Pos Indonesia untuk

dijelaskan mengenai persyaratan, pendaftaran, dan ketentuan yang harus disetujui ketika akan menggunakan fitur *cash on delivery* (COD)

- 2) Pihak pengirim mengunduh aplikasi pospay pada smartphone dan melakukan registrasi sesuai arahan pihak PT. Pos Indonesia. Setelah itu pengirim mengunduh aplikasi POSin AJA dan melakukan registrasi sampai akun dapat digunakan. Berikut diagram alur pendaftaran untuk fitur *cash on delivery* (COD) PT. Pos Indonesia
- 3) Setelah pendaftaran sukses, pengirim mencetak label Alamat serta invoice kiriman. Tahap ini dapat dilakukan oleh petugas loket atau dibuat sendiri oleh pengirim melalui aplikasi POSin AJA ataupun manual. Biaya yang dikenakan sudah tercetak didalam invoice. Biaya ini biasanya ditanggung pengirim, sehingga pada saat penulisan nominal barang kiriman *cash on delivery* (COD) pengirim sudah menuliskan harga barang + ongkos kirim
- 4) Setelah kiriman *cash on delivery* (COD) sudah diberi label Alamat dan invoice, petugas akan mengunggah data kiriman tersebut melalui website CGS dan nantinya resi akan terunggah di Ipos Web secara otomatis sehingga dapat dipantau.
- 5) Nomor resi dari transaksi akan diberikan sebagai identitas dari paket atau surat yang dikirimkan. Nomor resi juga merupakan bukti bahwa penjual sudah mengirimkan paket atau surat melalui jasa pengirim. Nomor resi jugalah yang akan digunakan untuk tracking posisi kiriman sampai ke tangan penerima.
- 6) Setelah kiriman diterima pihak loket, kiriman akan diserahkan kepada petugas yang ada di puri kirim dan akan disortir sesuai dengan tujuan kiriman tersebut
- 7) Penagihan biaya. Ketika pengantar sudah sampai ke alamat tujuan, pengantar akan menyerahkan kiriman bersamaan dengan dibayarnya tarif *cash on delivery* (COD) yang sudah tertera pada invoice kepada pengantar. Transaksi ini dianggap selesai dan pengantar harus update status pengiriman pada aplikasi antara menjadi “barang sudah diterima” dan “*cash on delivery* belum di setor”, pengembalian barang. Sering kali pihak penerima menganggap barang yang diterima tidak sesuai dan tidak mau membayarkan tagihan pengirimannya. Dalam kasus ini, pihak kantor pos akan mengajukan pengembalian barang (retur) kepada penjual. Dalam hal ini baik pihak penjual ataupun pembeli tidak perlu membayar biaya pengiriman lagi kecuali apabila dalam invoice pihak pengirim memberatkan biaya pengiriman kepada pihak penerima maka saat retur barang, petugas kantor pos akan menagih biaya tersebut kepada pihak pengirim.
- 8) Setelah semua proses selesai dengan lancar, petugas antaran/kurir akan menyetorkan uang kepada penjual dan masuk ke akun pospay penjual dengan potongan 1% biaya admin. Proses ini juga akan mengubah status kiriman menjadi “*cash on delivery* sudah setor”

Cash on delivery (COD) ini mempunyai kelebihan dan kekurangan pengguna fitur *cash on delivery* (COD) pada jnt kota Watampone, tetapi seiring berkembangnya zaman fitur *cash on delivery* (COD) yang sudah dikembangkan JNT kota Watampone ini memiliki beberapa keunggulan, diantaranya Transaksi yang aman fitur *cash on delivery* (COD) yang memberikan perasaan aman kepada penggunanya karena setiap transaksi yang dilakukan dapat dipantau melalui aplikasi POSin AJA sehingga akan membantu apabila terjadi kejadian-kejadian yang tidak terduga. Dalam memantau transaksi ada beberapa istilah status yang harus dimengerti oleh pengguna aplikasi JNT *cash on delivery* (COD) karena akan muncul pada dashboard pengguna. Istilah-istilah tersebut adalah :

