

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH PERSEPSI BIAYA DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP TINDAKAN *CART ABANDONMENT* PADA PENGGUNA SHOPEE: STUDI KASUS MAHASISWA DI JABODETABEK



Disusun oleh:

Nabilla Shiva Sulaeman/2204421044

Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH PERSEPSI BIAYA DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP TINDAKAN *CART ABANDONMENT* PADA PENGGUNA SHOPEE: STUDI KASUS MAHASISWA DI JABODETABEK



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Nabilla Shiva Sulaeman/2204421044

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Nabilla Shiva Sulaeman

NIM 2204421044

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 26 Juni 2026



Nabilla Shiva Sulaeman

NIM. 2204421044

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabilla Shiva Sulaeman
NIM : 2204421044
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Mia Andika Sari, S.Hum., M.M.

()

Anggota Penguji : Efriyanto, S.E., M.M.

()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10/07/2026

Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : Nabilla Shiva Sulaeman
NIM : 2204421044
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko
terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada
Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di
Jabodetabek

Disetujui oleh Pembimbing



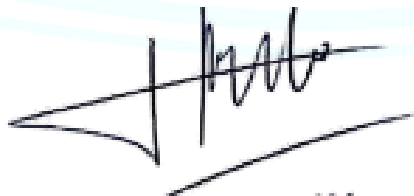
Effiyanto, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi
Keuangan dan Perbankan



Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP. 196510051997021001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek" sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, doa, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Efriyanto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah perjalanan penulis.
7. Deden Sofyan, yang telah senantiasa mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, dan motivasi yang diberikan, terutama pada saat penulis menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Puspa, Cahaya, Ririn, dan Fauzya yang hingga kini masih meluangkan waktu untuk bertemu, berbagi cerita, dan saling mendukung meski masing-masing sudah menjalani kesibukan yang berbeda.
9. Kakak mentor dan para senior di tempat magang yang banyak berbagi pengalaman, memberikan arahan, dan terhubung bahkan setelah masa magang penulis selesai.
10. Teman-teman yang selalu bersedia berbagi informasi, saling membantu, dan menemani penulis melewati berbagai proses selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Karena itu, saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi siapa pun yang membacanya.

Depok, 26 Juni 2026

Nabilla Shiva Sulaeman
2204421044

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Nabilla Shiva Sulaeman
Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh persepsi biaya dan persepsi risiko terhadap perilaku *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di wilayah Jabodetabek. *Cart abandonment* adalah kondisi di mana konsumen sudah menaruh produk di keranjang belanja namun tidak jadi membeli, dan fenomena ini banyak terjadi di kalangan pengguna muda yang aktif berbelanja *online*. Shopee dipilih sebagai objek penelitian karena menjadi salah satu platform *e-commerce* dengan pengguna terbesar di Indonesia, khususnya di kalangan generasi muda. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling* terhadap 100 mahasiswa aktif jenjang D3, D4, dan S1 dari berbagai perguruan tinggi di Jabodetabek yang pernah melakukan *cart abandonment* dalam tiga bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form berskala Likert 1 sampai 5 dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi biaya dan persepsi risiko masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap *cart abandonment*, serta secara bersama-sama mampu menjelaskan 61,5% perubahan perilaku *cart abandonment* mahasiswa.

Kata Kunci: Persepsi Biaya, Persepsi Risiko, *Cart Abandonment*, Shopee, Mahasiswa Jabodetabek

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nabilla Shiva Sulaeman
Applied Finance and Banking

The Influence of Perceived Cost and Perceived Risk on Cart Abandonment Among Shopee Users: A Case Study of College Students in the Greater Jakarta Area

ABSTRACT

This study analyzes the effect of cost perception and risk perception on cart abandonment behavior among Shopee users in the Jabodetabek area. Shopee was selected as the research object as it is one of the largest e-commerce platforms in Indonesia and widely used among university students. This study applies a quantitative approach with purposive sampling involving 100 active university students from D3, D4, and S1 programs across various universities in Jabodetabek who had experienced cart abandonment within the past three months. Data were collected via Google Form using a Likert scale of 1 to 5 and analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4. The results show that cost perception and risk perception each have a positive and significant effect on cart abandonment, and together explain 61.5% of the variance in students' cart abandonment behavior.

Keywords: *Perceived Cost, Perceived Risk, Cart Abandonment, Shopee, Jabodetabek University Student*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Stimulus-Organism-Response (SOR) Theory	11
2.1.2 E-Commerce.....	14
2.1.3 Persepsi Biaya (<i>Perceived Cost</i>).....	16
2.1.4 Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>).....	18
2.1.5 <i>Cart Abandonment</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Objek Penelitian.....	39
3.3 Metode Pengambilan Sampel	40
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	43
3.6 Variabel Operasional	44



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.7 Metode Analisis Data.....	45
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
3.7.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Responden	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	51
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	52
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	54
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja <i>Online</i> di Shopee	55
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses Aplikasi Shopee	56
4.2 Hasil Uji SEM-PLS	57
4.2.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	57
4.2.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	63
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	67
4.3.1 Pengaruh Persepsi Biaya Terhadap <i>Cart Abandonment</i>	67
4.3.2 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap <i>Cart Abandonment</i>	68
4.3.3 Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko Secara Simultan Terhadap <i>Cart Abandonment</i>	69
BAB V PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
5.2.1. Bagi Platform <i>E-Commerce</i>	73
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	43
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	44
Tabel 4. 1 Nilai <i>Outer Loading</i>	58
Tabel 4. 2 Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	60
Tabel 4. 3 Reliabilitas dan Validitas Konstruk.....	62
Tabel 4. 4 Nilai R-Square.....	64
Tabel 4. 5 Nilai Koefisien Jalur.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Online Shopping Activities</i> Indonesia 2025	1
Gambar 1. 2 <i>E-Commerce</i> yang Sering Diakses di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Bagan Landasan Teori	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. 1 Karakteristik Demografis Responden	49
Gambar 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	51
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	52
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	54
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja Online di Shopee	55
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses Aplikasi Shopee	56
Gambar 4. 8 <i>Outer Model</i>	57
Gambar 4. 9 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model/Bootstrapping</i>).....	64

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu	79
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 3 Data Penelitian	95
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi	96
Lampiran 5 Surat Pernyataan Generative AI.....	97
Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi oleh Dosen Pembimbing... ..	98
Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Skripsi oleh Dosen Penguji	99

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan belanja *online* di Indonesia cukup konsisten dalam beberapa tahun terakhir hal ini seiringan dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia. Berdasarkan data dari laporan Digital 2026: Indonesia yang diterbitkan oleh *We Are Social* dan *Meltwater* melalui *DataReportal* mencatat berbagai dimensi aktivitas belanja *online* masyarakat Indonesia. Data menunjukkan Indonesia mengalami peningkatan dan pergeseran perilaku yang nyata dari transaksi konvensional ke platform digital.



