

**Strategi Komunikasi J&T Express Dalam Pelayanan Transaksi COD
(Cash On Delivery) Di Kota Solok**

ABSTRAK

Metode pembayaran COD (Cash On Delivery) adalah pembayaran yang dapat dilakukan setelah pembeli atau penerima barang sudah menerima barang yang dipesan. Dengan kemudahan yang didapatkan masyarakat dalam aktifitas belanja online ini membuat tingkat belanja online semakin banyak di minati masyarakat salah satunya yaitu di Kota Solok. Dan salah satu ekspedisi di Kota Solok yang banyak menjadi tempat pengiriman barang di Solok yaitu J&T Express. Terdapatnya permasalahan yang disebabkan dari ketidak tahuan pelanggan terhadap mekanisme jual beli online yang menggunakan metode pembayaran COD menimbulkan permasalahan bagi kurir dan pelanggan saat proses transaksi. Untuk itu J&T Express memiliki strategi dalam proses transaksi COD dengan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Joseph Devito untuk menganalisis proses komunikasi dari strategi J&T Express dalam pelayanan transaksi melalui COD. Hasil penelitian ini adalah J&T Express memberikan edukasi kepada kurir untuk memberikan informasi kepada pelanggan COD tentang aturan, kebijakan, serta prosedur penanganan keluhan seperti keluhan pada barang pesanan dalam metode pembayaran COD. Selain itu juga peraturan tentang metode pembayaran COD juga terdapat di media internet sehingga dapat diketahui oleh banyak pelanggan COD. Dalam strategi tersebut terdapat hambatan yang membuat informasi sulit diterima pelanggan COD yaitu kurangnya edukasi kurir kepada pelanggan tentang peraturan COD, terdapatnya keterbatasan teknologi pelanggan, dan juga adanya ketidak setujuan pelanggan terhadap aturan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi , Joseph Devito, Hambatan Komunikasi.

***J&T Express Communication Strategy in COD Transaction Services
(Cash On Delivery) In Solok City***

Abstract

The COD (Cash On Delivery) payment method is a payment that can be made after the buyer or recipient of the goods has received the goods ordered. With the convenience that people get in online shopping activities, online shopping is becoming more and more popular among people, one of which is in the city of Solok. And one of the expeditions in Solok City which is a place for sending goods to Solok is J&T Express. There are problems caused by customers' ignorance of online buying and selling mechanisms that use the COD payment method, causing problems for couriers and customers during the transaction process. For this reason, J&T Express has a strategy in processing COD transactions with customers. The research method used in this research is a qualitative descriptive approach and uses Joseph Devito's theory to analyze the communication process of J&T Express's strategy in transaction services via COD. The result of this research is that J&T Express provides education to couriers to provide information to COD customers about rules, policies and procedures for handling complaints such as complaints about ordered goods using the COD payment method. Apart from that, regulations regarding COD payment methods are also available on the internet so that many COD customers can know them. In this strategy, there are obstacles that make it difficult for COD customers to receive information, namely the lack of courier education to customers about COD regulations, the existence of limited customer technology, and also customer disagreement with the rules.

Keywords: Communication strategy, Joseph Devito, Communication Barriers