

BAB III

KEBIJAKAN SISTEM *CASH ON DELIVERY* (COD) DALAM TIKTOK *SHOP*

A. Kebijakan COD dalam TikTok *Shop*

TikTok *Shop* menyediakan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) sebagai salah satu opsi yang dapat digunakan dalam pembelian produk melalui platform tersebut. Metode ini ditetapkan untuk membantu penjual dalam menjangkau lebih banyak pelanggan yang mungkin tidak memiliki akses atau merasa tidak nyaman menggunakan layanan pembayaran online.⁶⁶

1. Persyaratan Operasional

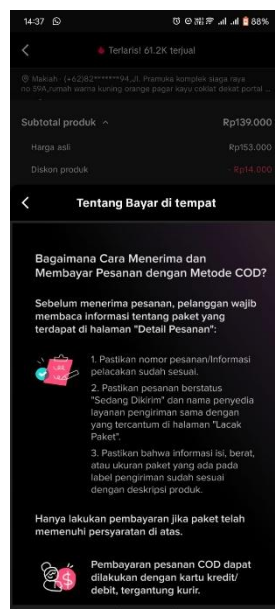
Dalam operasional COD oleh penjual, TikTok *Shop* telah menyarankan kategori produk yang memenuhi syarat untuk pembayaran COD. Namun, penjual bisa memilih untuk menyesuaikan opsi pembayaran COD mereka sendiri, seperti menonaktifkan ketersediaan COD pada produk tertentu. Setelah opsi pembayaran COD dimatikan, produk tersebut hanya dapat dibayar melalui metode pembayaran *platform* online yang sudah ada.

TikTok *Shop* juga mengatur kebijakan terkait pemilihan metode pembayaran untuk pelanggan atau konsumen, sebagai berikut:

- a. Saat memesan produk, pelanggan harus memeriksa ketersediaan pembayaran COD (*Cash on Delivery*) pada saat proses pembayaran.

⁶⁶ “Cash on Delivery Policy,” diakses 4 April 2026, https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?knowledge_id=6837729296221954&lang=en.

- b. Jika opsi COD (bayar di tempat) tersedia, pelanggan dapat memilihnya sebagai metode pembayaran.
- c. TikTok Shop by Tokopedia hanya mengizinkan satu akun pelanggan untuk memiliki lima (5) transaksi COD (bayar di tempat) yang sedang berjalan pada satu waktu. Pelanggan tidak akan dapat memilih metode pembayaran COD untuk pesanan tambahan setelah batas tersebut tercapai.
- d. Pelanggan tidak dapat memilih metode pembayaran campuran. Jika pelanggan memesan produk COD dan non-COD dalam satu pesanan saat *checkout*, opsi COD akan dinonaktifkan, dan seluruh pesanan harus dibayar melalui metode pembayaran platform online.



Gambar 3.1 Syarat dan Ketentuan COD



Gambar 3.2 Syarat dan Ketentuan COD



Gambar 3.3 Syarat dan Ketentuan COD

2. Mekanisme Pengembalian/Penggantian Barang

TikTok *Shop* menyediakan fitur pengembalian dana yang merupakan mekanisme refund berbasis kontraktual yang bertujuan melindungi hak konsumen terhadap ketidaksesuaian barang, kerusakan, kehilangan, atau kegagalan pengiriman, baik dalam metode *Cash on Delivery* (COD) maupun prabayar lainnya. Prosedur ini dirancang selaras dengan prinsip-prinsip Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 4 dan 7 yang menjamin informasi akurat serta tanggung jawab pelaku usaha, dengan batas pengajuan klaim maksimal 7 hari pasca-penerimaan barang.

Sebelum melakukan klaim pengembalian/penggantian dana, pelanggan/konsumen harus memperhatikan beberapa hal berikut:⁶⁷

⁶⁷ "Cash on Delivery Policy."