Gambar 1. 1 *Online Shopping Activities Indonesia 2025*
Sumber: *DataReportal/We Are Social* (2026)

Berdasarkan data *DataReportal/We Are Social* (2026), tercatat bahwa 55,2% pengguna internet Indonesia berusia 16 tahun ke atas membeli produk atau layanan secara *online* setiap minggunya per Oktober 2025. Data ini menggambarkan bagaimana belanja *online* sudah menjadi bagian dari rutinitas harian jutaan orang Indonesia. Menariknya, 37,6% dari mereka juga menggunakan layanan *Buy Now, Pay Later*, sementara 31,3% rutin memesan kebutuhan harian lewat toko *online*, hal ini merupakan sebuah pergeseran yang cukup nyata dari kebiasaan belanja konvensional. Bahkan 12,9% aktif membandingkan harga



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebelum membeli, menunjukkan konsumen yang semakin kritis dan melek harga. Di tengah ekosistem *e-commerce* yang tumbuh dengan cepat inilah Shopee hadir dan berkembang menjadi salah satu platform belanja *online* paling dominan di Indonesia.



Gambar 1. 2 *E-Commerce* yang Sering Diakses di Indonesia
Sumber: GoodStats 2025

Survei APJII tahun 2025 menunjukkan bahwa Shopee menjadi platform belanja *online* yang paling sering dikunjungi oleh pengguna internet Indonesia dengan persentase sebesar 53,22%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan *e-commerce* telah mengubah pola belanja masyarakat dari yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi berbasis digital.

Berdasarkan data yang diambil dari Semrush, Shopee Indonesia tercatat menerima 152,6 juta kunjungan sepanjang bulan Februari 2025, dengan 53,2 juta pengunjung unik dalam periode yang sama (Arif, 2025).Angka ini bukan hanya sekedar soal volume tapi ini menegaskan bahwa Shopee tidak hanya unggul dalam jumlah kunjungan, tetapi juga dalam kapasitas menjangkau basis pengguna yang luas dan beragam.

Pergeseran perilaku konsumen dari belanja *offline* menuju belanja *online* terjadi seiring dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia, khususnya Shopee sebagai salah satu platform yang paling banyak digunakan masyarakat. Kehadiran Shopee memberikan kemudahan dalam proses transaksi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

karena konsumen dapat mencari, membandingkan, hingga membeli produk secara lebih praktis dan cepat tanpa harus meluangkan waktu untuk datang langsung ke toko fisik. Selain itu, berbagai fitur seperti gratis ongkir, promo diskon, *flash sale*, serta kemudahan pembayaran digital turut mendorong masyarakat lebih memilih berbelanja secara *online* dibandingkan secara konvensional.

Perilaku konsumen dalam berbelanja *online* dan *offline* memiliki karakteristik yang berbeda, penelitian (Zamfirache et al., 2025) menunjukkan bahwa konsumen memilih belanja *online* karena dinilai lebih praktis, cepat, dan memudahkan pencarian produk, sedangkan belanja *offline* masih diminati karena memberikan pengalaman langsung terhadap produk serta rasa aman dalam proses pembelian. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa konsumen *online* cenderung menghadapi kekhawatiran terkait risiko produk yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi maupun keamanan pembayaran digital, yang menjadi salah satu perbedaan utama antara perilaku belanja *online* dan *offline*.

Dibalik dominasi Shopee di pasar digital Indonesia dan pergeseran perilaku belanja konsumen, hadir fenomena yang menarik perhatian untuk dikaji yaitu tingginya tingkat *cart abandonment* atau penelantaran keranjang belanja pada platform tersebut. *Cart abandonment* merujuk pada perilaku konsumen yang menambahkan produk ke dalam keranjang belanja digital namun tidak melanjutkan proses pembelian hingga tahap *checkout*. Secara global, Baymard Institute mencatat rata-rata tingkat *cart abandonment* sebesar 70,22%, berdasarkan analisis terhadap lebih dari 40 studi (Institute, 2025) Artinya, dari sepuluh orang yang memasukkan produk ke keranjang, lebih dari tujuh tidak jadi membeli.

Di Indonesia, fenomena *cart abandonment* ini bukan hanya sekedar fenomena global yang kebetulan terjadi, tetapi juga sudah menjadi tantangan nyata bagi industri *e-commerce*. Penelitian oleh (Hendrawaty et al., 2024) dalam jurnal "*Analisa Faktor – Faktor Shopping Cart Abandonment pada Aplikasi E-Commerce*" menemukan bahwa fenomena ini telah menjadi tren yang kian menonjol seiring berkembangnya platform *marketplace* di Indonesia. Faktor-faktor yang diidentifikasi dalam penelitian tersebut cukup beragam, seperti ketidakpuasan terhadap proses transaksi, persepsi risiko, hingga emosional konsumen yang belum



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

siap berkomitmen untuk membeli (Hendrawaty et al., 2024). Sementara itu, (Gustaman & Dewi, 2019) dalam penelitian "*Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Shopping Cart Abandonment*" memperluas gambaran ini melalui penelitian pada konsumen di Pulau Jawa, dengan menemukan enam komponen utama yang mendorong perilaku *cart abandonment*, yaitu *emotional ambivalence*, *transaction inconvenience*, *hesitation at checkout*, *perceived risk*, *payment intention*, dan *perceived cost* (Febiana Yunti et al., 2025). Temuan-temuan ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa keputusan meninggalkan keranjang belanja bukan tindakan impulsif, melainkan hasil dari proses yang kompleks dan berlapis.

Salah satu faktor yang diduga kuat memengaruhi perilaku *cart abandonment* adalah persepsi biaya. *Perceived cost* adalah penilaian konsumen terhadap keseluruhan pengorbanan finansial yang harus ditanggung dalam satu transaksi *online*, yang tidak selalu sama dengan harga produk yang terlihat di halaman awal (Wang, Ye, et al., 2022) Dalam konteks belanja di Shopee, persepsi biaya menjadi faktor yang sangat relevan karena platform ini menerapkan strategi harga dinamis seperti *flash sale*, *voucher* diskon, dan program gratis ongkos kirim yang kerap membuat total biaya aktual berbeda dari yang diantisipasi konsumen sejak awal. Harga produk beserta biaya pengiriman yang dianggap berlebihan terbukti menjadi penghambat utama pembelian, sementara fluktuasi harga mendorong konsumen menunda pembelian yang semestinya bisa diselesaikan segera (Wang, Cheah, Lim, et al., 2022). Pola perilaku konsumen yang memasukkan produk ke keranjang lalu menunggu harga lebih murah mencerminkan bagaimana *perceived cost* membentuk keputusan akhir, dan (Gustaman & Dewi, 2019) mengonfirmasi bahwa *perceived cost* terbentuk sebagai komponen tersendiri yang mendorong *cart abandonment* di kalangan konsumen Indonesia.

