

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman terus berkembang pesat begitu pula dengan kecanggihan teknologi yang semakin memberikan kemudahan terhadap segala aktivitas manusia, salah satunya adalah aktivitas jual beli. Pergeseran jual beli dari sistem tradisional ke sistem digital media melalui media internet memang sudah tidak dapat dipungkiri. Jual beli online adalah aktivitas jual beli melalui jaringan internet dalam skala nasional, regional benua, maupun keseluruhan dunia. Alimin (2004) menyatakan jual beli online sebagai suatu set dinamis teknologi, aplikasi dalam proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Dari perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Peristiwa tersebut menjadikan kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman sangat tinggi karena suatu jasa pengiriman barang sangat memiliki peranan penting dalam proses pembelian barang terutama pembelian yang dilakukan dari jarak yang jauh. Jasa pengiriman merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengangkut barang dapat melalui jalur darat, laut, maupun udara.

Adanya aktivitas jual beli online ini menjadikan terbukanya suatu peluang besar untuk membuka perusahaan jasa pengiriman atau terciptanya berbagai perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi. Ekspedisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pengiriman surat, barang, dan sebagainya. Beberapa perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi yaitu JNE, TIKI, SiCepat, Ninja Exspress, Indah Logistik dan salah satu perusahaan yang menjadi tempat penelitian oleh penulis yaitu J&T Exspress.

J&T Express sendiri berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015 di Pluit Jakarta

Utara. Di Indonesia sendiri J&T Express telah banyak digunakan masyarakat sebagai ekspedisi tempat pengiriman barang, sehingga J&T Express mendirikan kantor cabangnya atau yang dinamakan dengan *Drop Point* hampir diseluruh Indonesia dan salah satunya terdapat di Sumatera Barat yaitu di Kota Solok yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian.

Kemudahan-kemudahan yang di dapat konsumen dari aktivitas belanja online membuat meningkatnya aktivitas jual beli secara online. Ketika pembeli tertarik dengan suatu barang dapat menghubungi pembeli melalui telepon atau dapat langsung memesan barang tersebut melalui layanan yang ada seperti layanan belanja online pada aplikasi Shopee, Lazada, Tokopedia, Tiktok shop, bahkan juga dapat dilakukan melalui media komunikasi online seperti Whatsapp, Instagram, Facebook, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk pembayarannya dapat dilakukan melalui kartu debit, Paypal, memotong pulsa pelanggan, cek, maupun COD (*Cash On Delivery*).

COD adalah metode pembayaran yang dapat dilakukan setelah pembeli atau penerima barang sudah menerima barang yang dipesan. COD biasanya dilakukan melalui tatap muka antara penjual dan pembeli. Selain tatap langsung antara penjual dan pembeli, COD ini bisa dilakukan antar kurir dan pembeli (Sony Indrajaya 2016: 2). Musafa (dalam Lili, dkk., 2022:34) menyatakan COD menawarkan tata cara pembayaran yang lebih aman dan nyaman. Selain itu metode pembayaran COD juga memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi., hal ini dilihat dari peningkatan naiknya pengguna jasa Ekspedisi J&T Express di Kota solok.

Tabel 1. 1 Data Barang Masuk Dan Metode Pemabayaran, 21 April – 30 Juni 2023

No	Drop Point.Delivery	Total AWB Incoming	Cash On Delivery (COD)	PP CASH
1.	Solok (ZLK 01)	140.000	120.000	20.000

Sumber Data. Staf J&T Express Kota Solok

Namun dibalik kemudahan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan pembayaran melalui sistem bayar di tempat (COD) terdapat masalah

yaitu barang yang diterima kadang rusak, tidak sesuai spesifikasi dan bahkan ada yang kosong. Masalah ini jelas merugikan konsumen dan menimbulkan pertanyaan besar di masyarakat luas mengenai keamanan dalam melakukan transaksi e-commerce. Bukan hanya itu saja akibat Permasalahan belanja online dengan sistem cash on delivery (COD) masalah bermunculan saat ini.

Muncul permasalahan baru karena konsumen ingin terhindar dari penipuan belanja online sehingga memeriksa terlebih dulu barang pesanan sebelum membayar. Padahal, berdasarkan aturan main COD belanja online, pembeli tidak boleh membuka pesanan sebelum pembayaran. Akibat, jika barang pesanan tersebut tidak sesuai, pembeli menolak membayar kepada kurir. Permasalahan tersebut semakin bertambah karena pembeli melampiaskan keluhannya tersebut kepada kurir. Padahal, kurir tersebut tidak mengetahui detail transaksi belanja online antara pembeli dan penjual. Bahkan, keluhan tersebut disampaikan dengan penghinaan hingga ancaman senjata tajam

Masalah yang muncul akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap mekanisme jual beli online, terutama dalam metode pembayaran melalui Cash on Delivery (COD), adalah ketidaksepahaman tentang tanggung jawab dan risiko yang terkait dengan transaksi tersebut. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan, pelanggan cenderung menolak untuk membayar kepada kurir, meskipun masalah tersebut bukan kesalahan dari kurir, tetapi dari reseller atau penjual. Beberapa alasan mengapa masalah ini muncul adalah sebagai berikut.

1. Ketidakhahaman tentang proses pembelian online: Beberapa masyarakat mungkin belum terbiasa dengan transaksi jual beli online dan tidak memahami dengan baik bagaimana prosesnya berjalan. Mereka mungkin tidak menyadari bahwa dalam metode pembayaran COD, mereka tetap memiliki kewajiban untuk membayar jika barang sudah sampai, terlepas dari kesesuaian dengan pesanan.
2. Kurangnya informasi tentang peran dan tanggung jawab kurir: Masyarakat mungkin tidak sepenuhnya memahami peran kurir dalam transaksi online. Mereka cenderung menganggap kurir hanya bertugas mengantarkan barang

dan tidak memperhatikan aspek lain seperti kesesuaian barang dengan pesanan.

3. Ketidakjelasan mengenai tanggung jawab reseller atau penjual: Masyarakat sering kali tidak mengetahui perbedaan antara kurir dan reseller/penjual. Ketika barang tidak sesuai, mereka mungkin salah menyalahkan kurir tanpa menyadari bahwa reseller atau penjual adalah pihak yang bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.

Dengan latar belakang diatas penulis memiliki minat untuk meneliti strategi komunikasi J&T Express dalam pelayanan transaksi melalui COD di Kota Solok. Sehingga bagaimana permasalahan yang terjadi tersebut dapat terselesaikan dan konsumen tetap loyal dalam menggunakan J&T express sebagai jasa pengiriman barang terpercaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada rumusan masalah ini berisi tentang apa saja permasalahan penelitian yang hendak peneliti pecahkan melalui penelitian yang dilakukan. Tentunya masalah yang dihasilkan tidak terlepas dari latar belakang masalah yang dikemukakan dibagian pendahuluan, maka rumusan masalah daam penelitian ini adalah:

Bagaiman Strategi Komunikasi J&T Express Dalam Pelayanan Transaksi COD di Kota Solok?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui hambatan strategi komunikasi J&T Exspress dalam pelayanan transaksi melalui COD Kota Solok

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Secara teoritis bagi kajian Ilmu Komunikasi penelitian ini diharapkan

memberikan kontribusi terkait dengan kajian Komunikasi.

- b. Bagi pembaca diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang Komunikasi.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jembatan informasi pada khalayak tentang apa hambatan dan strategi komunikasi J&T Express dalam pelayanan transaksi melalui COD Kota Solok.

## 3. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini dapat menambah pengetahuan mahasiswa tentang hambatan komunikasi dalam suatu pelayanan.