



© 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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR *CASH ON DELIVERY* (COD) PADA *E-COMMERCE* SHOPEE



Disusun Oleh:

Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
2204421034

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026



© 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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR *CASH ON DELIVERY (COD)* PADA *E-COMMERCE* SHOPEE



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:

Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah

2204421034

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



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 : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM : 2204421034
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Depok, 17 Juni 2026



Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM. 2204421034



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 : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM : 2204421034
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery* (COD) Pada *E-commerce* Shopee

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si. ()

Anggota Penguji : Sandhika Cipta Bidhari, S.M.B., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 26 Juni 2026

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. **Bambang Waluyo**, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM : 2204421034
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery (COD)* Pada *E-commerce* Shopee

Disetujui oleh Pembimbing

Sandhika Cipta Bidhari, S.M.B., M.M.

NIP. 198808282023212060

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan

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

NIP. 196510051997021001



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya berupa nikmat sehat, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery* (COD) Pada *E-commerce* Shopee” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, penulis mendapatkan banyak sekali bantuan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan spesial ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Sandhika Cipta Bidhari, S.M.B., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, arahan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan juga Staf Administrasi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan atas segala ilmu yang bermanfaat selama menjalani perkuliahan yang menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja di kemudian hari.
6. Bapak yang senantiasa menjadi panutan, yang bekerja tanpa mengenal kata lelah dan menyerah untuk dapat mengupayakan segala yang terbaik bagi penulis. Terima kasih atas semua kasih sayang dan dukungan yang tiada henti, serta semua kerja keras dalam membiayai perkuliahan selama ini hingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga sarjana.
7. Mama tersayang, yang selalu mendukung semua keputusan dan jalan yang penulis pilih serta menjadi pondasi untuk segala emosi penulis. Terima kasih

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

atas segala cinta dan kasih sayang yang tulus, serta semua ajaran yang ditanamkan pada diri penulissedari kecil. Terima kasih untuk selalu menemani, menyemangati, serta mendoakan setiap langkah yang penulis jalani selama ini tanpa merasa lelah hingga akhirnya sampai pada tujuan akhir dalam mencapai gelar sarjana.

8. Kakak yang selalu ada dan memberikan bantuan kapanpun dan dimanapun saat penulis mendapatkan masalah. Terima kasih atas semua dukungan selama ini, baik itu dukungan moral dan juga materil selama proses perkuliahan dari awal hingga akhir studi.
9. Dinda, Davne, Dyta, Gema, Raisha, Rosa, Shovi yang menemani hari-hari penulis selama menjalani perkuliahan selama 4 tahun, serta menjadi tempat penulis untuk berkeluh kesah dan selalu memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman kelas BKT A angkatan tahun 2022, atas segala kebersamaan selama 4 tahun ini
11. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari para pembaca agar skripsi ini dapat ditingkatkan lagi kedepannya. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 12 Juni 2026

Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM : 2204421034
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery* (COD) Pada *E-commerce* Shopee”

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 15 Juni 2026

Yang menyatakan

(Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah)



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

Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery* (COD) Pada *E-commerce* Shopee

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan yang dianggap memengaruhi keputusan konsumen di wilayah Jabodetabek untuk menggunakan fitur *Cash on Delivery* pada platform *e-commerce* Shopee. Fitur *Cash on Delivery* merupakan fitur yang memungkinkan konsumen untuk membayar secara tunai apabila produk yang dibeli telah sampai di tangan konsumen. Tingginya penggunaan fitur *Cash on Delivery* di tengah perkembangan digital inilah yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan sumber data primer. Data diperoleh melalui pendistribusian kuesioner di sosial media kepada 100 responden pengguna *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee yang berada di wilayah Jabodetabek. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan diolah dengan bantuan *software* SPSS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan secara parsial sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Cash on Delivery* Shopee. Sementara itu, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan *Cash on Delivery* Shopee. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Cash on Delivery* Shopee.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan, *Cash on Delivery*, Shopee



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

Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah

Keuangan dan Perbankan Terapan

The Influence of Perceptions of Convenience, Security, and Trust on the Decision to Use the Cash on Delivery (COD) Feature on the Shopee E-commerce Platform

ABSTRACT

This study aims to analyze the variables of perceived convenience, security, and trust that are believed to influence consumer decisions in the Greater Jakarta area regarding the use of the Cash on Delivery feature on the Shopee e-commerce platform. The Cash on Delivery feature allows consumers to pay in cash once the purchased product has been delivered to them. The high usage of the Cash on Delivery feature amid digital advancements is what prompted this study. The approach used in this study is a quantitative method with primary data sources. Data were collected by distributing a questionnaire via social media to 100 respondents who use the Cash on Delivery feature on the Shopee e-commerce platform in the Jabodetabek region. The data were analyzed using multiple linear regression and processed using SPSS software. The findings indicate that perceptions of convenience and security both have a positive and significant partial effect on the decision to use Shopee's Cash on Delivery service. Meanwhile, trust does not influence consumers' decisions to use Shopee's Cash on Delivery service. The results also indicate that perceptions of convenience, security, and trust simultaneously influence the decision to use Shopee's Cash on Delivery service.

Keywords : Perceived Ease of Use, Security, Trust, Consumer Decision, Cash on Delivery, Shopee



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	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Keputusan Penggunaan.....	11
2.1.3 Persepsi Kemudahan.....	12
2.1.4 Keamanan	12
2.1.5 Kepercayaan	13
2.1.6 Cash on Delivery (COD)	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Kerangka Pemikiran	20
2.3.2 Hipotesis	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25



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

3.2 Objek dan Subjek Penelitian	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel	25
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	27
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	27
3.6 Variabel Operasional	28
3.7 Metode Analisis Data	30
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.7.4 Uji Hipotesis	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Responden	35
4.1.2 Karakteristik Responden	36
4.1.3 Uji Instrumen Data Penelitian	39
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	40
4.1.5 Regresi Linear Berganda	43
4.1.6 Uji Hipotesis	44
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur COD Pada <i>e-commerce</i> Shopee	48
4.2.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur COD Pada <i>e-commerce</i> Shopee	49
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur COD Pada <i>e-commerce</i> Shopee	50
4.2.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur COD Pada <i>e-commerce</i> Shopee	51
BAB 5 PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	60



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 TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah persentase pengguna <i>e-commerce</i> berdasarkan provinsi	2
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	28
Tabel 4. 1 Demografi Responden Penelitian	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan COD Pada <i>E-commerce</i> Shopee	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	46
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47



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 GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan jumlah unit usaha yang beralih ke <i>e-commerce</i>	1
Gambar 1. 2 <i>Marketplace</i> yang sering diakses berdasarkan survei APJII	3
Gambar 1. 3 Metode pembayaran transaksi <i>online</i> berdasarkan survei APJII....	4
Gambar 1. 4 Hasil survei terkait metode pembayaran <i>e-commerce</i> oleh BPS....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2. 2 Bagan Hipotesis Penelitian	22





