

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang ini, ilmu teknologi di bidang informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang pesat. Dengan terjadinya kemajuan teknologi ini, para pengguna *e-commerce* diberikan kemudahan dalam berbagai hal, seperti berbelanja, memesan makanan, memesan transportasi umum bisa dilakukan melalui *smartphone*. Menurut Zakky et al. (2017), *e-commerce* yang bermunculan sekarang menawarkan kenyamanan untuk masyarakat dalam berbelanja. *E-commerce* memungkinkan konsumen untuk berbelanja dengan mudah di rumah maupun diluar rumah, meskipun waktu terbatas. Pada saat sekarang ini konsumen di Indonesia lebih memilih menggunakan fasilitas media online untuk melakukan jual beli. Hal tersebut dikarenakan kemudahan yang telah diberikan oleh media jual beli online dengan bisa mengetahui informasi mengenai suatu produk. Informasi tersebut bisa ditemukan pada situs aplikasi online karena terdapat *review* dan *feedback* dari konsumen yang telah melakukan pembelian pada produk tersebut. *Review* tersebutlah yang menajadikan minat penjualan tinggi. Perkembangan teknologi yang ditopang oleh perkembangan akses internet telah memberikan dampak yang signifikan terhadap penggunaannya di Indonesia. Di Indonesia sendiri, pengguna internet mencapai 171,17 juta pada tahun 2018. Hal ini tentunya mengubah perilaku dan kebiasaan masyarakat yang melakukan banyak hal. Salah satunya adalah jenis pembayaran yang semakin mudah dan fleksibel. Salah satunya cara mudah untuk bertransaksi adalah melalui aplikasi *e-commerce*. Tokopedia dan Shopee adalah platform *e-*

commerce yang paling banyak dikunjungi di Indonesia.

Menurut Rehtalani (2021), *e-commerce* merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan penjualan barang dan jasa melalui internet. Produk yang diiklankan melalui sebuah web oleh penjual sudah dapat dikategorikan sebagai *e-commerce*. Kemajuan teknologi telah menimbulkan banyaknya toko online yang menawarkan produk-produk dan pemesanan yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan perbelanjaan. Metode pembayaran yang diberikan juga memudahkan pembelian dapat meningkatkan daya tarik bagi konsumen salah satunya dengan melakukan metode pembayaran COD (*Cash On Delivery*).

E-commerce terus berkembang untuk dapat menjangkau konsumen di seluruh Indonesia salah satu hasil dari berkembangnya *e-commerce* adalah sistem pembayaran COD, yaitu teknik pembayaran yang dilaksanakan pada saat barang yang dipesan oleh konsumen telah tiba di lokasi konsumen atau alamat pengiriman. Menurut Narida (2021), teknik pembayaran COD sangat memudahkan konsumen yang tidak memiliki *internet banking* atau pembayaran melalui transaksi online, konsumen cukup melakukan pembayaran saat barangnya sampai di alamat pengiriman. Pada awalnya, COD adalah pertukaran perdagangan di mana penjual dan pembeli bertemu di tempat dan waktu yang disepakati. COD yang dikenal masyarakat saat ini sudah mengalami perkembangan. Pembeli dapat membeli produk melalui aplikasi jual beli online tetapi pembayaran dilakukan ketika pesanan sudah diantarkan ke alamat pembeli. Produk yang diperoleh pembeli adalah barang yang dia minta dan kemudian dikirim oleh penjual melalui jasa kurir dan ketika pembeli

mendapatkan barang tersebut, pembeli memberikan sejumlah uang tunai untuk biaya transportasi dan produk yang dia beli. Metode pembayaran COD sudah bisa ditemukan di aplikasi jual beli online seperti Tokopedia dan Shopee. Pembeli diharuskan melakukan pembayaran secara tunai ke pihak kurir sebelum membuka paketnya. Jika pembeli melakukan penolakan untuk membayar barang yang sudah diantarkan maka kurir akan memblokir akun si pembeli dari sistem COD (Narida, 2021).