Faktor lain yang diduga memengaruhi perilaku *cart abandonment* adalah persepsi risiko. *Perceived risk* pertama kali diperkenalkan oleh (Bauer, 1960) sebagai konstruk penting dalam perilaku konsumen akibat ketidakpastian informasi produk yang tersedia, kemudian dikembangkan oleh (Pavlou, 2003) dalam konteks



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

e-commerce sebagai ekspektasi subjektif konsumen terhadap kemungkinan mengalami kerugian dalam sebuah transaksi *online*. Dalam belanja di Shopee, konsumen hanya dapat mengandalkan foto, deskripsi produk, ulasan pengguna, dan reputasi penjual sebagai dasar evaluasi karena tidak ada interaksi fisik langsung dengan produk. (Wati & Rijali, 2024) mempertegas bahwa ketidakmampuan konsumen memeriksa produk secara fisik sebelum membeli menjadi sumber utama terbentuknya persepsi risiko dalam belanja daring.

Pada penelitian oleh (Phamthi et al., 2024) yang meninjau 133 studi selama satu dekade menyimpulkan bahwa *perceived risk* secara konsisten berpengaruh negatif terhadap niat beli konsumen di berbagai platform *e-commerce*, temuan yang memperkuat posisi *perceived risk* sebagai kondisi kognitif yang membentuk respons perilaku konsumen sebelum transaksi terjadi. Meski kajian tersebut berfokus pada niat beli, penelitian ini menggunakannya sebagai landasan teoritis untuk menelusuri bagaimana mekanisme yang sama bekerja pada titik yang lebih spesifik, yaitu tindakan meninggalkan keranjang belanja. (Gustaman & Dewi, 2019) menemukan bahwa *perceived risk* mendorong konsumen mengurungkan pembelian meski produk sudah masuk keranjang belanja, dengan kekhawatiran terhadap keamanan pembayaran dan ketidaksesuaian produk sebagai pemicunya. (Roy & Shaikh, 2024) turut membuktikan bahwa *perceived risk* memediasi secara signifikan hubungan antara kebingungan informasi dari ulasan konsumen dengan tindakan meninggalkan keranjang belanja, menjadikan *perceived risk* penghalang penyelesaian transaksi yang bersifat langsung dan terukur.

Fenomena ini secara khusus relevan untuk dikaji pada segmen mahasiswa. fenomena *cart abandonment* ini bisa terjadi di berbagai kalangan, termasuk konsumen yang sudah bekerja dan memiliki penghasilan tetap. Namun, mahasiswa memiliki kombinasi karakteristik yang unik yang menjadikan mereka kelompok yang secara teoritis paling rentan terhadap pengaruh persepsi biaya dan persepsi risiko sekaligus. Dari sisi anggaran, mahasiswa umumnya bergantung pada uang saku atau beasiswa yang jumlahnya terbatas dan relatif tetap, sehingga setiap keputusan pembelian membawa konsekuensi nyata terhadap keuangan mereka. Kesalahan dalam memilih produk misalnya membeli barang yang ternyata tidak



sesuai deskripsi, hal ini bukan sekadar mengecewakan, tapi juga tidak mudah untuk dikompensasi dengan pembelian ulang.

Selain itu dari sisi keterlibatan platform, mahasiswa bukan sekadar pengguna aktif Shopee, melainkan penggunanya yang paling dominan. Melalui survei Alvara Research Center (2022) mencatat bahwa Shopee menjadi pilihan utama bagi 69,9% responden generasi Z jauh di atas platform lain seperti Lazada (23,3%) dan Tokopedia (14,5%). Data ini diperkuat oleh Laporan Perilaku Konsumen *e-commerce* Indonesia dari Kredivo dan Katadata Insight Center (2023) yang menemukan bahwa kelompok usia 18–25 tahun menyumbang 28,1% dari total transaksi *e-commerce* nasional, menjadikan mereka segmen terbesar kedua secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh persepsi biaya dan persepsi risiko terhadap perilaku *cart abandonment*. (Gustaman & Dewi, 2019) menemukan bahwa *perceived cost* dan *perceived risk* terbukti sebagai faktor pendorong shopping *cart abandonment* pada konsumen di Pulau Jawa, sementara (Moro Sundjaja et al., 2024) justru mendapati *perceived cost* tidak berpengaruh signifikan terhadap shopping *cart abandonment* pada konsumen *e-commerce* Indonesia. Ketidakkonsistenan ini mengindikasikan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut kemungkinan bergantung pada konteks platform, karakteristik responden, maupun metode pengujian yang digunakan, sehingga masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Segmen mahasiswa menjadi konteks yang relevan untuk menguji ulang pertentangan tersebut. Mahasiswa pada umumnya memiliki anggaran belanja yang terbatas dan bersumber dari uang saku atau beasiswa, sehingga setiap pengeluaran cenderung dipertimbangkan lebih ketat dibandingkan konsumen yang sudah berpenghasilan tetap. Pada saat yang sama, mahasiswa termasuk kelompok yang intensif menggunakan platform *e-commerce* namun tidak selalu dengan intensi beli yang kuat, sebagian besar menggunakan keranjang belanja sebagai alat perbandingan harga atau penyimpanan sementara, pola yang dikonfirmasi oleh (Close & Kinney, 2009) sebagai *research and organizational tool use*. Kombinasi keterbatasan finansial dan pola penggunaan keranjang belanja seperti ini membuat

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

persepsi harga dan risiko menjadi faktor penentu di titik akhir sebelum transaksi diselesaikan. (Wati & Rijali, 2024) yang meneliti mahasiswa pengguna Shopee menemukan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, memperkuat argumen bahwa segmen ini sensitif terhadap kedua variabel tersebut. Namun penelitian tersebut tidak menyentuh tindakan *cart abandonment* secara langsung. (Putri & Rusdianto, 2024) yang meneliti *Shopping Cart Abandonment* pada pengguna Shopee dengan responden mahasiswa pun tidak mengonfirmasi pengaruh parsial *perceived cost* maupun *perceived risk* secara tegas, dengan cakupan yang terbatas di Surabaya. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Berbeda dari penelitian Gustaman dan Dewi yang menguji fenomena tersebut pada konsumen umum di Pulau Jawa, serta penelitian Wati dan Rijali yang berhenti pada keputusan pembelian tanpa menyentuh *cart abandonment* secara langsung, penelitian ini menguji pengaruh persepsi biaya dan persepsi risiko secara bersamaan terhadap tindakan *cart abandonment* pada satu segmen yang sama, yaitu mahasiswa. Penelitian Putri dan Rusdianto memang sudah menyasar segmen serupa dengan objek Shopee, namun terbatas secara geografis di Surabaya dan belum berhasil mengonfirmasi pengaruh parsial kedua variabel tersebut secara tegas.

Penelitian ini memperluas cakupan tersebut ke wilayah Jabodetabek pada tahun 2026, dengan asumsi bahwa karakteristik mahasiswa di kawasan urban dengan tingkat penetrasi *e-commerce* yang lebih tinggi berpotensi menunjukkan pola perilaku belanja daring yang berbeda dibandingkan mahasiswa di kota lain. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian simultan kedua variabel dalam satu model menggunakan pendekatan *Stimulus-Organism-Response*, sehingga tidak hanya melihat pengaruh masing-masing variabel secara terpisah sebagaimana penelitian terdahulu, tetapi juga menguji bagaimana persepsi biaya sebagai stimulus eksternal berinteraksi dengan persepsi risiko sebagai kondisi internal konsumen dalam membentuk keputusan meninggalkan keranjang belanja, dengan judul **"Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek."**



1.2 Rumusan Masalah

Data dari (Institute, 2025) mencatat tingginya angka *cart abandonment* secara global sebesar 70,22% menunjukkan bahwa sejumlah besar transaksi potensial tidak berhasil diselesaikan oleh konsumen. Fenomena ini juga berlaku di platform Shopee yang menjadi *e-commerce* dengan kunjungan tertinggi di Indonesia, dengan 152,6 juta kunjungan dan 53,2 juta pengunjung unik pada Februari 2025 (Arif, 2025). Namun demikian, tingginya volume kunjungan tidak otomatis berbanding lurus dengan keputusan pembelian, karena sebagian besar konsumen tetap meninggalkan keranjang belanja mereka tanpa menyelesaikan transaksi.

