



Hadapi Pesta Belanja Akhir Tahun, Simak 6 Tips Melayani COD Bagi UKM Supaya Aman dan Gak Ribet Ala Ninja Xpress

Jakarta, 1 September 2021 - Meski pilihan pembayaran belanja online sudah lebih beragam dan banyak opsi secara digital, selalu ada pembeli yang lebih nyaman membayar menggunakan cara cash on delivery (COD). Bahkan, pembeli yang menggunakan transaksi COD ternyata masih yang paling besar jumlahnya.

Berdasarkan Statistik E-Commerce 2020 yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan, dari sekitar 17 ribu usaha e-commerce di Indonesia yang didata, 73% di antaranya menggunakan metode pembayaran tunai alias COD. Ada banyak alasan calon pembeli, terutama mereka yang baru pertama kali bertransaksi secara online, lebih memilih COD. [Survei Jakpat](#) menyebutkan, 52% konsumen Indonesia memilih metode bayar di tempat dalam satu tahun terakhir. Dari jumlah tersebut, 73% responden memilih COD karena ingin memastikan barang yang mereka terima sebelum membayarnya.

Masih menurut data yang sama dari [Survei Jakpat](#), sebanyak 60% responden memilih COD karena menganggap metode pembayaran tersebut lebih sederhana dan tidak ribet. Ada pula 30% responden yang memilih COD karena malas pergi ke ATM. Kemudian, 14% responden memilih COD karena tak memiliki akun perbankan. Sebanyak 13% responden memilih metode pembayaran tersebut karena tak punya dompet digital, dan 2% responden lainnya punya alasan lain.

“Ini artinya COD masih diminati banyak pengguna. Dalam menghadapi pesta belanja akhir tahun, tidak lupa saya kembali menitip pesan kepada pelaku UKM dan juga pembeli, agar senantiasa menggunakan layanan COD dengan bijak, dan pahami tata cara menggunakannya, agar semua tidak ada yang dirugikan. Jika menemukan kejanggalan dalam proses COD, lebih baik segera lapor ke pihak yang bertanggung jawab, baik kepada jasa ekspedisi atau e-commerce,” **ujar Andi Djoewarsa, Chief Marketing Officer Ninja Xpress.**

Di sisi lain, metode COD mungkin ribet buat sebagian penjual atau pelaku UKM. Jika salah menanganinya, pelaku UKM yang akan dirugikan. Untuk meminimalisir kerugian seraya menjelang pesta belanja akhir tahun, Ninja Xpress membagikan tips agar transaksi COD yang porsinya masih sangat besar ini berlangsung aman dan nyaman. Berikut ini tipsnya.

1. Berikan deskripsi produk yang jelas



Memberikan deskripsi produk dengan jelas menjadi kunci pembeli agar pembeli tidak bingung dan dapat dengan cepat menentukan produk yang akan dibeli. Tidak hanya itu, cara ini juga sekaligus bisa meminimalisir kesalahpahaman terhadap produk.

2. Buka toko di marketplace

Supaya tidak repot menghitung ongkir COD, pelaku UKM bisa membuka toko di marketplace yang sudah bekerja sama dengan layanan ekspedisi yang melayani COD. Di marketplace, ongkir akan langsung tertera pada saat customer melakukan checkout.

3. Tentukan lokasi bertemu yang pas

Bila penjual mengantar barangnya secara langsung, usahakan untuk mencari tempat yang sama-sama nyaman bagi penjual maupun pembeli. Cari lokasi yang berada di tengah-tengah agar salah satu tidak kejauhan. Pilih tempat yang ramai untuk mengantisipasi kemungkinan terjadi bahaya. Kalau memungkinkan, jangan pergi sendiri dan jangan pergi malam hari. Selalu waspada karena kita tidak akan pernah tahu siapa orang yang akan ditemui.

4. Gunakan ekspedisi

Terkadang untuk melakukan COD, terkendala pada jarak antara penjual atau pembeli. Pelaku UKM dapat menggunakan ekspedisi yang melayani COD seperti Ninja Xpress. Jangkauan wilayah Ninja Xpress sudah sangat luas, mencakup seluruh Indonesia.

Untuk kecepatan pengirimannya sendiri akan berbeda-beda tergantung lokasi. Melalui layanan Ninja Xpress pelaku UKM dapat memanfaatkan layanan Ninja Same Day dan Ninja Next Day Delivery sebagai upaya untuk memastikan pengguna memperoleh layanan dengan Service Level Agreement (SLA) mencakup kecepatan waktu pengiriman, tarif layanan yang flat, serta opsi layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan khusus pengguna. Tidak kalah penting, pelaku UKM harus rajin untuk selalu mengupdate status pengiriman agar pembeli tidak resah menunggu barangnya tiba di tujuan.

5. Cepat konfirmasi

Lakukan konfirmasi dengan cepat ke pembeli jika menerima pesanan di marketplace. Tak ayal, respons yang lama akan membuat calon pembeli mudah berpaling. Akhirnya, mereka akan memilih COD ke penjual lain. Selain itu, rajin mengingatkan kepada pembeli untuk melakukan "video unboxing". Hal ini bisa sangat membantu penjual mengalami kendala



barang hilang pada saat *Return* atau pengembalian dari pelanggan. Lakukan konfirmasi secepatnya dengan melengkapi dokumen terkait kendala yang terjadi kepada pihak ekspedisi, agar segera dilakukan proses penyelidikan. Ninja Xpress selalu menempatkan keluhan kesah pelanggan menjadi prioritas. Sehingga, penyelidikan barang hilang akan segera diproses.

6. Manfaatkan Respon Cepat dan Resolusi Tepat Customer Care Ninja Xpress

Dengan memanfaatkan layanan Customer Care yang telah dioptimalkan oleh Ninja Xpress bisa jadi pilihan jika menemukan kendala pada saat proses penerimaan barang dan atau pada saat melakukan pembayaran melalui COD. Customer Care akan melakukan kecepatan respon atau tanggapan balik selama 30 detik melalui telepon, 3 menit melalui platform chat, 2 jam melalui email, dan maksimal 2x24 jam. Tidak perlu khawatir, Customer Care akan membantu konsumen untuk memberikan ketepatan resolusi pemecahan masalah pengiriman.

Dengan melakukan enam tips di atas, transaksi COD akan berjalan aman dan nyaman bagi pembeli maupun penjual. Menjadi kesempatan pelaku UKM juga untuk mulai membangun kepercayaan konsumen lewat cara ini. Harapannya, pembeli akan melakukan repeat order atau pesanan berikutnya.

Selain itu, metode pembayaran COD juga cukup efektif untuk meraih calon pelanggan baru yang membutuhkan jaminan keamanan dalam bertransaksi. Bila transaksi pembayaran COD berjalan mulus, pembeli tentu senang dan kepercayaan konsumen terhadap bisnis akan meningkat. Bukan tidak mungkin, si pembeli bakal merekomendasikan ke orang lain karena pelayanan yang baik.

CMO Ninja Xpress, Andi Djoewarsa, menyampaikan, “Ninja Xpress selalu terbuka jika pelanggan kami mengalami kendala. Sesuai dengan semangat baru kami dalam mewujudkan “Siap Bantu Sampai Tujuan” tidak bosan saya berpesan untuk pelaku UKM agar memanfaatkan layanan “Respon Cepat dan Resolusi Tepat”, maka tim Customer Care kami akan siap membantu.”