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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Data Jawaban Responden	64
Lampiran 3 Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan	67
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Keamanan.....	67
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kepercayaan	68
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan	68
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Setiap Butir Pertanyaan	69
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	69
Lampiran 9 Uji Normalitas	70
Lampiran 10 Uji Multikolinearitas	71
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas	71
Lampiran 12 Uji Regresi Linear Berganda	72
Lampiran 13 Uji T.....	72
Lampiran 14 Uji F	72
Lampiran 15 Uji Koefisien Determinasi	72
Lampiran 16 Surat Pernyataan Penggunaan Generative AI.....	73
Lampiran 17 Lembar Bimbingan.....	75

Hak Cipta :

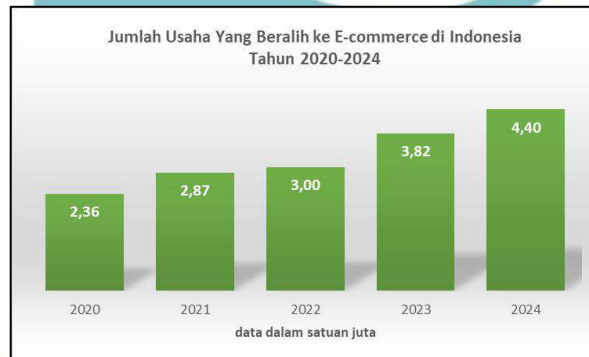
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan teknologi dan informasi yang terjadi sekarang merupakan akibat dari terdapatnya pertumbuhan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang telah berlangsung lama, perubahan ini menghasilkan digitalisasi pada setiap sektor kehidupan manusia seiring dengan meningkatnya penggunaan internet. Salah satu sektor yang mengalami digitalisasi akibat dari meningkatnya penggunaan internet ialah sektor ekonomi dan keuangan, yang termasuk diantaranya adalah terbentuknya *e-commerce* atau biasa disebut dengan kegiatan transaksi jual-beli secara *online*. Peningkatan jumlah pengguna internet mendorong terjadinya perubahan pada pola konsumsi masyarakat, dari transaksi jual-beli yang dilakukan secara langsung, berubah menjadi transaksi jual-beli berbasis *digital* dengan menggunakan media sosial dan *platform e-commerce*. Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia terus hadapi kenaikan yang signifikan seiring dengan bertambahnya tahun seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 1. 1 Peningkatan total unit usaha yang beralih ke *e-commerce*

Sumber: BPS, 2025 (Data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil survei terkait *e-commerce* yang digelar Badan Pusat Statistik pada tahun 2025 sebanyak 4,40 juta unit usaha telah beralih melakukan penjualan daring, meningkat sebanyak 15,3% dari tahun sebelumnya. Semakin banyaknya pelaku bisnis yang mengalihkan kegiatan operasionalnya ke *platform digital* atau *e-commerce* di Indonesia mengindikasikan bahwa transaksi jual-beli secara daring telah menjadi preferensi utama masyarakat, terutama di area Jabodetabek yang mencakup Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Hal ini disimpulkan dari



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

adanya survei yang bertema “Laporan Perilaku Konsumen *e-Commerce* Indonesia 2023: Pemulihan Ekonomi dan Tren Belanja Pasca Pandemi” yang diselenggarakan Kredivo bersama Katadata di tahun 2023. Dalam survei tersebut, diperoleh informasi persentase pengguna *e-commerce* berdasarkan provinsinya. Yang dimana Jawa Barat memimpin dengan persentase sebesar 35,4%, diikuti oleh DKI Jakarta sebesar 19,8%, dan Banten sebesar 12%. Berikut adalah tabel persentase pengguna *platform e-commerce*:

Tabel 1. 1 Jumlah persentase konsumen *e-commerce* berdasarkan provinsi

Provinsi	Marketplace
Jawa Barat	35,4
DKI Jakarta	19,8
Banten	12,0
Jawa Timur	11,1
Jawa Tengah	5,5
Sumatera Utara	2,5
Sumatera Selatan	1,9
Bali	1,3
Sulawesi Selatan	1,2
DI Yogyakarta	1,0
lainnya	8,1

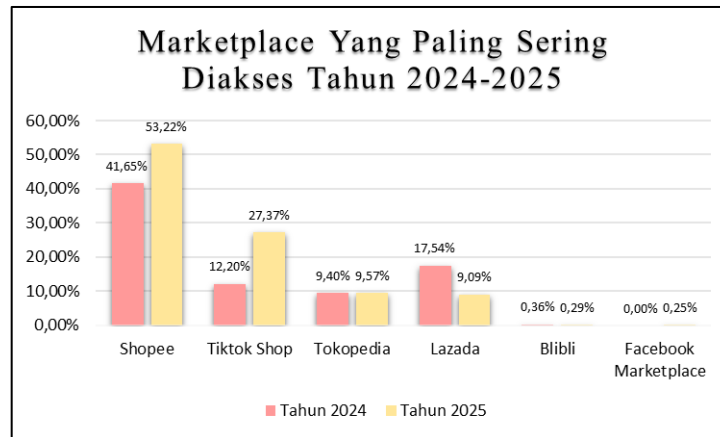
Sumber: Kredivo, 2023 (Data diolah, 2026)

Peningkatan unit usaha yang beralih melakukan penjualan daring ditandai juga dengan berdirinya berbagai *platform marketplace* yang menunjukkan pertumbuhan industri *e-commerce* yang sangat dinamis baik dalam jumlah akses pengguna, nilai transaksi maupun persaingan antar *platform*. Shopee menjadi salah satu *marketplace* yang menghadapi kenaikan jumlah pengakses dalam sejumlah tahun terakhir, serta menjadi *marketplace* yang paling banyak diakses dengan jumlah persentase 53,22% pada tahun 2025. Oleh sebab itu pada penelitian ini, Shopee ditetapkan menjadi fokus utama karena keberadaannya yang sangat dominan dalam menduduki posisi teratas industri *marketplace*.



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



Gambar 1. 2 *Marketplace* yang sering diakses berdasarkan survei APJII

Sumber: APJII, 2025 (Data diolah, 2026)

IPSOS (2024) melalui survei "Pengalaman dan Kepuasan Belanja *Online* di *E-Commerce*" mengungkapkan bahwa Shopee menempati posisi teratas dalam hal kepuasan pengguna saat berbelanja secara *online*. Hasil survei ini menunjukkan bahwa di antara berbagai faktor penentu kepuasan konsumen, Shopee konsisten memimpin dibandingkan *marketplace* lain, khususnya dalam keberagaman metode pembayaran yang disediakan. Sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) tercatat sebagai metode yang paling dominan digunakan di Shopee, seiring dengan intensifnya strategi promosi yang diterapkan selama beberapa tahun belakangan, dengan angka mencapai 66%. Sementara itu, Tokopedia dan Lazada berada di posisi berikutnya dengan masing-masing 12%, dan TikTok Shop menempati peringkat terbawah dengan 10%.