- a) *Pickup* surat/paket sedang dijemput oleh kurir dan dalam proses pengiriman ke kota tujuan
- b) Transaksi loket Pos pengirim telah melakukan transaksi pengiriman surat/paket dan surat/paket tersebut sudah masuk puri kirim dan dipisahkan sesuai dengan kota tujuan paket/surat tersebut.
- c) Transaksi total nominal harga ditambah biaya pengiriman yang harus dibayarkan oleh pembeli/penerima
- d) *Cash on Delivery* (COD) retur biasanya terjadi apabila barang yang diterima pembeli tidak sesuai keinginan/pesanan. Barang tersebut akan dikirimkan kembali ke penjual/pengirim tanpa dikenai biaya lagi.
- e) *Cash on Delivery* (COD) belum setor, status ini berlaku ketika barang kiriman sudah diterima

pembeli dan sudah dibayar namun uang hasil transaksi tersebut masih berada di tangan kurir dan belum disetorkan kepada penjual/pengirim.

f) *Cash on Delivery* (COD) sudah setor diantaranya yaitu:

- 1) *Cash on Delivery* (COD) sudah setor merupakan status akhir dari proses *cash on delivery* (COD) yang masih berada di tangan kurir sudah disetorkan kepada penjual/pengirim.
- 2) Bebas biaya penanganan seperti yang sudah di jelaskan di atas, ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan harapan ataupun pesanan dari pembeli/penerima maka akan dilakukan proses *cash on delivery* (COD) retur dimana barang tersebut akan dikembalikan kepada penjual/pengirim tanpa dikenakan biaya sedikitpun
- 3) Mudah nya akses pengaduan dikarenakan tidak bernaung pada *marketplace*, fitur *cash on delivery* (COD) pada JNT memiliki keunggulan yaitu mudah nya akses pengaduan apabila terjadi barang yang hilang, rusak, tidak sesuai, waktu pengiriman yang tidak sesuai, dan masih banyak keluhan yang lain. Pengguna bisa menghubungi CS (*Customer Service*) kantor JNT terdekat via *online* pada office hours (08.00-16.00) atau via *online* melalui whatsapp yang tertera di sosial media kantor pos setempat
- 4) Jaminan ganti rugi yang disediakan JNT bersedia memberikan ganti rugi oleh kelalaian pihak kantor JNT. Jaminan ganti rugi ini memiliki beberapa syarat dan ketentuan. Klaim ganti rugi hanya bisa dilakukan terhadap kerusakan fisik dari sisi kiriman dan tidak tidak memberikan ganti rugi terhadap kerusakan yang disebabkan oleh beberapa hal berikut:
 - a) Kerusakan karena kesengajaan pengirim
 - b) Pelanggaran terhadap aturan dangerous goods, prohibited items, dan restricted items
 - c) Isi kiriman tidak sesuai dengan pertanyaan yang sudah tertulis di invoice
 - d) Tidak berfungsi atau berubah fungsinya sebuah barang yang menyangkut mesin ataupun barang elektronik karena resiko teknis pada saat pengangkutan
 - e) Kerusakan yang disebabkan oleh oksidasi, kontaminasi, dan reaksi nuklir
 - f) Kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh force majeure (bencana alam, kebakaran, perang, penyitaan, dll)
 - g) Kerugian tidak langsung yang disebabkan oleh kekeliruan dalam penyelenggaraan pos (UU No 38 Tahun 2009 Tentang Pos). Nilai ganti rugi yang sesuai kebijakan kantor diantaranya barang baru dengan harga dapat dipertanggung jawabkan sebesar Rp.20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) barang bekas yang telah ditetapkan oleh pengirim nilainya dengan persetujuan kantor pos nominal maksimal yang dapat dipertanggung jawabkan adalah Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah), selanjutnya barang seni, barang koleksi pribadi, akta otentik (ijazah, SIM, STNK, BPKB) yang diterbitkan oleh sebuah instansi, institusi, atau lembaga tertentu ditentukan berdasarkan biaya pengurusan atau pembuatannya maksimal sebesar Rp. 60.000.000,00 (enam juta rupiah) per pucuk/koli dalam penerapannya.