Menurut Dhianty (2022), transaksi jual beli melalui aplikasi online yang menggunakan metode transaksi COD melibatkan 5 (lima) pihak: 1 penyelenggara *marketplace* (*marketplace* yaitu wadah atau tempat bagi penjual untuk melakukan penjualan online seperti Tokopedia dan shopee), penjual, kantor ekspedisi, kurir, dan konsumen. Karena terlibatnya beberapa pihak yaitu penjual, pembeli, dan kurir di dalam transaksi COD menimbulkan masalah yang terjadi kepada kurir. Hal ini karena pihak kurir yang bertugas mengantar barang dan menerima pembayaran tunai dan bersentuhan langsung dengan pembelinya. Akibatnya masalah sering terjadi dalam transaksi COD, seperti kualitas barang yang dipesan tidak sesuai. Penjual hanya mencantumkan gambar produk yang akan dijual. Pembeli harus melakukan pembayaran tunai terlebih dahulu ke pihak kurir. Ia tidak bisa melihat isi paket yang sudah diantarkan secara langsung jika belum membayarnya. Kerugian terletak pada pihak kurir yang menjadi wakil penjual hak itu terjadi saat paket barang yang sudah diantarkan saat melakukan transaksi sistem COD, kemudian tidak dibayar oleh pihak konsumen yang membeli barang tersebut. Di sini tugas seorang kurir dalam transaksi COD adalah menjadi penghubung antara penjual dan pembeli kurang dimengerti oleh konsumen.

Dhianty (2022) menemukan bahwa kasus-kasus yang terjadi terkait transaksi COD di akibatkan kurangnya edukasi mengenai transaksi digital yang disediakan oleh aplikasi jual beli online kepada masyarakat. Khususnya pengguna yang ingin menggunakan aplikasi jual beli online yang tidak membaca peraturan dan tata cara berlaku didalam platform digital tersebut. Hal ini mengakibatkan kesalahan terkait konsumen yang melakukan komplain terhadap kurir, bukan kepada pihak penjual. Kasus yang terjadi Awal Mei 2021 dapat menjadi gambaran. Ada pembeli yang berani menodongkan pistol setelah terlibat pertikaian dengan pihak kurir di Bogor. Hal ini dikarenakan konsumen merasa tidak puas dengan barang yang sudah diantarkan karena tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dhianty (2020) menjelaskan bahwa banyak konsumen yang mengira COD itu pemabayaran di tempat. Pihak kurir disangka termasuk bagian dari yang menjual barang. Padahal, transaksi COD sebenarnya tidak seperti itu pengertiannya. Komunikasi dan Pemahaman pihak yang terlibat transaksi COD juga diperlukan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

Dalam penelitian Narida (2021), kegiatan transaksi COD harus dilakukan dengan jujur dan sesuai informasi prosedur agar masyarakat lebih percaya terhadap sistem jual-beli online di *e-commerce*. Dalam konteks masyarakat Muslim yang menggunakan aplikasi *e-commerce*, mereka diharapkan supaya lebih memahami akad yang terjadi dalam melakukan transaksi COD. Kurangnya informasi juga menimbulkan kesalahpahaman dalam melakukan transaksi dengan kurir.

Siregar et al. (2017) menemukan bahwa Islam menekankan perlunya kejujuran penjual dalam kegiatan jual dan beli. Kejujuran dalam melakukan

penjualan diperlukan supaya pembeli tidak merasa tertipu dalam melakukan pembelian suatu produk. Siregar et al. (2017) juga menjelaskan bahwa untuk melakukan kegiatan transaksi diperbolehkan jika transaksi tersebut dilakukan dengan jelas dan benar. Dalam melakukan transaksi jual beli online harus jelas syarat-syaratnya, seperti akad yang harus dilaksanakan terlebih dahulu. Pekerti & Herwiyanti (2018) menjelaskan bahwa, madzhab Asy-Syafi'i memperbolehkan jual beli yang menggunakan sistem transaksi COD dengan syarat, barang yang dijual jelas karakteristiknya. Dalam transaksi COD Penjual menyerahkan barangnya kepada kurir sebagai wakil untuk mengantarkan barang ke pembeli. Transaksi COD menerapkan akad wakalah yang melibatkan 3 pihak, yaitu penjual yang menitipkan barangnya ke kurir dan kurir akan mengirimkan barangnya ke pembeli dan pembeli yang menerima barang. penelitian Faza (2009) menjelaskan bahwa, wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang diwakilkan (dalam hal ini pihak kedua atau pihak ekspedisi) yang hanya melaksanakan sesuatu sebatas kuasa atau wewenang yang diberikan oleh pihak pertama (penjual). Namun apabila tugas kurir telah dilaksanakan sesuai prosedur, seharusnya yang bertanggung jawab atas kurang puasny kosumen terhadap barang tersebut adalah pihak penjual.