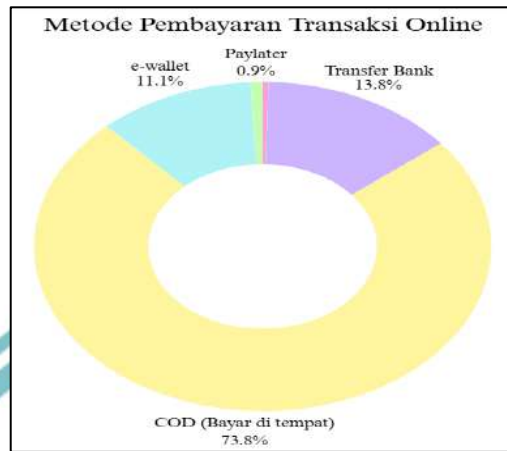
Sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) merupakan salah satu bentuk pembayaran yang banyak diterapkan dalam aktivitas jual-beli secara online, yang memungkinkan konsumen membayar secara tunai ketika produk yang dipesan telah diterima. Metode ini hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang masih mengalami kendala dalam mengakses pembayaran digital, seperti kalangan usia lanjut atau warga yang bermukim di daerah dengan konektivitas internet yang terbatas. Sejumlah hasil survei mengindikasikan bahwa COD menjadi metode pembayaran yang paling dominan digunakan dalam transaksi daring. Hal ini diperkuat dengan



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

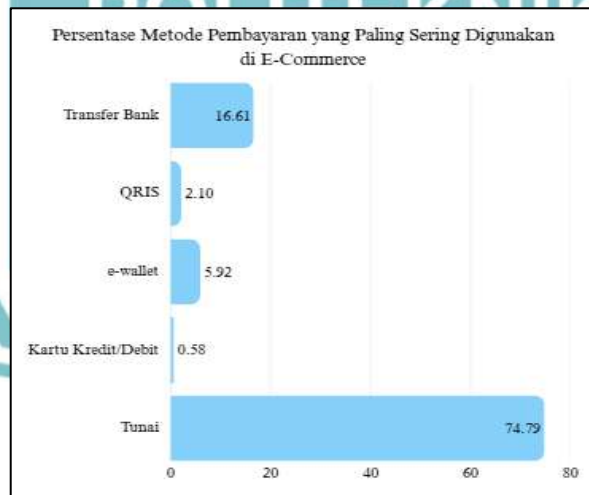
survei yang dilakukan oleh APJII pada tahun 2025 menempatkan COD sebagai metode pembayaran dengan tingkat penggunaan tertinggi, yakni sebesar 73,70%.



Gambar 1. 3 Metode pembayaran transaksi *online* berdasarkan survei APJII

Sumber: APJII, 2025 (Data diolah, 2026)

Temuan yang tidak jauh berbeda juga tercermin dalam survei BPS tahun 2025, yang mengungkapkan bahwa COD merupakan metode pembayaran yang paling banyak dipilih oleh konsumen, dengan capaian persentase sebesar 74,79%. Fakta ini mengindikasikan bahwa kendati sistem pembayaran digital seperti *e-wallet*, QRIS, dan transfer bank kian berkembang pesat, COD tetap mampu mempertahankan daya tariknya di mata konsumen Indonesia.



Gambar 1. 4 Hasil survei terkait metode pembayaran *e-commerce* oleh BPS

Sumber: BPS, 2025 (Data diolah, 2026)



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

Meskipun kehadiran metode pembayaran COD bertujuan untuk memudahkan akses bagi masyarakat yang belum terjangkau sistem pembayaran digital, sekaligus menawarkan jaminan keamanan dari tindak penipuan guna meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi di *e-commerce*, kenyataannya penerapan metode ini masih memiliki sejumlah kelemahan. Di antaranya adalah terbatasnya cakupan wilayah layanan, terutama di kawasan terpencil yang sulit diakses oleh jasa ekspedisi. Tidak jarang pula penggunaan metode ini menimbulkan konflik antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman, yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap alur prosedur pembayaran COD. Selain itu, risiko keamanan seperti kebocoran data maupun penyalahgunaan informasi pribadi konsumen tetap menjadi permasalahan yang belum dapat sepenuhnya diatasi.

Munculnya minat individu dalam mengadopsi suatu sistem atau teknologi pada umumnya dipengaruhi oleh beragam faktor pendukung. Merujuk pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dicetuskan oleh Davis pada 1986, dijelaskan bahwa keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem timbul akibat adanya persepsi mengenai kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan dalam hal ini menggambarkan sejauh mana sebuah teknologi mudah dimengerti dan dioperasikan tanpa menimbulkan hambatan berarti. Perkembangan lebih lanjut terlihat pada TAM 3 tahun 2008, yang memperkenalkan beberapa variabel baru, termasuk variabel kepercayaan yang mendorong individu untuk menerima dan memanfaatkan suatu teknologi (Wicaksono, 2022). Tidak hanya itu, berbagai penelitian turut memperluas kerangka TAM melalui penambahan variabel eksternal yang dikenal sebagai *Extended TAM* (ETAM). Salah satu contohnya adalah penelitian Lai (2017), yang menyertakan variabel eksternal seperti keamanan dalam mengkaji faktor-faktor penerimaan suatu teknologi.

Kajian-kajian sebelumnya terkait penggunaan metode pembayaran COD umumnya lebih banyak mengulas dua variabel saja, yakni keamanan dan kepercayaan, sehingga aspek lain relatif terabaikan. Menariknya, temuan mengenai pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan COD ternyata tidak seragam antara satu penelitian dengan penelitian lainnya. Ada penelitian yang menemukan bahwa kepercayaan turut mendorong minat konsumen menggunakan COD, tetapi di sisi lain ada pula yang menyimpulkan bahwa faktor kepercayaan sama sekali tidak



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

berkaitan dengan keputusan penggunaan COD. Kondisi tersebut berbeda jauh dengan aspek keamanan, yang hampir tanpa terkecuali selalu dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan COD di berbagai penelitian. Anjum & Chai (2020), misalnya, menegaskan bahwa faktor kepercayaan tidak memiliki kaitan dengan keputusan konsumen dalam memilih COD, dan sebaliknya justru kemudahan serta keamananlah yang menjadi pendorong utama. Pandangan ini berlawanan dengan hasil kajian Sauki & Lahindah (2024), yang justru menemukan bahwa kepercayaan turut menjadi faktor penentu penggunaan COD selain keamanan. Sementara itu, variabel kemudahan sejauh ini masih jarang dijadikan objek kajian tersendiri dalam penelitian mengenai COD. Kendati demikian, beberapa penelitian yang telah membahas variabel ini menunjukkan bahwa kemudahan tetap menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen dalam memutuskan penggunaan metode pembayaran COD (Aldianto et al., 2025).