Di sisi lain, Mahasiswa yang menjadi bagian dari pengguna aktif Shopee memiliki karakteristik perilaku belanja yang cukup khas. Keterbatasan anggaran membuat mereka sangat sensitif terhadap biaya yang akan dikeluarkan untuk belanja *online* bukan karena pilihan, tapi karena setiap rupiah yang dikeluarkan memang harus diperhitungkan. Di saat yang sama, minimnya pengalaman belanja daring membuat rasa ragu terhadap kualitas produk, keandalan penjual, maupun keamanan transaksi sulit dihindari. Sensitivitas biaya dan persepsi risiko yang tinggi ini bekerja bersamaan dan bermuara pada satu titik yang sama, yaitu keraguan di detik-detik terakhir sebelum *checkout*, yang berujung pada *cart abandonment*. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah persepsi biaya dan persepsi risiko berpengaruh tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa pertanyaan yang akan menjadi fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah persepsi biaya berpengaruh terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek?
3. Apakah persepsi biaya dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan pertanyaan penelitian yang telah disebutkan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi biaya terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi biaya dan persepsi risiko secara simultan terhadap tindakan *cart abandonment* pada mahasiswa pengguna Shopee di Jabodetabek.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat yang berarti dalam berbagai aspek:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tindakan *cart abandonment* pada platform *e-commerce*, khususnya terkait dengan persepsi biaya dan persepsi risiko dalam konteks *cart abandonment*. Penelitian ini juga diharapkan menjadi kontribusi literatur bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik perilaku konsumen digital.
2. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak platform *e-commerce*, khususnya *Shopee*, untuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

merancang strategi yang lebih efektif dalam mengurangi tingkat *cart abandonment* di kalangan mahasiswa, misalnya melalui optimalisasi strategi harga dan pengurangan faktor-faktor risiko yang dirasakan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang memaparkan penjelasan berkaitan dengan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang mendasari penelitian, termasuk konsep *Stimulus-Organism-Response* (SOR) Theory, *e-commerce*, persepsi biaya, persepsi risiko, dan *cart abandonment*. Bab ini juga mengulas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, variabel operasional, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian berdasarkan dari hasil pengolahan data. Pada bab ini juga menyajikan hasil analisis terhadap hasil penelitian dan mengaitkannya dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan Kesimpulan yang peneliti peroleh dari hasil penelitian yang disajikan pada bab sebelumnya dan juga menyertakan saran kepada pihak-pihak terkait



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap mahasiswa pengguna Shopee di wilayah Jabodetabek mengenai pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap perilaku *Cart Abandonment*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Persepsi Biaya terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cart Abandonment* secara parsial. Mahasiswa cenderung membatalkan pembelian ketika menemukan biaya tambahan seperti ongkos kirim, biaya layanan, dan pajak yang baru muncul di tahap akhir *checkout*. Temuan ini menunjukkan bahwa ketidaktransparanan biaya di awal proses belanja menjadi salah satu alasan utama konsumen meninggalkan keranjang belanja tanpa menyelesaikan transaksi, sejalan dengan (Gustaman & Dewi, 2019) serta (Close & Kinney, 2009).
2. Persepsi Risiko terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cart Abandonment* secara parsial. Mahasiswa yang merasa khawatir terhadap keamanan data pribadi, kualitas produk yang tidak sesuai, maupun potensi kerugian finansial menunjukkan kecenderungan lebih tinggi untuk tidak menyelesaikan pembelian. Hal ini mencerminkan bahwa rasa tidak aman dalam bertransaksi daring masih menjadi hambatan nyata bagi konsumen muda di Indonesia, sebagaimana dikonfirmasi oleh (Phamthi et al., 2024) dan (Roy & Shaikh, 2024).
3. Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cart Abandonment*. Kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan 61,5% perubahan perilaku *Cart Abandonment* mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa tekanan dari sisi biaya dan risiko tidak bekerja sendiri-sendiri, melainkan saling memperkuat satu sama lain dalam mendorong konsumen untuk mengurungkan niat pembelian, sejalan dengan tinjauan (Wang, Ye, et al., 2022).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki cakupan yang terbatas karena hanya berfokus pada mahasiswa pengguna Shopee di wilayah Jabodetabek. Batasan ini membuat hasil yang diperoleh belum tentu dapat digeneralisasikan pada pengguna platform *e-commerce* lain yang memiliki karakteristik fitur dan mekanisme transaksi berbeda, pada kelompok usia di luar mahasiswa terutama kalangan pekerja yang pola konsumsinya relatif berbeda, maupun pada wilayah lain di Indonesia yang kondisi aksesibilitas dan kebiasaan belanja daringnya tidak sama dengan Jabodetabek.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris, berikut beberapa saran yang dapat diberikan.

5.2.1. Bagi Platform *E-Commerce*

Bagi Shopee maupun platform *e-commerce* lainnya, disarankan untuk meningkatkan transparansi biaya dengan menampilkan estimasi total harga termasuk ongkos kirim dan biaya tambahan lainnya sejak halaman produk, sebelum konsumen memasukkan barang ke keranjang belanja. (Moro Sundjaja et al., 2024) menyatakan bahwa kejutan biaya di tahap checkout merupakan pemicu terkuat *cart abandonment* di Indonesia, sehingga keterbukaan informasi biaya sejak awal dapat secara langsung mengurangi perilaku tersebut.

Di samping itu, platform juga perlu memperkuat tampilan jaminan keamanan transaksi secara nyata, seperti label sertifikasi keamanan yang mudah dilihat dan kebijakan perlindungan pembeli yang ditulis dengan bahasa sederhana, mengingat (Roy & Shaikh, 2024) menemukan bahwa ketidakpastian transaksi mendorong konsumen untuk meninggalkan keranjang belanja. Pengaktifan fitur pengingat keranjang belanja yang disertai insentif seperti voucher gratis ongkir atau potongan harga terbatas juga dapat menjadi strategi efektif untuk menarik kembali calon pembeli yang ragu.



5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin mengembangkan kajian serupa, disarankan untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi relevan seperti kepercayaan terhadap platform, kualitas antarmuka aplikasi, maupun *emotional ambivalence* saat *checkout*. (Wang, Ye, et al., 2022) mengidentifikasi faktor-faktor tersebut sebagai pendorong *cart abandonment* yang konsisten ditemukan dalam literatur namun masih memerlukan pengujian lebih lanjut di konteks negara berkembang. Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan variabel moderasi guna menggali mekanisme psikologis yang lebih dalam, misalnya dengan mengadaptasi pendekatan (Roy & Shaikh, 2024) yang menggunakan *mindfulness* sebagai moderator hubungan antara persepsi risiko dengan *cart abandonment*.