Menurut penelitian Fuadi & Diniyanto (2022), metode transaksi digital yang menerapkan transaksi *Cash On Delivery* (COD) di Indonesia masih mempunyai kelemahan, yaitu kurangnya informasi konsumen mengenai sistem pembayaran COD, tidak sesuainya barang yang dipesan dengan keadaan aslinya, proses *refund* barang yang cenderung menyulitkan konsumen dan kurangnya

pemahaman masyarakat masyarakat terhadap prosedur pembelian di toko online dengan menggunakan transaksi COD. Contohnya akhir-akhir ini banyak kasus pembeli yang salah mengartikan makna dibalik sistem COD ini. Hal ini memicu terjadinya pertengkaran antara pembeli dan kurir yang pada dasarnya hanya mengantarkan barang tersebut. Beberapa video yang viral di media sosial menunjukkan kurir yang sempat diancam dengan senjata tajam dan bahkan juga dicaci maki oleh pembeli. Bahkan diantaranya menunjukkan pembeli merasa kecewa terhadap barang yang dipesan. Lebih parahnya tidak mau membayar karena tidak sesuai dengan yang diinginkannya. Padahal, kurir tidak bertanggung jawab terhadap isi paket tersebut. Dalam hal ini, Koordinator Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Sularsi menyebut adanya minim literasi pada pembeli sebagai konsumen, Masyarakat kurang dalam memahami dan menerima informasi.

Literasi adalah kemampuan seseorang dalam mengolah dan memahami informasi saat melakukan proses membaca dan menulis. Dalam perkembangannya, definisi literasi selalu berevolusi sesuai dengan tantangan zaman. Jika dulu definisi literasi adalah kemampuan membaca dan menulis. Saat ini, istilah Literasi sudah mulai digunakan dalam arti yang lebih luas. Dan sudah merambah pada praktik kultural yang berkaitan dengan persoalan sosial dan politik. Definisi baru dari literasi menunjukkan paradigma baru dalam upaya memaknai literasi dan pembelajarannya. Kini ungkapan literasi memiliki banyak variasi, seperti Literasi media, literasi komputer, literasi sains, literasi sekolah, dan lain sebagainya. Hakikat ber-literasi secara kritis dalam masyarakat demokratis diringkas dalam lima verba: memahami, melibati, menggunakan,

menganalisis, dan mentransformasi teks. Semuanya merujuk pada kompetensi atau kemampuan yang lebih dari sekedar kemampuan membaca dan menulis. Secara etimologis istilah literasi sendiri berasal dari bahasa Latin “*litteratus*” yang dimana artinya adalah orang yang belajar. Dalam hal ini, literasi sangat berhubungan dengan proses membaca dan menulis.

Menurut penelitian Muhammad (2019), sebagai Masyarakat Muslim diajarkan untuk tidak serta merta menelan mentah-mentah informasi tersebut tanpa melakukan terlebih dahulu tabayyun atau klarifikasi terhadap informasi yang diterima. Dengan demikian, ketika seseorang memiliki kemampuan literasi informasi yang baik, maka dampak negatif yang ditimbulkan dari ledakan informasi yang terjadi di era digital saat ini akan bisa diminimalisir. literasi Islam tidak dapat dipisahkan dari tradisi bangsa Arab. Suatu tradisi dipengaruhi oleh lingkungan dimana dia lahir dan berkembang, sebagaimana halnya bangsa Arab yang merupakan bangsa permulaannya Islam. Dalam perkembangan Islam disebutkan bahwa bangsa Arab memiliki tradisi lisan dan hafalan yang kuat terutama ketika awal mulanya perintah menyebarkan Islam kepada nabi Muhammad SAW. Pada zaman sahabat, tradisi literasi terjadi perkembangan, selain lisan dan hafalan juga tradisi membaca dan menulis bermunculan. Hal ini sejalan dengan isi kandungan al-Qur’an surah al-Alaq ayat 1-5 yang memerintahkan tradisi membaca dan menulis. Artinya: “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.” (Q.S Surat Al-„Alaq: 1-5). membaca disini