Munculnya perbedaan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan metode pembayaran COD, serta terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan di lapangan, menjadi indikasi bahwa masih terdapat permasalahan dalam praktik penggunaan metode pembayaran tersebut. Kondisi inilah yang mendasari pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap penggunaan fitur COD pada *e-commerce* Shopee.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perkembangan *e-commerce* yang terus mengalami peningkatan serta masih tingginya penggunaan metode pembayaran COD ditengah maraknya perkembangan pembayaran digital, menunjukkan adanya faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan metode pembayaran tersebut. Namun, dengan adanya permasalahan yang muncul dalam penggunaan metode pembayaran COD serta terdapat kontradiksi pada hasil penelitian terdahulu mengenai variabel yang berkontribusi dalam keputusan penggunaan metode pembayaran COD menunjukkan bahwa hal ini masih perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam. Oleh sebab itu, untuk mengkaji sejauh mana persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan berkontribusi dalam mempengaruhi keputusan penggunaan fitur COD



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

pada *e-commerce* Shopee, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis hal tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan juga rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelum ini, timbul pertanyaan berupa:

1. Apakah persepsi kemudahan mempengaruhi penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee?
2. Apakah keamanan mempengaruhi penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee?
3. Apakah kepercayaan mempengaruhi penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee?
4. Apakah persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang sudah disusun, maka tujuan dilakukannya penelitian adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dalam keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee.
2. Menganalisis pengaruh keamanan dalam keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee.
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan dalam keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* pada *e-commerce* Shopee.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:



© 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

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperluas pemahaman dan wawasan bagi berbagai pihak, serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian di masa mendatang terkait dengan konteks penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Shopee

Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk *e-commerce* Shopee, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan terkait kemudahan dan keamanan dalam penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery*, serta memberikan gambaran mengenai pentingnya membangun kepercayaan konsumen dalam memberikan pelayanan.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian yang dilakukan bisa meningkatkan wawasan bagi berbagai pihak dalam memahami indikator yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery*.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran terstruktur mengenai isi penelitian ini, maka penulisan skripsi disusun secara runtut ke dalam lima bab yang saling berkaitan guna memudahkan pembaca. Adapun struktur penulisan skripsi terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan fenomena yang melatarbelakangi pemilihan metode pembayaran *Cash on Delivery* sebagai topik penelitian. Diuraikan pula masalah, tujuan, manfaat penelitian bagi perusahaan maupun bagi pembaca, serta sistematika penulisan yang terstruktur guna memudahkan pembaca.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 menguraikan landasan teori sebagai pedoman dasar dilakukannya penelitian, meliputi teori yang berkaitan dengan persepsi kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan. Selain itu, bab ini menampilkan hasil dari penelitian sebelumnya yang relevan. Serta pemaparan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian yang akan dibuktikan.



© 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

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 akan dijelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data apa saja yang digunakan.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 akan menampilkan hasil pengolahan dan analisis data, serta pengujian pengaruh antar variabel, dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab 5 berisi kesimpulan serta saran untuk pihak terkait dan rekomendasi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya yang dapat mengembangkan atau menyempurnakan penelitian ini.





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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi peran persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dalam memengaruhi keputusan konsumen di wilayah Jabodetabek untuk memanfaatkan fitur *Cash on Delivery* (COD) pada *e-commerce* Shopee. Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh dari responden, beberapa kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu determinan yang berkontribusi secara signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur COD. Semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan konsumen, semakin besar kecenderungan mereka untuk memilih metode pembayaran tersebut. Kemudahan ini tercermin dari proses penggunaan yang sederhana, petunjuk transaksi yang mudah dipahami, serta fitur yang dapat digunakan tanpa memerlukan kemampuan atau usaha yang kompleks.
2. Pengujian secara parsial juga membuktikan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan COD pada Shopee. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konsumen memberikan perhatian besar terhadap aspek perlindungan selama proses transaksi. Perlindungan tersebut mencakup keamanan informasi pribadi, kepastian bahwa barang yang diterima sesuai dengan pesanan, serta adanya jaminan penyelesaian apabila terjadi kendala dalam transaksi menggunakan fitur COD.
3. Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, kepercayaan tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan COD. Temuan ini mengisyaratkan bahwa keputusan konsumen untuk memilih metode pembayaran tersebut tidak banyak dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan yang dimiliki terhadap layanan maupun penjual. Dengan kata lain, keberadaan kepercayaan belum menjadi faktor utama yang menentukan pilihan konsumen dalam menggunakan fitur COD pada Shopee.



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

4. Ketika ketiga variabel dianalisis secara bersama-sama, diperoleh hasil bahwa persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur COD. Kondisi ini menunjukkan bahwa keputusan konsumen merupakan hasil dari kombinasi berbagai persepsi yang muncul selama proses transaksi, bukan semata-mata dipengaruhi oleh satu aspek tertentu. Selain itu, nilai koefisien determinasi mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah faktor lain di luar model penelitian yang turut berkontribusi dalam membentuk keputusan konsumen untuk menggunakan fitur COD pada *e-commerce* Shopee.

5.2 Saran

Setelah menyelesaikan penelitian tentang penggunaan COD Shopee, peneliti ingin menyampaikan saran atas kesimpulan di atas, yaitu:

1. Untuk Pihak Shopee

Diharapkan Shopee dapat mempertahankan kualitas aplikasinya, khususnya dalam menjaga kestabilan dan kecepatan penggunaan fitur COD. Selain itu Shopee juga perlu meningkatkan keamanan sistem, karena dapat meminimalisir terjadinya kebocoran data dan pembobolan sistem yang bisa berakibat kepada penurunan kepercayaan konsumen. Diharapkan juga Shopee bisa mempertahankan atau bahkan meningkatkan fitur dan tampilan yang *user friendly* yang memudahkan penggunaan.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Dari penelitian ini, diketahui bahwa terdapat variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang memengaruhi keputusan penggunaan COD Shopee. Karena itu, diharapkan dapat dilakukan pengembangan dengan meneliti variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini untuk memberikan pandangan yang lebih luas. Selain itu, disarankan untuk melakukan penelitian di luar daerah Jabodetabek sehingga diharapkan bisa menghasilkan temuan yang lebih beragam untuk dilakukan perbandingan.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006–1012. <https://doi.org/10.26740/jptn.v8n3.p1006-1012>
- Adelia, V., Helmilia, N., Azzahra, N., & Azmi, Z. (2023). Analisis Perilaku Konsumtif Penggunaan Aplikasi Shopee dalam Metode Pembayaran ShopeePay dan COD pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. *EKALAYA : Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 1(4), 38–49. <https://doi.org/10.59966/ekalaya.v1i4.702>
- Adilah, H. N., Novita, V. A., Lestari, D. S., & Haibah, L. (2022). Beli Online, Bayar Offline: COD Shopee Dan Dampaknya Terhadap Mahasiswa Milenial. *Academica Journal of Multidisciplinary Studies*, 6(2). <https://doi.org/10.22515/academica.v6i2.5710>
- Aldianto, F., Soleh, A., & Gayatri, I. A. M. E. (2025). Pengaruh Lifestyle, Trust, Dan Perceived Ease of Use Terhadap Keputusan Menggunakan Cash on Delivery (COD) Pada Aplikasi Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unived). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 2(1), 49–62. <https://doi.org/10.37676/jema.v2i1>
- Anjum, S., & Chai, J. (2020). Drivers of Cash-on-Delivery Method of Payment in E-Commerce Shopping: Evidence from Pakistan. *SAGE Open*, 10(3), 1–14. <https://doi.org/10.1177/2158244020917392>
- APJII. (2025). *Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Penggunaan Internet*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>
- Asari, A., Nabahan, D., Amame, A. P. O., Kusbandiyah, J., Lestari, N. C., Hertati, L., Maswar, Farlina, B. Fi., Pandowo, A., Purba, M. L., Zulkarnaina, & Ainun, A. N. A. (2023). *Dasar Penelitian Kuantitatif*. Lakeisha.
- BPS. (2025). *statistik-e-commerce-2024*.
- Bustaman, M. K., Aprianingsih, A., Hidayat, M., & Dasuki, R. E. (2023). The Impact of Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Customer Intentions on Customer Attitudes Toward the Use of Technology. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 230–241. <https://doi.org/10.36555/almana.v7i2.2133>
- DataReportal. (2024). *Digital 2024: Indonesia*.



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

- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*. (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology).
- Efendi, A., & Rahmiati, R. (2020). Persepsi keamanan, persepsi privasi, pengalaman serta kepercayaan terhadap belanja online. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(1), 27–40. <https://doi.org/10.24036/jkmb.10890000>
- Fitri, S. M. N., & Eko, S. (2024). Pengaruh Fitur Live, Sistem Pembayaran Cash on Delivery, dan Ulasan Pembeli Terhadap Minat Beli Konsumen E-Commerce Shopee di Toko Belia Kosmetik. *Creative and Innovative Economy*, 1(2), 141–154. <https://ejournal.abdiamanah.or.id/index.php/cie/article/view/51>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumilar, I. R., Saepuloh, A., & Syakinah, F. (2024). Understanding Generation Z's Preference for Cash on Delivery in Garut Regency: A PLS-SEM Approach. *Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 6(1), 82–88. <https://doi.org/10.35899/biej.v6i2.715>
- Halaweh, M. (2017). Intention to adopt the cash on delivery (COD) payment model for E-commerce transactions: An empirical study. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 10244, 628–637. https://doi.org/10.1007/978-3-319-59105-6_54
- Hermawan, A., Hartati, T., & Wijaya, Y. A. (2022). Analisa Keamanan Data melalui Website Zahra Software Menggunakan Metode Keamanan Informasi CIA Triad. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 7(3), 125–130. <https://doi.org/10.30591/jpit.v7i3.3428>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Analisis Regresi dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. Eureka Media Aksara.
- Ilmiyah, K., & Krishernawan, I. (2020). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee di Mojokerto. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- IPSOS. (2024). *Pengalaman dan Kepuasan Belanja Online di E-Commerce*.
- Istanti, F. (2017). Pengaruh Harga, Kepercayaan, Kemudahan Berbelanja dan E-Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Online di Kota Surabaya.



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

Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya, 4(1), 14–22. <https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Pengaruh%20Harga-Kepercayaan-Kemudahan%20Berbelanja%20dan%20E-Promosi%20terhadap%20Keputusan%20Pembelian%20Belanja%20Online%20di%20Kota%20Surabaya%20By%20Fredianaika%20Istanti.pdf>

Kamila, T. P., & Rahayu, Y. S. (2024). Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Kota Malang. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5(1), 49–61. <https://doi.org/10.51339/nisbah.v5i1.1740>

Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2023). *Principles of Marketing, Global Edition*. Pearson Higher Ed.

Kredivo, K. (2023). *Laporan Perilaku Konsumen e-Commerce Indonesia 2023: Pemulihan Ekonomi dan Tren Belanja Pasca Pandemi*.

Lai, P. C. (2017). Security as an Extension to TAM Model: Consumers' Intention to Use a Single Platform E-Payment. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 13(3–4), 110–119. <https://doi.org/10.1177/2319510x18776405>

Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Literasi Nusantara Abadi.

Mutiara, & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>

Nasution, M. D. T. P., & Surya, D. H. (2025). Reassessing Payment Methods in E-Commerce: Why Consumers Prefer Cash on Delivery. *Journal Business Administration: Entrepreneurship and Creative Industry*, 4(1), 22–30. <https://doi.org/10.32734/jba.v4i1.19089>

Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Nasution, D. A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kemudahan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal ECOBISMA*, 7(1), 43–53. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i1.1528>

Nitta, M. A., & Wardhani, N. I. K. (2022). Kepercayaan dalam Memediasi Keamanan dan Persepsi Resiko terhadap Minat Beli Konsumen. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1105–1120. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.5046>

Pasolong, H. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan*. CV ALFABETA.

Prakash, J. (2025). Cash on Delivery vs Digital Payments: Consumer and Enterprise Preference in Bihar. *International Journal of Economic Social Science and Management LAW*, 6(4), 32–37. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18139840>



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

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prayudi, A. (2022). Analisis Pengaruh Penggajian, Fasilitas Kerja dan gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PD. Pembangunan Kota Binjai. *Jurnal Majemen*, 8(1), 17–30. <https://media.neliti.com/media/publications/470474-none-42f658c8.pdf>
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi Masyarakat*, 5(2), 202–208. <https://doi.org/10.22437/jkam.v5i2.15257>
- Rosdiana, R., & Haris, I. A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Pakaian Secara Online. *International Journal of Social Science and Business*, 2(3), 169–175. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v2i3.16240>
- Ryan, M., & Lestiani, M. E. (2026). The Impact of Financial Literacy and Digital Payment Trust on Cash on Delivery Preference and Its Implication for Perception of Last Mile Delivery Performance. *Proceeding of SINERGY*, 1(1). <https://conference.unita.ac.id/index.php/proceeding-of-sinergy/article/view/697>
- Safitri, A., Eka Harjanti, A., & Darsin. (2025). Efektivitas Fitur Cash on Delivery (COD) Dan Keamanan Dalam Mengatasi Masalah Pembayaran di Shopee. *Jurnal Bisnis Digital Dan Entrepreneur*, 3(2), 368–378. <https://doi.org/10.70247/bisenter.v3i2.201>
- Saragih, M. B., & Nasution, M. I. P. (2025). Profil dan Frekuensi Belanja Online Generasi Z di Platfrom E-Commerce pada Aplikasi Shopee. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4(4), 153–160. <https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5377>
- Sauki, M. I., & Lahindah, L. (2024). The Influence of Security, Privacy, and Trust on the Interest in Using Cash on Delivery Payment Method for Online Purchases of Facial Cleansing Products in Jakarta. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 9(2), 2024–2122. <https://doi.org/10.17509/jbme.v9i2>
- Sriningsih, M., Hatidja, D., & Prang, J. D. (2018). Penanganan Multikolinearitas Dengan Mengguakan Analisis Regresi Komponen Utama Pada Kasus Impor Beras di Provinsi Sulut. *Jurnal Ilmiah Sains*, 18(1), 18–24. <https://doi.org/10.35799/jis.18.1.2018.19396>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



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

Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 2(3), 43–56. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>

Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi (JAE)*, 5(3), 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV Seribu Bintang.

Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence, dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce di UBM. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155–168. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.46>





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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Draft Kuesioner Penelitian

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Perkenalkan nama saya Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah, mahasiswi Jurusan Akuntansi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan dari Politeknik Negeri Jakarta. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian skripsi saya yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan konsumen dalam menggunakan fitur *Cash on Delivery* (COD) pada platform *e-commerce* Shopee.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini, jawablah sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda dalam menggunakan fitur COD pada *e-commerce* Shopee. Semua data dan informasi yang Anda berikan dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya, hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak mana pun di luar keperluan penelitian ini.