Perluasan populasi ke platform lain seperti Tokopedia, Lazada, atau TikTok Shop juga dianjurkan agar temuan tidak hanya mencerminkan perilaku pengguna Shopee melainkan pola *cart abandonment* secara lebih luas di industri *e-commerce* Indonesia. Rentang usia responden juga disarankan diperluas hingga mencakup kalangan pekerja, mengingat kelompok ini memiliki daya beli dan pertimbangan keputusan belanja yang berbeda dari mahasiswa sehingga berpotensi memunculkan temuan yang lebih variatif. Cakupan wilayah penelitian turut disarankan diperluas hingga skala nasional, tidak terbatas pada Jabodetabek, agar hasil penelitian lebih representatif terhadap konsumen Indonesia secara umum. Penambahan jumlah sampel hingga 200 responden atau lebih juga dianjurkan guna meningkatkan generalisabilitas temuan dan stabilitas estimasi, sebagaimana direkomendasikan (Hair et al., 2017).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, F. (2025). 35 Data Statistik *E-commerce* Indonesia yang Penting. [https://doi.org/10.38035/jim.v1i2](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrOuKv.azxqWwIAO05XNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1783554302/RO=10/RU=https%3a%2f%2fsemnesia.com%2fblog%2fdata-statistik-ecommerce-indonesia%2f/RK=2/RS=2ML52weAYsvnbrdNeyhKOWEJPn4-Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. American Marketing Association.</p><p>Bunga Pertiwi, A., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada <i>E-Commerce</i> Shopee. <i>Jurnal Ilmu Multidisplin</i>, 1(2), 537–553. <a href=)
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates. <http://www.researchgate.net/publication/232569511>
- Cho, C. H., Kang, J., & Cheon, H. J. (2006). *Online Shopping Hesitation. CyberPsychology & Behavior*, 9(3), 261–274.
- Close, A. G., & Kinney, M. K. (2009). Beyond Buying: Motivations Behind Consumers' *Online Shopping Cart Use. Journal of Business Research*, 63(9–10), 986–992. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.01.022>
- Febiana Yunti, A., Mentayani, I., & Sarbini, G. N. (2025). Resort Pantai Rindu Alam Di Kabupaten Tanah Bumbu Dengan Pendekatan Arsitektur Hijau. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Lanting*, 14.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). Smasrt PLS Next Generation Statistic 4.0. Universitas Diponegoro : Yoga Pratama.
- Gustaman, M. F. M., & Dewi, C. K. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong *Shopping Cart Abandonment. E-Proceeding of Management*, 6(2), 3895–3905.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, Marko. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Hendrawaty, M., Syamsuar, D., Amalia, V., Hidayat, D., Ramadhani, D. N., Andrew, F. W., & Ramadhanty, K. A. (2024). Analisa Faktor - Faktor Shopping Cart Abandonment pada Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 6(2), 63–76. <https://doi.org/10.52303/jb.v6i2.142>
- Institute, B. (2025). 50 Cart Abandonment Rate Statistics 2026. Baymard Institute.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The Components of Perceived Risk (pp. 382–393). Association for Consumer Research.
- Juliana, J., Ondeng, S., & Rahman, U. (2026). Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 10(1), 140–146. <https://doi.org/10.31004/jptam.v10i1.35817>
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2023). *E-Commerce 2023: Business, Technology, Society* (17th ed.). Pearson.
- Mehrabian, A., & Russel, J. A. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. The MIT Press.
- Moro Sundjaja, A., Velasco Tatuil, A., Scholus, D. V., & Restiani, Y. D. (2024). The Determinant Factors of Shopping Cart Abandonment Among E-commerce Customers in Indonesia. *CommIT Journal*, 18(1), 29–38. <https://doi.org/10.21512/commit.v18i1.9308>
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Phamthi, V. A., Nagy, Á., & Ngo, T. M. (2024). The Influence of Perceived Risk on Purchase Intention in E-commerce—Systematic Review and Research Agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 48(4). <https://doi.org/10.1111/ijcs.13067>
- Putri, S. A. Z., & Rusdianto, Y. (2024). Analysis of Factors that Influence Consumer Behavior towards Shopping Cart Abandonment in Online Shopping at Shopee. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 3(2), 629–644. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v3i2.8292>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Roy, R., & Shaikh, A. (2024). The Impact of *Online* Consumer Review Confusion on *Online Shopping Cart Abandonment*: A Mediating Role of Perceived Risk and Moderating Role of Mindfulness. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81, 103941.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono, S. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (8th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 1387–1392. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5266>
- Supriadi, I., & Artanti, Y. (2025). Konsep dan Aplikasi dengan SmartPLS 3.2.8 - *Jejak Pustaka*. Jejak Pustaka.
- Wang, S., Cheah, J. H., Lim, X. J., Leong, Y. C., & Choo, W. C. (2022). Thanks COVID-19, I'll Reconsider My Purchase: Can Fear Appeal Reduce *Online Shopping Cart Abandonment*? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64.
- Wang, S., Cheah, J. H., & Lim, Xi. J. (2022). *Online Shopping Cart Abandonment*: A Review and Research Agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 47(2), 211–225.
- Wang, S., Ye, Y., Ning, B., Cheah, J. H., & Lim, X. J. (2022). Why Do Some Consumers Still Prefer In-Store Shopping? An Exploration of *Online*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Shopping Cart Abandonment Behavior. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.829696>

Wati, V., & Rijali, N. F. (2024). Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada *E-Commerce* Shopee Oleh Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. *JAPB (Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis)*, 7(2), 1969–1982. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1132>

Yogasuria, C. O., & Bus, O. U. M. (2021). Influence Of Advertising, Price, And Quality Of Service On Purchase Decisions On The Shopee Application (Studies At State University Of Jakarta Students). In *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)* (Number 2). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3768330>

Zamfirache, A., Neacșu, N. A., Madar, A., Balasescu, S., Balasescu, M., & Purcaru, L. M. (2025). Behavioural Differences and Purchasing Experiences Through Online Commerce or Offline Within Mall-Based Retail Structures. *Electronic Commerce Research*, 25(5), 4159–4191. <https://doi.org/10.1007/s10660-024-09879-6>