mengandung makna membaca dalam arti yang seluas-luasnya, tidak hanya membaca secara tertulis yang bisa didengarkan oleh orang lain, tetapi juga membaca diri sendiri sebagai ciptaan Allah.

Literasi merupakan modal ke“aliman, seseorang dapat menjalankan hidup dengan baik dan benar didukung oleh literasi yang baik dan benar juga. Dewasa ini literasi layaknya barang antik yang asing di tengah kerumunan kehidupan masyarakat, apalagi generasi milenial yang terkontaminasi dengan teknologi yang serba canggih. Sehingga bagi generasi milenial literasi perlu ditingkatkan kembali. Pengetahuan literasi bukan hal baru, karena selain tuntutan zaman juga Islam juga sangat menekankan dalam ajarannya, bahwa anjuran literasi terkandung dalam QS. al-„Alaq ayat 1-5, yang al-Qur“an sendiri merupakan sumber utama literasi dalam Islam. Ada beberapa hal yang menjadikan rendahnya literasi di era milenial ini. Literasi hari ini tidak lagi menjadi tradisi, salah satunya sikap malas membaca, selain itu kebanyakan dari generasi saat ini juga enggan untuk menjaga pengetahuan melalui kegiatan menulis. Dalam membangun budaya literasi tersebut, perlu adanya kesadaran diri individu. Seperti membiasakan membaca buku, majalah, koran atau sumber informasi lainnya.

Oleh karena itu, literasi masyarakat Muslim tentang sistem dan akad cod pada transaksi online *e-commerce* perlu diteliti untuk mengetahui lebih dalam bagaimana pemahaman masyarakat mengenai transaksi COD tersebut. Penelitian dalam skripsi ini mengambil objek masyarakat Muslim di Tamantirto, Kec. Kasihan, Bantul, Yogyakarta. Wilayah Tamantirto dipilih karena memiliki masyarakat Muslim yang cukup banyak, yang berjumlah 22.013 dari 23.309 jumlah masyarakat Tamantirto

(<https://kependudukan.jogjaprov.go.id/statistik/penduduk/agama/16/0/16/02/34.clear>).

Selain itu Tamantirto juga memiliki beberapa kantor ekspedisi yaitu, JNE (3) , J&T (1) dan Sicepat Ekspres (2). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji literasi masyarakat Muslim tentang sistem dan akad COD pada transaksi online e-commerce agar mencegah kesalahpahaman dalam melakukan Transaksi COD. Pada masyarakat Muslim Tamantirto, Kec. Kasihan, Bantul, Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem dan akad COD itu dipahami dan diterapkan pada jual beli online?
2. Bagaimana cara masyarakat Muslim Tamantirto memahami sistem dan akad dalam melakukan transaksi COD tersebut?
3. Apakah kurangnya literasi (pemahaman) masyarakat terhadap sistem dan akad COD yang menyebabkan timbulnya masalah dalam transaksi COD?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami sistem dan akad COD yang diterapkan pada jual beli online.
2. Untuk mengetahui cara masyarakat Muslim Tamantirto memahami mengenai sistem dalam melakukan transaksi COD.
3. Untuk mengetahui penyebab timbulnya masalah dalam melakukan transaksi COD.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan manfaat yaitu:

1. Sebagai Pengembangan Ilmu dalam perkuliahan Perilaku Konsumen dan Pemasaran
2. Menambah wawasan dalam pembelajaran dari materi yang dipelajari
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.