Adapun kriteria responden pada penelitian ini berupa:

1. Berusia minimal 18 tahun
2. Pengguna *e-commerce* shopee
3. Menggunakan fitur *Cash on Delivery* (COD) minimal 3 kali
4. Berdomisili di daerah Jabodetabek

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi Anda sangat berarti bagi kelengkapan dan keberhasilan penelitian ini.

Bagian 1 : Pertanyaan Penyaringan (Screening Question)

1. Apakah anda merupakan pengguna *e-commerce* Shopee?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak (Jangan lanjutkan pengisian)

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.
Jika anda menjawab “Tidak” mohon untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

2. Apakah anda berusia ≥ 18 tahun?
 - ☐ Ya



© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Tidak (Jangan lanjutkan pengisian)

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” mohon untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

3. Apakah anda pernah menggunakan fitur Cash on Delivery (COD)?

- Ya
- Tidak (Jangan lanjutkan pengisian)

Jika anda menjawab “Ya” silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Jika anda menjawab “Tidak” mohon untuk melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

Bagian 2 : Identitas Responden

No	Keterangan	Isian
1	Nama Lengkap	
2	Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3	Usia	☐ 18-28 Tahun ☐ 29-39 Tahun ☐ 40-50 Tahun ☐ >50 Tahun
4	Domisili	☐ DKI Jakarta ☐ Bogor ☐ Depok ☐ Tangerang ☐ Bekasi
5	Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ ASN/TNI/POLRI ☐ Pengusaha ☐ Pegawai Negeri/Swasta ☐ Tidak Bekerja ☐ Lainnya.....
6	Berapa kali anda pernah menggunakan fitur COD di e-commerce Shopee	☐ 1-3 Kali ☐ 4-6 Kali ☐ >6 kali

Bagian 3 : Pernyataan Penelitian

Berikut tersedia pertanyaan yang dapat Anda jawab dengan memilih salah satu dari beberapa jawaban yang tersedia. Bacalah dengan saksama dan pilih jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda. Tertera keterangan beserta skor untuk setiap jawaban yang anda pilih sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (RG)



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

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Persepsi Kemudahan (X1)

No	Pertanyaan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya dapat dengan mudah mempelajari dan memahami fitur COD Shopee					
2	Instruksi penggunaan fitur COD Shopee mudah untuk dipahami					
3	Saya dapat dengan mudah mengaktifkan fitur COD Shopee					
4	Saya dapat menggunakan fitur COD tanpa bantuan orang lain					
5	Fitur COD Shopee dapat digunakan kapan saja dan dimana saja					
6	Saya memahami dengan jelas cara menggunakan fitur COD Shopee dalam bertransaksi					
7	Setelah memahami instruksi penggunaan, saya dapat dengan mahir menggunakan fitur COD Shopee					

Keamanan (X2)

No	Pertanyaan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa aman, karena yakin Shopee dapat menjaga data pribadi saya					
2	Saya merasa Shopee dapat bertanggung jawab atas kerahasiaan data pribadi saya					
3	Saya merasa aman karna layanan COD Shopee menampilkan transparansi informasi pengiriman dan informasi pembayaran					
4	Saya dapat meminta informasi tambahan terkait layanan COD Shopee melalui <i>help center</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

Kepercayaan (X3)

No	Pertanyaan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Shopee transparan dalam merincikan biaya administrasi layanan COD sejak awal proses pemesanan					
2	Barang yang dibeli menggunakan layanan COD Shopee sesuai dengan deskripsi dan foto yang ditampilkan penjual					
3	Shopee memberikan bantuan jika terjadi kendala saat menggunakan layanan COD					
4	Penjual akan bertanggung jawab apabila terjadi ketidaksesuaian produk yang saya terima					
5	Sistem pelacakan (<i>tracking</i>) pesanan COD Shopee selalu akurat dan <i>real-time</i> , sehingga saya bisa menyiapkan uang tunai pada hari kedatangan kurir					

Keputusan Penggunaan (Y)

No	Pertanyaan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa COD Shopee hadir sebagai solusi atas kekhawatiran saya terhadap risiko penipuan dalam belanja online.					
2	Fitur COD Shopee memenuhi kebutuhan saya akan metode pembayaran yang praktis ketika tidak memiliki saldo di bank atau dompet digital					
3	Saya lebih memilih menggunakan metode pembayaran COD dibandingkan metode pembayaran lain saat bertransaksi di Shopee, karena lebih praktis					
4	Saat berbelanja di aplikasi Shopee, saya memutuskan untuk menggunakan fitur COD karena memberikan keamanan dari risiko penipuan					



Lampiran 2 Data Jawaban Responden

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	93
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	86
3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	89
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	90
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	92
6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	90
7	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	91
8	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	92
9	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	90
10	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	90
11	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	89
12	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	86
13	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	89
14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	93
15	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	84
16	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	81
17	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	85
18	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	83
19	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	82
20	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	80
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	88
22	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94
23	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	92
24	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	87
25	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	87
26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	91
27	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	93
28	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	86
29	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	89
30	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
31	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	91
32	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	91
33	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	91
34	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	91
35	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	88
36	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	85
37	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	82
38	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	80



© 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

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
39	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	83
40	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	77
41	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	90
42	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	89
43	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	91
44	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	95
45	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	90
46	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	88
47	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	89
48	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	92
49	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	89
50	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	90
51	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	89
52	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	86
53	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	90
54	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	91
55	4	5	5	3	3	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	75
56	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	81
57	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	85
58	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	78
59	5	5	5	5	4	3	2	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	83
60	5	4	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	79
61	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	90
62	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	91
63	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	88
64	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	92
65	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	95
66	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	92
67	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	89
68	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	90
69	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	92
70	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	91
71	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	93
72	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	93
73	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	91
74	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	91
75	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	88
76	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	80
77	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	81
78	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	84
79	4	4	5	3	4	2	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	78



© 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

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
80	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	80
81	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	90
82	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	88
83	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	97
84	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	90
85	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	90
86	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	90
87	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	89
88	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	90
89	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	91
90	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	89
91	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	91
92	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	89
93	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	89
94	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	93
95	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	5	79
96	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	5	80
97	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	79
98	5	4	4	4	4	2	3	2	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	78
99	4	4	3	4	4	2	5	2	4	4	5	2	4	5	5	3	3	5	4	4	76
100	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	79

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 3 Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan

		Correlations							
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	-.082	-.084	-.063	.043	.044	.080	.235*
	Sig. (2-tailed)		.417	.404	.537	.674	.666	.426	.019
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P02	Pearson Correlation	-.082	1	.242*	.076	.004	.123	.187	.420**
	Sig. (2-tailed)	.417		.015	.451	.972	.222	.062	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P03	Pearson Correlation	-.084	.242*	1	.191	.036	-.027	.045	.373**
	Sig. (2-tailed)	.404	.015		.057	.724	.787	.655	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P04	Pearson Correlation	-.063	.076	.191	1	.084	.177	.004	.375**
	Sig. (2-tailed)	.537	.451	.057		.403	.079	.966	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P05	Pearson Correlation	.043	.004	.036	.084	1	.076	.074	.425**
	Sig. (2-tailed)	.674	.972	.724	.403		.452	.467	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P06	Pearson Correlation	.044	.123	-.027	.177	.076	1	.141	.522**
	Sig. (2-tailed)	.666	.222	.787	.079	.452		.160	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	.080	.187	.045	.004	.074	.141	1	.453**
	Sig. (2-tailed)	.426	.062	.655	.966	.467	.160		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.235*	.420**	.373**	.375**	.425**	.522**	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	.019	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Keamanan