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
1	<i>The impact of online consumer review confusion on online shopping cart abandonment : A mediating role of perceived risk and moderating role of mindfulness</i>	Roy, R., & Shaikh, A. (2024) <i>Journal of Retailing and Consumer Services</i> , Vol. 81 DOI: https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103941	Menguji bagaimana kebingungan ulasan konsumen online memengaruhi <i>shopping cart abandonment</i> , peran mediasi <i>perceived risk</i> , dan peran moderasi <i>mindfulness</i> .	Teori: - <i>Theory of Consumer Confusion</i> - <i>Mindfulness Theory</i> Kuantitatif Software: PLS-SEM Responden: 338	<i>Overload confusion</i> berpengaruh positif langsung terhadap OSCA. <i>Ambiguity confusion</i> dan <i>similarity confusion</i> berpengaruh positif tidak langsung terhadap OSCA melalui mediasi <i>perceived risk</i> . <i>Mindfulness</i> memoderasi (melemahkan) hubungan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
					antara <i>perceived risk</i> dan OSCA.
2	<i>The influence of perceived risk on purchase intention in e-commerce—Systematic review and research agenda</i>	Phamthi, V. A., Nagy, Á., & Ngo, T. M. (2024) <i>International Journal of Consumer Studies</i> , 48(4), e13067 DOI: https://doi.org/10.1111/ijcs.13067	Melakukan tinjauan sistematis terhadap penelitian tentang pengaruh <i>perceived risk</i> terhadap <i>purchase intention</i> dalam <i>e-commerce</i> dan mengusulkan agenda penelitian masa depan.	Teori: - <i>Theory-Context-Method (TCM) Framework</i> - <i>Stimulus-Organism-Response (SOR) Framework</i> Kualitatif <i>Software: Bibliometric analysis</i> Responden: 133 artikel penelitian	<i>Perceived risk</i> secara konsisten berpengaruh negatif terhadap <i>purchase intention</i> dalam <i>e-commerce</i> . Faktor seperti <i>trust</i> , <i>kualitas website</i> , dan <i>e-WOM</i> dapat memoderasi hubungan tersebut. Penelitian masih banyak



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
3	<i>The Determinant Factors of Shopping Cart Abandonment Among E-commerce Customers in Indonesia</i>	Sundjaja, A. M., Tatuil, A. V., Scholus, D. V., & Restiani, Y. D. (2024) CommIT Journal, 18(1), 29–38 DOI: https://doi.org/10.21512/commit.v18i1.9308	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi <i>shopping cart abandonment</i> di kalangan konsumen <i>e-commerce</i> Indonesia.	Teori: - <i>Buyer Behavior Theory</i> - <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> Kuantitatif <i>Software:</i> SmartPLS 4.0.8.5 (SEM-PLS) Responden: 200 (<i>purposive sampling</i>)	berpusat di Asia Timur dan negara maju. <i>Complicated checkout, information overload, complicated policies, dan limited shipping options berpengaruh positif dan signifikan terhadap SCA. Complicated checkout merupakan variabel paling signifikan. Perceived cost dan</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
					<i>emotional ambivalence</i> tidak berpengaruh signifikan.
4	Analisa Faktor – Faktor <i>Shopping Cart Abandonment</i> pada Aplikasi <i>E-Commerce</i>	Hendrawaty, M., Syamsuar, D., Amalia, V., Hidayat, D., Ramadhani, D. N., Andrew, F. W., & Ramadhanty, K. A. (2024) Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya, Vol. 6 No. 2 DOI: https://doi.org/	Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan <i>shopping cart abandonment</i> khususnya pada aplikasi <i>e-commerce</i> di Indonesia.	Teori: - <i>Uses and Gratifications Theory</i> - <i>Buyer Behavior Theory</i> Kuantitatif <i>Software:</i> SmartPLS 3.3.3 (SEM-PLS) Responden: tidak disebutkan secara eksplisit (kuesioner disebarkan kepada	EV terhadap SCA, EV terhadap RE, RE terhadap DC, PA terhadap RE, dan PA terhadap DC berpengaruh signifikan. Sedangkan RE terhadap SCA dan DC terhadap SCA tidak berpengaruh signifikan. <i>Entertainment value</i> dan <i>price awareness</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
		g/10.52303/jb.v6i2.142		pengguna e-commerce)	merupakan faktor utama yang memengaruhi SCA melalui mediasi variabel lain.
5	<i>Analysis of Factors that Influence Consumer Behavior Towards Shopping Cart Abandonment in Online Shopping at Shopee</i>	Putri, S. A. Z., & Rusdianto, Y. (2024) <i>East Asian Journal of Multidisciplinary Research</i> , Vol. 3, No. 2, pp. 629–644 DOI: https://doi.org/10.55927/eajmr.v3i2.8292	Mengidentifikasi kasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku <i>shopping cart abandonment</i> saat berbelanja di <i>marketplace</i> Shopee.	Teori: - <i>Consumer Behavior Theory</i> - <i>Theory of Buyer Behavior</i> Kuantitatif Software: <i>Multiple Linear Regression</i> (SPSS) Responden: 100 mahasiswa aktif Surabaya (<i>purposive sampling</i>)	Secara simultan (uji F), semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap <i>shopping cart abandonment</i> . Secara parsial (uji t), hanya <i>choice overload</i> yang berpengaruh signifikan terhadap <i>shopping cart abandonment</i> . <i>Choice</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
					<i>overload</i> merupakan variabel paling dominan.
6	Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian pada E-Commerce Shopee oleh Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong	Wati, V., & Rijali, N. F. (2024) JAPB (Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis), Vol. 7 No. 2, pp. 1969–1982 DOI: https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1132 Link: http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB	Mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Shopee oleh mahasiswa STIA Tabalong.	Teori: - Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>) - Teori Persepsi Risiko Kuantitatif <i>Software</i> : SPSS (Analisis Regresi Sederhana) Responden: Mahasiswa	Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian pada e-commerce Shopee oleh mahasiswa STIA Tabalong. Nilai adjusted R ² sebesar 0,091 menunjukkan hubungan yang sangat rendah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
7	<i>Online shopping cart abandonment : A review and research agenda</i>	Wang, S., Cheah, J. H., & Lim, X. J. (2023) <i>International Journal of Consumer Studies</i> , 47(2), 453–473 DOI: https://doi.org/10.1111/ijcs.12876	Melakukan tinjauan literatur sistematis berbasis kerangka kerja untuk memahami penelitian yang ada tentang <i>online shopping cart abandonment</i> (OSCA) dan menyusun agenda penelitian ke depan.	STIA Tabalong Teori: - <i>Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Model</i> - <i>Buyer Behavior Theory</i> Kualitatif (<i>Systematic Literature Review / Framework-based</i>) <i>Software: Bibliometric analysis (Scopus &</i>	(pengaruh persepsi risiko hanya sebesar 9,1% terhadap keputusan pembelian). Sebagian besar penelitian OSCA dilandasi oleh <i>S-O-R model</i> dan <i>buyer behavior theory</i> , berfokus di konteks AS dan China. Faktor-faktor seperti <i>emotional ambivalence, hesitation at checkout, perceived cost, dan</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
				<i>Web of Science)</i> Responden: 52 artikel (2003–2022)	<i>information overload</i> secara konsisten ditemukan memengaruhi OSCA. Terdapat kesenjangan penelitian di negara berkembang.
8	<i>Why Do Some Consumers Still Prefer In-Store Shopping? An Exploration of Online Shopping Cart Abandonment Behavior</i>	Wang, S., Ye, Y., Ning, B., Cheah, J. H., & Lim, X. J. (2022) <i>Frontiers in Psychology</i> , Vol. 12, Article 829696 DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.829696	Mengeksplorasi model mediasi sekuensial yang menghubungkan <i>wait for lower prices, hesitation at checkout, OSCA</i> , dan <i>decision to buy from a land-based retailer (DBLR)</i> ,	Teori: <i>- Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Model</i> Kuantitatif Software: PLS-SEM (SmartPLS) Responden: 883 konsumen online di <i>Mainland</i>	<i>Wait for lower prices</i> berpengaruh positif terhadap <i>hesitation at checkout</i> , dan secara sekuensial memengaruhi OSCA dan DBLR. <i>Hesitation at checkout</i> dan OSCA berperan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
			dengan <i>perceived transaction inconvenience</i> sebagai moderator.	China	sebagai mediator sekuensial. <i>Perceived transaction inconvenience</i> memperkuat (memoderasi positif) hubungan antara <i>wait for lower prices</i> dan <i>hesitation at checkout</i> .
9	<i>Thanks COVID-19, I'll reconsider my purchase: Can fear appeal reduce online shopping cart abandonment ?</i>	Wang, S., Cheah, J. H., Lim, X. J., Leong, Y. C., & Choo, W. C. (2022) <i>Journal of Retailing and Consumer Services</i> , Vol. 64, Article 102843	Mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi OSCA dan <i>decision to buy from a land-based retailer (DBLR)</i> menggunakan <i>S-O-R</i>	Teori: - <i>Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Model</i> - <i>Fear Appeal Theory</i> Kuantitatif <i>Software:</i>	<i>Hesitation at checkout</i> berpengaruh positif terhadap OSCA. <i>Emotional ambivalence (EA)</i> dan OSCA berpengaruh positif