- a. pelanggan perlu membayar seluruh pesanan.
- b. Kemudian, pelanggan perlu mengirimkan permintaan pengembalian/penggantian dana untuk ditinjau dan disetujui oleh penjual, sesuai dengan Pedoman Pengembalian dan Penggantian Dana umum dari TikTok Shop.
- c. Paket tersebut belum dibuka.
- d. Paket tersebut rusak akibat kesalahan penjual/kurir.
- e. Pelanggan harus memutuskan untuk menolak pesanan hanya dengan memeriksa kemasan secara visual.

Pengembalian dana dapat diajukan dalam beberapa kasus berikut dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi:

- a. Barang tidak sampai atau hilang (otomatis setelah 7-14 hari tergantung kurir).
- b. Barang rusak, cacat, atau tidak sesuai deskripsi (wajib menyertakan bukti video *unboxing* dan foto).
- c. Pesanan kurang jumlah atau salah kirim (wajib menyertakan video *unboxing*).
- d. Penolakan barang saat COD (langsung *trigger refund*).

Pelanggan/konsumen memiliki hak dalam membatalkan pesanan jika terjadi beberapa hal berikut:⁶⁸

⁶⁸ "Cash on Delivery Policy."

- a. Penjual melewati tenggat waktu yang diberikan untuk pengiriman pesanan kepada pelanggan; dan
- b. Status pesanan belum diperbarui menjadi " **Terkirim** ". TikTok Shop by Tokopedia akan secara otomatis menyetujui pembatalan tersebut.

Namun ada catatan penting yang harus diperhatikan oleh konsumen sebelum melakukan pembatalan, yaitu batas waktu 2 (dua) hari kerja terhitung sejak tanggal pemesanan dilakukan. Batas waktu ini sudah disesuaikan oleh Tokopedia di TikTok *Shop*. Dalam situasi dimana tenggat waktu belum terlewati, konsumen dapat membatalkan pesanan dengan menghubungi Layanan Pelanggan TikTok *Shop* untuk mengajukan permintaan pembatalan kepada penjual atas nama mereka.

Ketika permintaan tersebut sudah diajukan, maka penjual wajib meninjau permintaan pembatalan dalam waktu 2 (dua) hari kalender sejak permintaan tersebut diajukan. Kegagalan untuk melakukannya akan mengakibatkan persetujuan otomatis. Namun, jika status pesanan diperbarui menjadi "**Terkirim**" dalam waktu 2 (dua) hari setelah permintaan pembatalan diajukan, TikTok *Shop* akan secara otomatis menolak permintaan tersebut dan penjual tidak perlu melakukan tindakan lebih lanjut.

3. Pedoman Pengembalian/Penggantian Barang atau Dana

Pelanggan tidak boleh meminta pengembalian/penggantian dana sebelum paket dikirim. Jika pelanggan telah menerima pesanan tetapi kemudian menemukan barang yang dibeli cacat, pelanggan harus

mengajukan permintaan pengembalian/pengembalian dana dan berkomunikasi langsung dengan penjual untuk mengatasi masalah tersebut.

Jika penjual telah menyerahkan pesanan COD mereka kepada penyedia layanan logistik, tetapi *platform* kemudian membatalkan pesanan tersebut, mereka dapat mengajukan permintaan kompensasi di Pusat Penjual melalui halaman "Pusat Bantuan".

- a. Penjual wajib menyerahkan dokumen pendukung untuk membuktikan bahwa pesanan telah dikirim.
- b. Jika TikTok *Shop* by Tokopedia menyetujui permintaan kompensasi, penjual akan menerima kompensasi platform (senilai pesanan) dalam waktu tujuh (7) hingga dua belas (12) hari kerja.

Apabila paket ditolak oleh pelanggan, TikTok *Shop* by Tokopedia akan menanggung biaya pengiriman untuk pengiriman yang gagal tersebut. Dalam proses retur TikTok *Shop* tidak menanggung ongkir retur kecuali kesalahan seller; pembeli bayar sendiri dulu untuk biaya ongkir, lalu akan *direimburse* jika disetujui.