		Correlations				
		P08	P09	P10	P11	TOTAL
P08	Pearson Correlation	1	.139	-.039	-.080	.524**
	Sig. (2-tailed)		.167	.699	.430	<.001
	N	100	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	.139	1	-.199*	-.132	.276**
	Sig. (2-tailed)	.167		.047	.191	.005
	N	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	-.039	-.199*	1	.017	.400**
	Sig. (2-tailed)	.699	.047		.863	<.001
	N	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	-.080	-.132	.017	1	.234*
	Sig. (2-tailed)	.430	.191	.863		.019
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.524**	.276**	.400**	.234*	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.005	<.001	.019	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Kepercayaan

		Correlations					
		P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
P12	Pearson Correlation	1	.172	-.063	.005	-.055	.351 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.087	.535	.962	.584	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.172	1	.069	.017	-.197 [*]	.442 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.087		.496	.863	.050	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	-.063	.069	1	.033	-.089	.413 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.535	.496		.747	.379	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.005	.017	.033	1	.100	.361 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.962	.863	.747		.322	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	-.055	-.197 [*]	-.089	.100	1	.216 [*]
	Sig. (2-tailed)	.584	.050	.379	.322		.031
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.351 ^{**}	.442 ^{**}	.413 ^{**}	.361 ^{**}	.216 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.031	
	N	100	100	100	100	100	100

^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
^{*}. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan

		Correlations				
		P17	P18	P19	P20	TOTAL
P17	Pearson Correlation	1	-.197 [*]	-.092	.014	.334 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.049	.362	.890	<.001
	N	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	-.197 [*]	1	.130	.059	.428 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.049		.196	.561	<.001
	N	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	-.092	.130	1	.035	.436 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.362	.196		.730	<.001
	N	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.014	.059	.035	1	.461 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.890	.561	.730		<.001
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.334 ^{**}	.428 ^{**}	.436 ^{**}	.461 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

^{*}. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
^{**}. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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

Lampiran 7 Uji Reliabilitas Setiap Butir Pertanyaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.701	20	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	83.1400	23.536	.115	.704
P02	83.2500	22.371	.308	.686
P03	83.2000	22.566	.249	.692
P04	83.2000	22.626	.257	.691
P05	83.2900	22.188	.304	.686
P06	83.3400	21.176	.395	.676
P07	83.3300	21.819	.323	.684
P08	83.2700	21.290	.403	.675
P09	83.2000	23.354	.165	.699
P10	83.1200	22.450	.283	.689
P11	83.0500	23.624	.128	.701
P12	83.3000	22.798	.233	.693
P13	83.2900	21.945	.314	.685
P14	83.2500	22.371	.297	.687
P15	83.2400	22.629	.234	.693
P16	83.1300	23.650	.095	.705
P17	83.2100	22.955	.220	.694
P18	83.1500	22.533	.329	.685
P19	83.2900	22.471	.337	.684
P20	83.1500	22.412	.369	.682

Lampiran 8 Uji Reliabilitas Setiap Variabel

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.830	4	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Persepsi Kemudahan	57.1500	10.068	.742	.788
Keamanan	69.8400	16.762	.671	.792
Kepercayaan	65.8100	15.065	.643	.791
Keputusan Penggunaan	70.0000	16.566	.751	.771



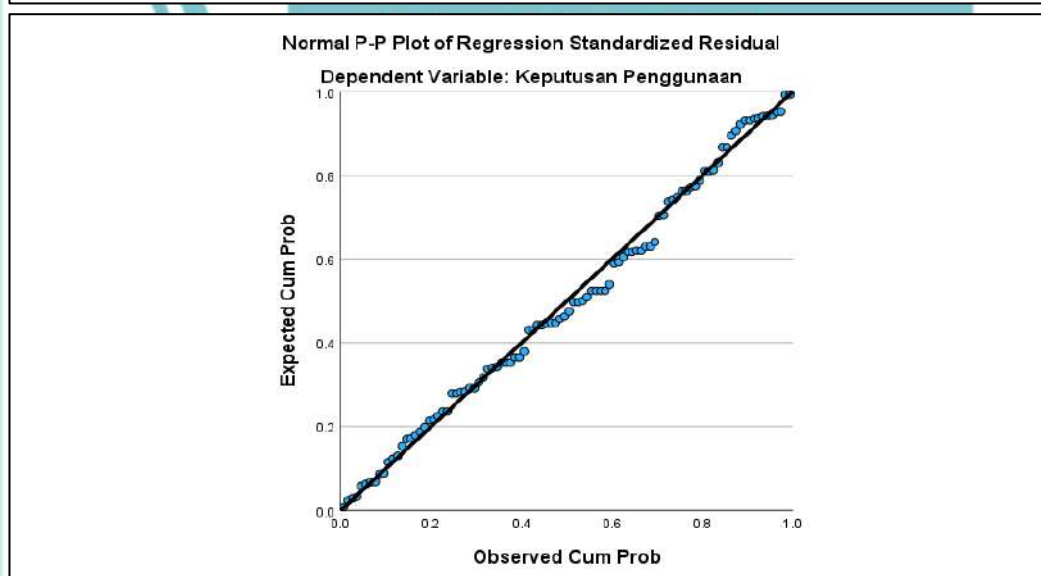
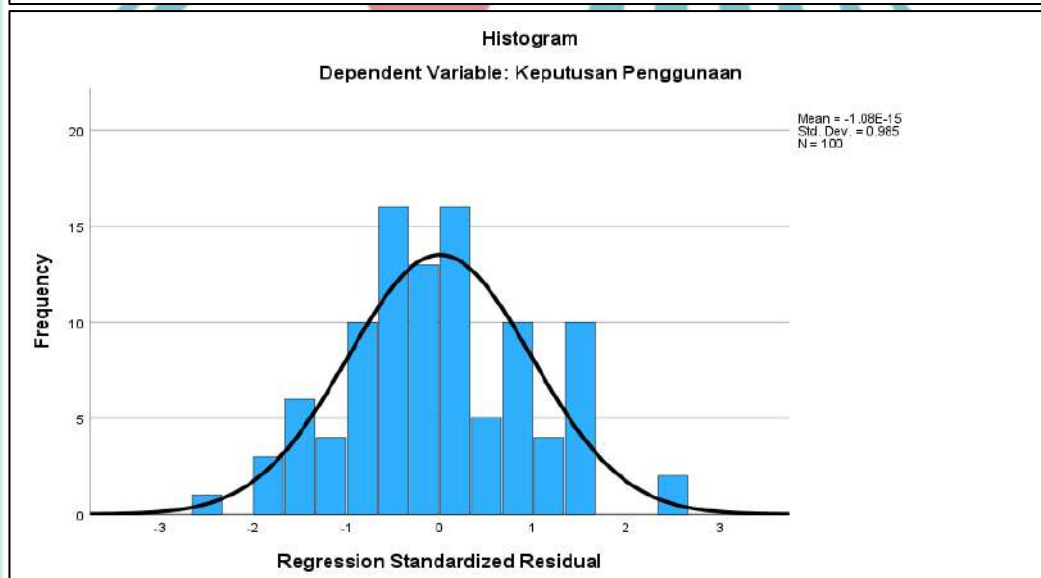
Lampiran 9 Uji Normalitas

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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardize d Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.69125824	
Most Extreme Differences	Absolute	.065	
	Positive	.065	
	Negative	-.045	
Test Statistic			.065
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.355	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.343
		Upper Bound	.367

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.