Cash on delivery juga memiliki beberapa kekurangan dikarenakan fitur COD terbilang baru dan Sebagian besar di jalankan menggunakan sistem. Adapun beberapa kekurangannya antara lain:

- a) Lama dalam memuat data pada aplikasi dan website
- b) Resi yang sulit dilacak
- c) Tidak berubahnya status pengiriman padahal sudah diperbarui

Penjualan *online* merupakan salah satu jenis transaksi jual beli yang menggunakan media internet dalam penjualannya, pada saat ini yang paling banyak dilakukan adalah berbasis media sosial seperti, *marketplace*, facebook, twitter, whatsapp, instagram dan media sosial lainnya untuk memasarkan produk yang mereka jual. Jual beli *online* merupakan salah satu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.

Menurut Haug dan Assael, minat beli adalah kecenderungan konsumen untuk membeli sesuatu merek atau mengambil Tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Minat beli adalah bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi. Kecenderungan responden untuk bertindak sebelum memutuskan pembelian benar-benar dilaksanakan, Aspek-aspek minat beli menurut Lucas dan Britt adalah sebagai berikut :

- 1) Perhatian, adanya perhatian yang besar dari konsumen terhadap produk (barang atau jasa)
- 2) Ketertarikan, setelah perhatian maka akan timbul rasa tertarik pada konsumen
- 3) Keinginan, berlanjut pada perasaan ingin memiliki produk tersebut
- 4) Keyakinan, timbul keyakinan pada diri individu pada produk tersebut sehingga menimbulkan keputusan untuk memperolehnya dengan membeli.

Kendala dalam Pembayaran *Cash on Delivery* (COD)

Kendala dalam pembayaran menggunakan metode *cash on delivery* (COD) sering kali terjadi karena beberapa faktor, seperti ketidakpastian dalam kesiapan dana tunai saat barang tiba, penolakan pesanan saat pengirim, paket tertukar, hingga masalah logistik yang menghambat proses transaksi. peneliti sudah mewawancarai beberapa narasumber diantaranya ibu rumah tangga, kurir, mahasiswa, wirausaha dan pegawai BUMN. Beberapa kendala yang di alami saat menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD) diataranya konsumen merasa sangat dirugikan sekali dan pengiriman serta pengantarannya terbilang sangat lama, konsumen memesan pada tanggal 1 Agustus 2024 dan barang sampai pada tanggal 11 Agustus 2024, sudah hampir seminggu konsumen menunggu kedatangan paket yang dimana biasanya setiap paket yang diterima itu selama 5 hari lamanya, ketika konsumen ini hendak melakukan pembelian barang ke toko *online* tersebut, toko tersebut memberi respon kepada konsumen, tetapi respon penjual sangat lama dan toko ini juga mengatakan kepada konsumen bahwa lebih baik barangnya dikembalikan saja atau dilakukan retur, tetapi toko tersebut tidak memberikan langkah-langkah untuk mengajukan pengembalian barang kepada konsumen, dan pada saat itu konsumen merasa dirinya sangat dikecewakan oleh pihak toko. Dan sudah bisa dinilai bahwa toko tersebut tidak baik dalam hal melayani konsumen.

Selanjutnya permasalahan yang dialami oleh salah satu kurir setelah penulis mewawancarai terkait kendala dalam mengirimkan barang konsumen menggunakan metode pembayaran *cash on delivery* (COD), dimana konsumen tidak selalu berada di lokasi pengantaran yang mengakibatkan kurir harus menjadwalkan ulang pengiriman barang serta harus mengantarkan barang konsumen di lain hari dimana hal ini sangat merugikan kurir. Masalah yang sama yang dikemukakan oleh konsumen tentang perjanjian dengan kurir terkait pengantaran barang, kebanyakan permasalahan diatas membatasi tentang penjadwalan ulang paket. Dimana konsumen mengatakan bahwa kurir mengantarkan paket di lokasi tidak sesuai dengan perjanjian dengan konsumen yang mengakibatkan konsumen selalu tidak berada di rumah saat kurir mengantarkan barangnya. Masalah ini terjadi dikarenakan kurir tidak mematuhi kesepakatan waktu dan tentunya komunikasi yang tidak efektif antara kurir dan konsumen dan juga kesibukan konsumen yang menjadikan salah satu alasan yang membuat barang atau paket harus dijadwalkan ulang untuk pengiriman selanjutnya.

Kemudian kendala yang sama dialami oleh konsumen COD dimana barang yang dipesan pada hari ini harapannya sampai tepat pada waktunya tetapi saat di cek di link pesanan barang tersebut masih belum dikemas sama sekali. Menurut peneliti sering sekali konsumen menanyakan kepada pihak toko mengenai bagaimana kondisi barang pesannya, akan tetapi tidak diberi tanggapan dari pemilik toko dan ketika konsumen melakukan pelacakan dimana posisi barang tersebut tetapi barangnya masih

belum dikemas dan masih belum disentuh oleh si penjual, ketika konsumen ingin membatalkan pesanan dengan mengklik tombol batal maka pembeli tidak dapat memesan barang di toko yang sama karena sudah tidak diizinkan bagi konsumen yang melakukan pembatalan untuk memesan barang Kembali

Penerapan Perspektif Ekonomi Syariah di Kota Watampone

Islam mengajarkan kita sikap menumbuhkan ketentraman dan kebahagiaan dalam jual beli. Demikian itu akan terwujud dengan membangun rasa kepuasan pada masing-masing pihak. Penjual akan melepas barang dagangannya dengan ikhlas dan menerima uang, sedangkan pembeli memberikan uang dan menerima barang dagangan dengan puas pula. Dengan demikian jual beli juga dapat mendorong adanya saling bantu dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan diadakannya hak *khiyar* oleh syara-syara berfungsi agar kedua orang berjual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing yang lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu. Dalam persoalan *khiyar*, Islam telah mengatur serasa rinci. Adapun prakteknya di dunia *online* berbeda-beda karena tidak sepenuhnya berpedoman kepada ketentuan syarat Islam.

Dalam prakteknya, didalam melakukan transaksi jual beli *online* di platform jual beli *online* ada beberapa tahap yang harus dilalui pembeli adalah sebagai berikut:

- 1) Buka aplikasi atau web dari platform jual beli *online* yang kamu inginkan, jika belum memiliki akun maka akun terlebih dahulu
- 2) Cari barang yang kamu inginkan pada kolom pencarian, lalu masukkan barang tersebut ke troli belanjaan kamu
- 3) Setelah itu tekan tombol checkout, dan masukkan alamat kamu dan ekspedisi yang ingin kamu gunakan
- 4) Setelah pesanan telah siap, maka secara otomatis aplikasi menampilkan beberapa biaya yang harus dibayar
- 5) Pihak metode pembayaran yang kamu inginkan sesuai dengan apa yang disediakan
- 6) Setelah melakukan pembayaran, maka tinggal menunggu pesanan anda sampai ke tujuan

Ada beberapa kasus transaksi jual beli *online* di atas merupakan transaksi yang kurang baik, yang pada akhirnya antara (suka sama suka) tidak diterapkan. Penipuan yang merugikan kedua belah pihak merupakan perbuatan yang dilarang oleh agama Islam, hal ini tercantum di dalam firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Praktik jual beli *online*. Sistem ini memanglah memberikan keuntungan terhadap pembeli, karena dengan adanya sistem pembayaran ini pembeli dapat terhindar dari adanya penipuan dalam berbelanja secara *online*. Namun dengan adanya suatu peraturan bahwa pembeli tidak boleh melakukan pemeriksaan pada pesannya sebelum melakukan pembayaran, maka hak untuk melakukan *khiyar* ditangguhkan disini, khususnya *khiyar majlis*.

Dalam transaksi *cash on delivery* (COD) akad jual belinya dilakukan secara *online* (sebelum terjadi pengiriman barang). Transaksi tersebut hukumnya haram, karena pada saat terjadi akad jual beli *online*

tersebut, pihak penjual dan pembeli sama-sama berhutang, yaitu saat transaksi penjual belum menyerahkan barangnya, dan pembeli juga belum membayarkan uangnya.

Disisi lain, ketika pembeli dan kurir sudah melakukan serah terima barang dan uang, pembeli diberikan hak untuk mengembalikan barang kepada penjual apabila dalam barang yang dibeli terdapat kecacatan dan ketidaksesuaian atas apa yang dipesan. Pernyataan tersebut merupakan hak *khiyar* yang diberikan kepada pembeli. Penerapan hak *khiyar* yang diberlakukan pada jual beli *online* sistem *cash on delivery* (COD) tersebut termasuk kedalam hak *khiyar* Al-‘aib dan diperbolehkan menurut hukum islam. Karena di dalam teori *khiyar* Al-‘aib seorang pembeli berhak untuk melakukan pengembalian apabila terdapat kecacatan pada barang. Seharusnya, pada jual beli *online* sistem *cash on delivery* (COD) dari awal dapat menerapkan konsep *khiyar* majlis. Dimana pembeli memiliki hak untuk melihat dan memeriksa barang pesannya terlebih dahulu sebelum dilakukan pembayaran. Dan apabila barangnya sesuai dan tidak ada cacat sama sekali maka serah terima barang dapat dilaksanakan. Namun apabila sebaliknya, barang yang sampai tidak sesuai, pembeli dapat langsung mengembalikan barangnya kepada kurir ekspedisi sebelum mereka berpisah dari suatu majlis. Jika hal-hal *khiyar* ini dapat diimplementasikan, maka perselisihan dan konflik dalam jual beli *online* sistem *cash on delivery* (COD) yang sering kita lihat sekarang mungkin tidak akan terjadi. Dan rasa kepuasan dari kedua belah pihak pun tercapai.

4. KESIMPULAN

Sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) dapat meningkatkan minat beli konsumen merasa lebih aman karena mereka tidak perlu membayar di muka sebelum menerima barang. Ini mengurangi risiko penipuan dan membangun kepercayaan, dan pembayaran *cash on delivery* (COD) memungkinkan konsumen untuk memeriksa barang terlebih dahulu sebelum membayar, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas barang dan kepuasan akhir, yang di mana membuka akses kepada konsumen yang tidak memiliki kartu kredit atau preferensi untuk tidak menggunakan pembayaran *online*. Dengan adanya penawaran opsi *cash on delivery* (COD), penjual dapat menjangkau pasar yang lebih luas, termasuk konsumen yang kurang percaya dengan transaksi *online* atau yang lebih suka pengalaman langsung.

Kendala yang sering muncul saat menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) yaitu adanya risiko bahwa konsumen bisa membatalkan pesanan atau menolak untuk membayar saat barang sudah diantar, yang dapat menyebabkan kerugian bagi penjual, dan juga kendala pada penjual mungkin perlu menanggung biaya tambahan untuk pengiriman ulang barang jika ada masalah dengan transaksi *cash on delivery* (COD) seperti tidak hadir atau menolak barang dan terkadang pembayaran *cash on delivery* (COD) tidak dapat diterapkan untuk produk tertentu atau dalam situasi tertentu, membatasi pilihan pembayaran konsumen dan yang terakhir penjual perlu menghadapi risiko keamanan tambahan terutama dalam hal mengirimkan barang sebelum menerima pembayaran.