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
		DOI: https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102843	<i>model</i> , serta menguji peran <i>fear appeal (COVID-19)</i> sebagai moderator.	PLS-SEM Responden: dua studi di kalangan konsumen Generasi Y di Mainland China	terhadap DBLR. <i>Fear appeal</i> (terkait COVID-19) memoderasi hubungan antara OSCA dan DBLR (memperkuat kecenderungan beralih ke belanja <i>offline</i>).
10	Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong <i>Shopping Cart Abandonment</i>	Gustaman, M. F. M., & Dewi, C. K. (2019) <i>e-Proceeding of Management</i> , Vol. 6, No. 2, Agustus 2019, pp. 3897–3905 Universitas Telkom	Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong konsumen meninggalkan keranjang belanja <i>online (shopping cart abandonment)</i> di Indonesia.	Teori: - <i>Buyer Behavior Theory</i> - <i>Theory of Planned Behavior</i> Kuantitatif Software: <i>Principal Component Analysis (PCA)</i>	Terdapat 6 komponen baru dari 23 item pertanyaan yang mendorong <i>shopping cart abandonment</i> , yaitu: <i>emotional ambivalence, transaction inconvenienc</i>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
				Responden: 200 (konsumen yang pernah melakukan SCA, berdomisili di Pulau Jawa)	<i>e, hesitation at checkout, perceived risk, payment intention, dan perceived cost.</i> Seluruh komponen terbukti sebagai faktor pendorong SCA.
11	<i>The determinants of consumers' online shopping cart abandonment</i>	Kukar-Kinney, M., & Close, A. G. (2010) <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i> , 38(2), 240–250 DOI: https://doi.org/10.1007/s11747-009-0141-5	Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mendorong <i>online shopping cart abandonment</i> dan menyarankan alasan kognitif serta perilaku di balik perilaku non-pembeli	Teori: - <i>Theory of Buyer Behavior</i> (Howard & Sheth, 1969) - <i>Theory of Non-Buyer Behavior</i> Kuantitatif <i>Software:</i> SEM (AMOS) –	Faktor-faktor pada tahap pencarian dan evaluasi (<i>entertainment motivation, penggunaan cart sebagai alat riset/organisasi, menunggu promosi harga</i>) memiliki peran lebih



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Judul	Nama Peneliti dan Sumber Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori & Metode Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
.			(<i>non-buyer behavior</i>) tersebut.	dua studi pilot dan satu studi utama (survei <i>online</i>) Responden: survei <i>online</i> konsumen AS (<i>dua pilot studies</i> + <i>main study</i>)	besar terhadap <i>cart abandonment</i> dibandingkan faktor pada tahap keputusan pembelian. Konsumen yang menggunakan <i>cart</i> untuk hiburan atau riset cenderung meninggalkan <i>cart</i> tanpa membeli.



Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER

Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek

BAGIAN I: PERTANYAAN FILTER (*SCREENING*)

Sebelum mengisi kuesioner, mohon jawab pertanyaan berikut. Responden yang tidak memenuhi kriteria tidak dapat melanjutkan pengisian.

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
F1	Apakah Anda saat ini berstatus sebagai mahasiswa aktif (D3/D4/S1) di perguruan tinggi wilayah Jabodetabek?	Ya / Tidak*
F2	Apakah Anda memiliki akun Shopee dan aktif menggunakannya dalam tiga bulan terakhir?	Ya / Tidak*
F3	Apakah Anda pernah memasukkan produk ke keranjang belanja Shopee namun tidak menyelesaikan pembelian dalam tiga bulan terakhir?	Ya / Tidak*

*Responden yang menjawab 'Tidak' pada salah satu pertanyaan di atas tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner.

BAGIAN II: DATA DIRI RESPONDEN

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Nama lengkap	Isian singkat
2	Jenis kelamin	Laki-laki / Perempuan
3	Usia	18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25 tahun
4	Jenjang pendidikan yang sedang ditempuh	D3 / D4 / S1
5	Nama perguruan tinggi	Isian singkat
6	Domisili saat ini	Jakarta / Bogor / Depok / Tangerang / Bekasi
7	Pengeluaran belanja online per bulan di Shopee	< Rp50.000 / Rp50.000- Rp150.000 / Rp151.000- Rp300.000 / Rp301.000- Rp500.000 / > Rp500.000

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
8	Seberapa sering Anda membuka aplikasi Shopee dalam seminggu?	1-2 kali / 3-4 kali / 5-6 kali / Setiap hari

BAGIAN III: PERNYATAAN KUESIONER

1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Cukup Setuju
5 = Sangat Setuju

A. Persepsi Biaya (X1)

Sumber: Sundjaja dkk. (2024); Kukar-Kinney & Close (2010); Gustaman & Dewi (2019)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
X1.1	Harga produk yang saya temukan di Shopee sering kali melebihi anggaran yang saya siapkan sebelumnya.					
X1.2	Biaya pengiriman yang dikenakan Shopee terasa terlalu tinggi dibandingkan nilai produk yang ingin saya beli.					
X1.3	Saya cenderung menunda pembelian di Shopee sambil menunggu promo atau diskon yang lebih menguntungkan.					
X1.4	Sebelum checkout di Shopee, saya terlebih dahulu membandingkan harga produk yang sama di platform lain.					
X1.5	Total biaya yang muncul saat proses checkout di Shopee sering kali tidak sesuai dengan perkiraan awal saya.					
X1.6	Saya merasa harga produk di Shopee tidak sebanding dengan kualitas yang ditawarkan berdasarkan deskripsi yang tersedia.					
X1.7	Saya mempertimbangkan biaya tambahan seperti biaya layanan atau pajak yang muncul saat checkout sebelum memutuskan membeli.					
X1.8	Saya membatalkan pembelian di Shopee ketika ongkos kirim yang dikenakan lebih mahal dari yang tertera sebelumnya.					