Hak Cipta :

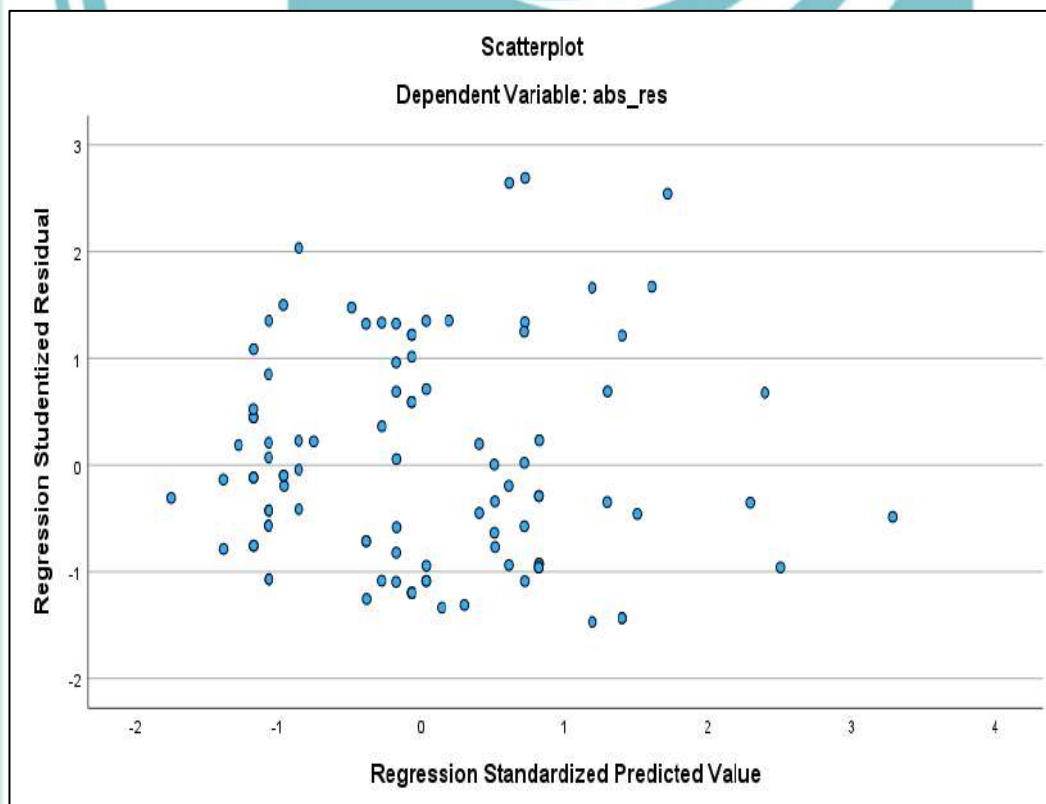
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Lampiran 10 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Kemudahan	.489	2.043
	Keamanan	.631	1.584
	Kepercayaan	.592	1.689
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan			

Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	{Constant}	2.662	.009
	Persepsi Kemudahan	.354	.724
	Keamanan	-1.898	.061
	Kepercayaan	-.273	.786
a. Dependent Variable: abs_res			





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

Lampiran 12 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	2.583	1.249
	Persepsi Kemudahan	.145	.047
	Keamanan	.453	.076
	Kepercayaan	.118	.062
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan			

Lampiran 13 Uji T

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1	(Constant)	2.067
	Persepsi Kemudahan	.041
	Keamanan	.003
	Kepercayaan	<.001
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan		

Lampiran 14 Uji F

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	50.527	<.001 ^b
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan			
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Kemudahan			

Lampiran 15 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	
1	.782 ^a	.612	.600	.70198
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Kemudahan				
b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan				



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

Lampiran 16 Surat Pernyataan Penggunaan Generative AI

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI* DALAM SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
- NIM : 2204421034
- Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
- Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery (COD)* Pada *E-commerce* Shopee

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



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

- **[Heading]:**

Dalam skripsi ini, saya menggunakan AI untuk memperbaiki tata bahasa penulisan, merangkum tabel, dan melakukan pencarian survei dan jurnal relevan yang mendukung penelitian.

- **[Human Verifications]:**

Saya telah melakukan pengecekan ulang terhadap survei dan jurnal yang diberikan AI dan memastikan kebenaran sumber dan informasi, mulai dari penulis, tahun, jumlah sitasi, serta isi jurnal. Untuk perbaikan tata bahasa, saya sudah melakukan parafrase pada kalimat yang diberikan AI. Saya juga melakukan pengecekan ulang pada rangkuman yang dibuat oleh AI untuk memastikan bahwa isi rangkuman telah sesuai dengan isi tabel.

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, 15 Juni 2026

Mahasiswa,

(Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah)

**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

Lampiran 17 Lembar Bimbingan



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

Nama Mahasiswa : Tri Rizka Nur Hikmah Ammalliah
NIM : 2204421034
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan
Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cash on Delivery* (COD) Pada
E-commerce Shopee

Dosen Pembimbing : Sandhika Cipta Bidhari, S.M.B., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	10 Februari 2026	Diskusi terkait topik penulisan skripsi	
2	10 Maret 2026	Arahan perbaikan terkait dengan penulisan fenomena dan masalah serta bukti pendukung. Dan arahan untuk melanjutkan bab 1	
3	25 Maret 2026	Review draft skripsi, serta arahan untuk melanjutkan penulisan bab 2	
4	30 Maret 2026	Arahan perbaikan penulisan sitasi dan sub bab kerangka pemikiran. Serta arahan untuk melanjutkan penulisan bab 3	
5	3 April 2026	Arahan perbaikan penulisan sitasi dan sub bab kerangka pemikiran. Serta arahan untuk membuat draft pertanyaan untuk kuesioner penelitian	
6	7 April 2026	Arahan perbaikan bagan kerangka pemikiran dan penulisan sitasi. Serta ACC untuk Seminar Proposal	



© 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



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

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
7	13 Mei 2026	Penandatanganan Lembar Revisi Seminar Proposal	
8	29 Mei 2026	Hasil pengujian data, terkhusus uji hipotesis	
9	6 Juni 2026	Arahan perbaikan penulisan tabel hasil pengujian data dan perbaikan pembahasan hasil uji. Serta arahan untuk melanjutkan bab 5	
10	10 Juni 2026	Arahan perbaikan kesimpulan pada bab 5	
11	12 Juni 2026	Arahan untuk membuat PPT untuk sidang skripsi	
12	17 Juni 2026	ACC	

Menyetujui,
KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 17 Juni 2026

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