Sistem pembayaran berbasis *cash on delivery* (COD) dalam perspektif syariah dapat dianggap sesuai dengan prinsip syariah karena memastikan keamanan transaksi dan menghindari risiko penipuan. Konsumen hanya membayar setelah menerima barang yang di pesan, sehingga meminimalkan risiko pembayaran di muka tanpa kepastian barang yang diterima. Kepatuhan kepada kehalalan transaksi *cash on delivery* (COD) umumnya dianggap halal dalam syariah selama barang diperjualbelikan juga halal. Ini karena pembayaran dilakukan setelah barang di terima dan tidak ada unsur Riba atau Gharar (ketidakpastian) dalam transaksi tersebut.

5. REFERENSI

- Aptaguna, Angga, and Endang Pitaloka, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek', *Widyakala Journal*, 3.2012 (2016), p. 49.
- Azwar, Saifuddin, 'Kualitas Tes Potensi Akademik Versi 07a', *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 12.2 (2013).
- Fadli, Muhammad Rijal, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika*, 21.1 (2021), pp. 33–54.
- Al Kholif, Muhammad, Ida Istaharoh, Pungut, Joko Sutrisno, and Sri Widyastuti, 'Penerapan Teknologi Fitoremediasi Untuk Menghilangkan Kadar COD Dan TSS Pada Air Buangan Industri Tahu', *Al-Ard: Jurnal Teknik Lingkungan*, 6.2 (2021), pp. 77–85,
- Magdalena, I., Khofifah, A., & Auliyah, F, 'Cendikia Pendidikan', *Cendekia Pendidikan*, 2.5 (2023), pp. 10–20
- Pardede, Grace Evelyn, and Ferdinand Sujanto, 'Urgensi Penyeragaman Kebijakan Cod Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum', *Journal Economic & Business Law Review*, 2.2 (2022), p. 73.
- Pokhrel, Sakinah, 'No TitleEΛENH', *Ayan*, 15.1 (2024), pp. 37–48
- Prihartini, Endah, Eli Achmad Mahiri, Abdul Hakim, Engkun Kurnadi, Celebrity Endorse, and Minat Beli Konsumen, 'Pengaruh Brand Image Dan Celebrity Endorse Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Toko Elzatta Majalengka', *Jurnal Co ...*, 2022, pp. 775–83
- Rizky D, Ali K, 'Jenis Kesimpulan Dan Saran Metode A', *Jenis Kesimpulan Dan Saran Metode A*, 3.5 (2020), pp. 1–15
- Sahrullah, Sahrullah, 'Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada E-Commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah', *Jesya*, 6.1 (2023), pp. 972–80.
- Salsabila, Sabrina, '962 | Prospek Pelarangan Cash On Delivery (COD) Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Perdagangan Secara Elektronik (Sabrina Salsabila) Prospek Pelarangan Cash On Delivery (COD) Sebagai Sistem Pembayaran Alam Perdagangan Secara Elektronik', *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7.2 (2023), pp. 2598–9944.
- Satriani, Indra, 'Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) Dalam Belanja Online Perspektif Fiqh Muamalah', *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8.1 (2023), pp. 1–15
- Sujanto, Ferdinand, 'Urgensi Penyeragaman Kebijakan COD Pada Marketplace Indonesia Demi Mewujudkan Perlindungan Hukum', *IkatanPenulisMahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, 2.1 (2022), pp. 1–16
- Tresnasih, Marlina, 'Pengaruh Online Costumer Review Dan Layanan Cash on Delivery Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee', *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1.4 (2022), pp. 403–8, doi:10.59004/jisma.v1i4.107
- V. Wiratna Sujarweni, 'Metodologi Penelitian', *PT. Rineka Cipta, Cet.XII)an Praktek, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII)*, 2014, p. 107
- Zakariah, M A, V Afriani, and K H M Zakariah, 'METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND DEVELOPMENT (R n D).', 2020, pp. 157–65