B. Persepsi Risiko (X2)

Sumber: Bauer (1960); Pavlou (2003); Wati & Rijali (2024)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
X2.1	Saya khawatir produk yang saya terima dari Shopee tidak sesuai dengan foto atau deskripsi yang ditampilkan.					



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
X2.2	Saya meragukan kejujuran dan reputasi penjual di Shopee meskipun memiliki rating yang tinggi.					
X2.3	Saya takut mengalami kerugian finansial akibat transaksi yang bermasalah di Shopee.					
X2.4	Saya khawatir proses pengembalian barang atau refund di Shopee akan menyulitkan saya.					
X2.5	Saya merasa tidak yakin dengan kualitas produk di Shopee karena tidak dapat memeriksanya secara langsung sebelum membeli.					
X2.6	Saya khawatir data pribadi dan informasi pembayaran saya tidak terlindungi dengan aman saat bertransaksi di Shopee.					
X2.7	Saya merasa tidak yakin bahwa produk yang saya terima akan tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik.					
X2.8	Saya ragu untuk menyelesaikan pembelian di Shopee karena pengalaman buruk atau ulasan negatif dari pembeli lain.					

C. Cart Abandonment (Y)

Sumber: Kukar-Kinney & Close (2010); Sundjaja dkk. (2024); Gustaman & Dewi (2019)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
Y1	Saya sering memasukkan produk ke keranjang belanja Shopee tanpa berniat langsung menyelesaikan pembelian.					
Y2	Saya meninggalkan keranjang belanja Shopee ketika total biaya yang muncul saat checkout tidak sesuai dengan yang saya perkirakan.					
Y3	Saya tidak menyelesaikan proses checkout di Shopee karena merasa khawatir terhadap risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi.					
Y4	Saya menggunakan fitur keranjang belanja Shopee sebagai alat untuk membandingkan harga sebelum memutuskan membeli.					
Y5	Saya menunda pembelian di Shopee untuk menunggu harga lebih murah atau promo yang lebih baik.					



Hak Cipta : Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
Y6	Saya meninggalkan keranjang belanja Shopee setelah menemukan harga lebih murah untuk produk yang sama di platform lain.					
Y7	Saya tidak menyelesaikan pembelian di Shopee karena merasa belum cukup yakin dengan reputasi penjual meskipun produk sudah ada di keranjang.					
Y8	Saya menyimpan produk di keranjang belanja Shopee dalam jangka waktu lama tanpa kepastian untuk membelinya.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



ak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- | N | Persepsi Biaya | | | | | | | | Persepsi Risiko | | | | | | | | Carat Abundant | | | | | | |
|----|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | PB1 | PB2 | PB3 | PB4 | PB5 | PB6 | PB7 | PB8 | PR1 | PR2 | PR3 | PR4 | PR5 | PR6 | PR7 | PR8 | CA1 | CA2 | CA3 | CA4 | CA5 | CA6 | CA7 |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 27 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Nabilla Shiva Sulaeman
2. NIM : 2204421044
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek
5. Dosen Pembimbing : Efrianto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	24 Februari 2026	Arahan penyusunan skripsi dan penyusunan draft awal proposal.	
2	15 April 2026	Review proposal, perubahan judul dan arahan perubahan topik penelitian.	
3	20 April 2026	ACC Judul baru	
4	27 April 2026	ACC Bab I-III.	
5	11 Mei 2026	Review revisi sempro	
6	9 Juni 2026	Acc kuesioner	
7	25 Juni 2026	Review Bab 4 dan 5	
8	26 Juni 2026	Acc sidang	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5 Surat Pernyataan Generative AI

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI* DALAM SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- **Nama:** Nabilla Shiva Sulaeman
- **NIM:** 2204421044
- **Program Studi:** D4 Keuangan dan Perbankan
- **Judul Skripsi:** Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap

Tindakan *Cart Abandonment* pada Pengguna Shopee: Studi Kasus Mahasiswa di Jabodetabek

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat *Generative AI* (seperti ChatGPT, Gemini, Claude, dll) dalam penyusunan tugas ini:

A. Status Penggunaan (Pilih salah satu):

- ☐ **Tidak Menggunakan AI:** Saya tidak menggunakan alat AI generatif dalam bagian mana pun dari tugas ini.
- ☒ **Menggunakan AI secara Terbatas:** Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).
- ☐ **Menggunakan AI secara Signifikan:** Saya menggunakan AI untuk menghasilkan sebagian konten dengan verifikasi dan pengolahan kembali oleh saya sendiri.

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan): Jika Anda mencentang opsi penggunaan AI, jelaskan bagian mana yang dibantu oleh AI dan bagaimana Anda memverifikasinya:

Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:

Artificial Intelligence Tool: Chatgpt dan Claude;

[Heading]: Saya menggunakan AI untuk memperbaiki tata bahasa dan struktur kalimat pada draft tulisan serta penyusunan outline;

[Human Verifications]: Saya telah melakukan pengecekan ulang terhadap data/referensi yang diberikan AI dan memastikan kebenarannya melalui sumber literatur asli.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik/plagiarisme. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

Depok, 26 Juni 2025

Mahasiswa,

Nabilla Shiva Sulaeman

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi oleh Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Nabilla Shiva Sulaeman
2. NIM : 2204421044
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap *Cart Abandonment*: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Shopee di Jabodetabek
5. Dosen Pembimbing : Efriyanto, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Referensi ystuban.		
2			
3	Abandonment		
4	Landasan teori		
5			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Efriyanto, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



©
akCip

Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Skripsi oleh Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Nabilla Shiva Sulaeman
2. NIM : 2204421044
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Biaya dan Persepsi Risiko terhadap *Cart Abandonment*: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Shopee di Jabodetabek
5. Dosen Penguji : Mia Andhika Sari, S.Hum, M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	← <i>Cart Risk</i> <i>organism</i> Teori SOR tak konsisten / <i>perceived cost</i> , stimulus harusnya <i>harga, ongkir, promosi, tampilan Apps, cetak brand theory</i>		
2	<i>hipotesis</i> dibenarkan <i>argumentasi</i>	2-3 paragraf	teori bukan hanya <i>penelitian terdahulu</i>
3	<i>Justifikasi</i> jumlah <i>sample</i>	, cukup pilih <i>itu</i>	
4	Pembahasan hanya <i>menyulas statistik</i> harusnya <i>membandingkan hal ini</i>		<i>menyapa</i>
5	berapa kali tak ilmiah <i>misal</i>	= <i>persisi</i> itu lah, <i>menantang</i>	
6	acuan ilmiah <i>kenp</i>	PLS SEM vs <i>di pilih</i>	

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 29 Juni 2026

Dosen Penguji

Andika

Mia Andika Sari, S.Hum, M.M.

NIP. 198208032025212025

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta