

EFEKTIVITAS FITUR *CASH ON DELIVERY* (COD) DAN KEAMANAN DALAM MENGATASI MASALAH PEMBAYARAN DI SHOPEE

Anisa Safitri^{1*}, Agustina Eka Harjanti², Darsin³

^{1,2,3}Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi, Pendidikan dan Hukum, Universitas Muhammadiyah Kudus
E-mail: anisaasafitri28@gmail.com^{1*}, agustinaeka@umkudus.ac.id², darsin@umkudus.ac.id³

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 12/09/2025

Revised: 22/09/2025

Accepted: 25/09/2025

Keywords: Cash On Delivery, Shopee, Transaction Security, Payment Issues

Kata Kunci: Cash On Delivery; Shopee; Keamanan Transaksi; Masalah Pembayaran

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia, particularly through the Shopee platform, has driven the increasing use of the Cash On Delivery (COD) payment method. This feature provides a sense of security for consumers because payment is made after the item is received. However, despite its advantages, COD also raises issues such as unilateral cancellations, returns, and losses for sellers. Therefore, transaction security is crucial to maintaining the effectiveness of the COD system. This study aims to determine the effect of the COD feature and security on payment issues on Shopee. The study used a descriptive quantitative approach with an online questionnaire-based survey method. The respondents were 100 students from the Faculty of Economics, Education, and Law, Muhammadiyah University of Kudus who had used the COD feature on Shopee. The sampling technique was purposive sampling, while data analysis used Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results showed that the COD feature and security significantly influenced payment issues. This means that the better the COD implementation and the higher the consumer's perceived sense of security, the lower the number of payment issues. Furthermore, consumers feel safer using COD because they can ensure the goods are received before making payment.

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia, khususnya melalui platform Shopee, telah mendorong meningkatnya penggunaan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Fitur ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Namun, di balik kelebihannya, COD juga menimbulkan permasalahan seperti pembatalan sepihak, retur barang, dan kerugian bagi penjual. Oleh karena itu, aspek keamanan transaksi menjadi sangat penting untuk menjaga efektivitas sistem COD. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur COD dan keamanan terhadap masalah pembayaran di Shopee. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei berbasis kuesioner online.

Responden penelitian adalah 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi, Pendidikan dan Hukum Universitas Muhammadiyah Kudus yang pernah menggunakan fitur COD di Shopee. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sedangkan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur COD dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap masalah pembayaran. Artinya, semakin baik penerapan COD dan semakin tinggi rasa aman yang dirasakan konsumen, maka semakin rendah permasalahan pembayaran yang terjadi. Selain itu, konsumen merasa lebih aman menggunakan COD karena dapat memastikan barang diterima terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam perilaku konsumen, termasuk dalam hal berbelanja secara daring. Platform e-commerce seperti Shopee memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli, khususnya melalui berbagai metode pembayaran yang fleksibel. Salah satu metode yang paling populer adalah *Cash On Delivery (COD)*, yakni sistem pembayaran di mana konsumen membayar setelah barang diterima. Sistem ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena mereka dapat memverifikasi barang terlebih dahulu sebelum membayar, serta dianggap cocok bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital.

Di Indonesia, metode COD sangat digemari dan penggunaannya terus meningkat, seiring masih rendahnya tingkat literasi keuangan dan kepercayaan terhadap pembayaran digital di sebagian masyarakat. Menurut (Widiasari, 2025), fitur "COD Cek Dulu" dari Shopee memberi konsumen kesempatan untuk memastikan kondisi barang sesuai pesanan, yang sejalan dengan semangat perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Penelitian (Rauf & Bahasoan, 2023) menunjukkan bahwa fitur COD memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen mahasiswa di Makassar, menunjukkan bahwa sistem ini diterima dengan baik oleh segmen pengguna muda. Namun demikian, di balik kenyamanan tersebut, fitur COD juga menimbulkan berbagai permasalahan serius, khususnya bagi pihak penjual. Studi (Rahayu & Damanuri, 2023) mengungkap bahwa pembatalan sepihak oleh pembeli tanpa persetujuan penjual menjadi salah satu kendala utama. Aspek keamanan menjadi faktor pertimbangan utama dalam transaksi e-commerce. Fitur COD dipandang memberikan rasa aman karena konsumen dapat memastikan barang diterima terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran.

Dengan demikian, permasalahan keamanan pada fitur COD justru menjadi perhatian penting yang mendorong konsumen semakin percaya dan nyaman dalam bertransaksi di platform e-commerce seperti Shopee. Hal ini menyebabkan penjual mengalami kerugian finansial, terganggunya arus kas, dan beban logistik tambahan akibat barang yang ditolak atau dikembalikan. Bahkan tidak sedikit penjual yang menyampaikan keluhan melalui media sosial dan forum publik, mencerminkan ketimpangan perlindungan dalam sistem ini.

Permasalahan serupa juga dijelaskan oleh (Oktarina & Khoiril Mala, 2024), yang menyebut bahwa banyak konsumen tidak memahami sistem COD dengan benar. Ditambah dengan minimnya transparansi informasi produk, hal ini memicu tingkat retur tinggi dan menempatkan kurir serta penjual dalam posisi yang merugikan. Selain itu, sistem ini belum didukung dengan regulasi atau SOP yang kuat untuk melindungi penjual, terutama jika terjadi pembatalan di lapangan.

Lebih lanjut, penelitian (Pasien & Studi, 2024) pada Toko Dinasty Digital di platform Shopee menunjukkan bahwa sistem COD menyebabkan tingginya risiko return, yang berdampak pada kerugian penjual. Penelitian ini menekankan pentingnya manajemen risiko dalam menghadapi masalah seperti pengembalian barang dan pembatalan sepihak untuk meningkatkan efektivitas sistem pembayaran COD.

Dengan memahami kedua sisi—baik dari perspektif konsumen maupun penjual—diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi Shopee dan pelaku e-commerce lainnya dalam menyusun strategi sistem pembayaran yang adil, aman, dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perumusan kebijakan perlindungan yang lebih seimbang bagi seluruh pelaku transaksi digital di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur *Cash On*

Delivery (COD) terhadap aspek keamanan transaksi di Shopee serta menelaah bagaimana fitur ini dapat berkontribusi dalam mengatasi permasalahan pembayaran. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu mengenai e-commerce dan sistem pembayaran daring, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi konsumen, penjual, maupun penyedia platform. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam menyusun strategi serta kebijakan perlindungan konsumen yang lebih adil, aman, dan efisien di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pergeseran belanja dari konvensional ke digital, dengan Shopee sebagai salah satu platform populer. Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) menjadi pilihan utama karena dinilai aman, praktis, dan dipercaya konsumen, terutama bagi yang belum terbiasa dengan pembayaran digital. Sistem ini memungkinkan pembayaran setelah barang diterima sehingga mengurangi risiko penipuan, meski efektivitasnya dalam mengatasi masalah pembayaran daring masih perlu dikaji lebih lanjut.

A. Fitur COD

Metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) merupakan salah satu fitur dalam e-commerce yang memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk melakukan pembayaran setelah barang diterima, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi. Sistem ini banyak diminati karena konsumen dapat memeriksa produk sebelum membayar, sekaligus meminimalisir risiko penipuan maupun ketidaksesuaian barang (Farid et al., 2025). Shopee sebagai salah satu platform e-commerce besar di Indonesia menyediakan layanan COD untuk menjawab kebutuhan konsumen yang masih ragu menggunakan sistem pembayaran digital. Meski memberikan kemudahan, layanan ini juga memiliki keterbatasan, seperti kewajiban pembeli menyiapkan uang tunai, risiko penolakan barang, serta ketergantungan pada kehadiran konsumen saat pengantaran.

Menurut (Pardede, 2023), (Izzati et al., 2023), (Hermansyah & Qolbi, 2023), efektivitas

COD dapat diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, daya ikat perjanjian, fitur pengembalian barang, kebijakan pembatalan dan sanksi, serta pengaruhnya terhadap kepercayaan konsumen. Dengan demikian, COD tidak hanya berfungsi sebagai metode pembayaran, tetapi juga sebagai strategi pelayanan yang berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam belanja online.

B. Keamanan

Keamanan merupakan aspek krusial dalam transaksi daring yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Metode *Cash On Delivery* (COD) dipandang aman karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, sehingga konsumen terhindar dari risiko penipuan maupun barang tidak sesuai (Rasidi et al., n.d.). Bagi konsumen, terutama yang belum terbiasa dengan pembayaran digital, COD memberikan kenyamanan sekaligus kesempatan untuk memeriksa produk terlebih dahulu. Namun, dari sisi penjual, COD menyimpan risiko signifikan seperti pembatalan sepihak, kesulitan menghubungi pembeli, serta kerugian finansial akibat retur barang (Ramadian et al., 2024). Kondisi ini menuntut adanya manajemen risiko yang terstruktur serta kebijakan pembatasan bagi pengguna yang menyalahgunakan layanan.

Menurut (Ramadian et al., 2024), (Gunawan, 2023), (Silalahi et al., 2022), variabel keamanan (X1) dalam sistem COD dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu: pembayaran setelah barang diterima, risiko pembatalan sepihak, penghindaran barang tidak sesuai, kenyamanan bagi konsumen non-digital, serta perlindungan konsumen dari risiko transaksi digital. Dengan demikian, COD memiliki peran ganda: memberikan perlindungan bagi konsumen, namun menimbulkan tantangan bagi penjual jika tidak dikelola dengan baik.

C. Masalah Pembayaran

Meskipun metode *Cash On Delivery* (COD) memberikan kemudahan dan rasa aman karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima, praktiknya masih menyisakan sejumlah permasalahan yang berdampak negatif terhadap kelancaran transaksi. Menurut (Ilham & Muzakir, 2022), kendala utama berasal dari perilaku

konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti tidak menyiapkan uang, tidak berada di tempat saat pengiriman, atau menolak barang tanpa alasan yang jelas. Kondisi tersebut memicu tingginya angka retur yang menimbulkan kerugian biaya, waktu, dan tenaga bagi penjual maupun 50% konsumen merasa kecewa karena barang tidak sesuai deskripsi, 63% enggan melakukan pembelian ulang, dan 43% menilai metode pembayaran masih rentan penipuan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pembayaran tidak hanya terkait sistem COD, tetapi juga kualitas produk dan layanan penjual.

Menurut (Ahmad, 2025), (Subhan, 2018), (Sauw & Mointi, 2023), menyatakan bahwa variabel Masalah Pembayaran (Y) pada sistem COD dapat diukur melalui lima indikator, yaitu penolakan barang saat pengiriman, keterlambatan pencairan dana, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, penurunan niat beli ulang, serta potensi risiko penipuan. Dengan demikian, meskipun COD menawarkan solusi praktis bagi konsumen, evaluasi menyeluruh terhadap regulasi, edukasi, dan sistem transaksi tetap diperlukan agar metode ini memberikan manfaat optimal bagi seluruh pihak. Penelitian dilaksanakan secara daring di Fakultas Ekonomi, Pendidikan, dan Hukum Universitas Muhammadiyah Kudus, dengan sasaran

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antar variabel secara sistematis melalui analisis statistik berbasis data numerik. Penelitian asosiatif bertujuan menganalisis pengaruh fitur *Cash On Delivery* (COD) dan keamanan terhadap masalah pembayaran di Shopee (Sihotang, 2023). Survei dipilih karena efektif dalam memperoleh data primer dari responden dalam jumlah besar dengan waktu relatif singkat melalui instrumen kuesioner (Balaka, 2022; Dianti, 2017).

Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi kepustakaan, penyusunan desain dan instrumen, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Square–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan

kurir, serta diperparah dengan keterlambatan pencairan dana ke penjual. Dari sisi konsumen, (Sintia & Isjoni, 2024), menemukan bahwa meskipun COD dapat menumbuhkan rasa aman, kepuasan belum sepenuhnya terjamin. Sebanyak

mahasiswa yang pernah melakukan transaksi menggunakan COD di Shopee. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa di fakultas tersebut, sedangkan sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria: pengguna aktif Shopee, mahasiswa aktif, pernah bertransaksi menggunakan COD minimal sekali, serta bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden, yang dinilai memenuhi ketentuan minimum analisis SEM-PLS berdasarkan panduan Hair et al. (2014).

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring berbasis Google Form dengan skala Likert 5 poin. Teknik ini dipilih karena efisien, praktis, dan mampu mengukur sikap, persepsi, serta pendapat responden secara kuantitatif (Pranatawijaya et al., 2019). Analisis data dilakukan dengan SEM-PLS, yang sesuai digunakan pada penelitian eksploratif, jumlah sampel kecil hingga menengah, serta tidak menuntut data berdistribusi normal (Furadantin, 2018; Faizah et al., 2022).

SmartPLS untuk menjaga validitas dan objektivitas (Muhajirin, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Karakteristik Penelitian

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi, Pendidikan dan Hukum Universitas Muhammadiyah Kudus. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara daring menggunakan Google Form, dengan link kuesioner dibagikan melalui media sosial dan pesan langsung kepada responden yang memenuhi kriteria. Dari total 100 responden yang diteliti, 98 orang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan untuk penelitian ini. Sementara itu, terdapat 2 orang yang tidak memenuhi kriteria tersebut. Seluruh kuesioner yang terkumpul dinyatakan valid

dengan tingkat kelayakan 100%, sehingga tingkat respons yang dianalisis mencapai 100%.

B. Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer weight	P value Outer weight	Outer loading	P value outer loading	Outer VIF
Fitur COD	X1.1	1.Kemudahan penggunaan	0,230	0,000	0,893	0,000	4.173
	X1.2	2.Keamanan transaksi	0,248	0,000	0,912	0,000	4.872
	X1.3	3.Daya ikat perjanjian	0,209	0,000	0,871	0,000	3.079
	X1.4	4.Fitur pengembalian barang	0,193	0,000	0,818	0,000	2.435
	X1.5	5.Kebijakan pembatalan & sanksi	0,125	0,000	0,641	0,000	1.521
	X1.6	6.Pengaruh terhadap kepercayaan konsumen	0,188	0,000	0,791	0,000	2.032
Keamanan	M1.1	1.Pembayaran setelah barang diterima	0,292	0,000	0,844	0,000	2.067
	M1.2	2.Risiko pembatalan sepihak	0,135	0,000	0,562	0,000	1.410
	M1.3	3.Penghindaran barang tidak sesuai	0,139	0,000	0,894	0,000	2.917
	M1.4	4. Kenyamanan bagi konsumen non-digital	0,273	0,000	0,822	0,000	2.364
	M1.5	5. Perlindungan dari transaksi digital	0,253	0,000	0,712	0,000	1.469
Masalah Pembayaran	Y1.1	1.Penolakan barang saat pengiriman	0,554	0,000	0,833	0,000	1.390
	Y1.2	2. Barang tidak sesuai deskripsi/jumlah	0,391	0,000	0,770	0,011	1.438
	Y1.3	3. Konsumen enggan belanja ulang	0,236	0,039	0,431	0,031	1.150
	Y1.4	4.Risiko penipuan dalam metode pembayaran	0,253	0,028	0,538	0,011	1.218

Berdasarkan pengolahan data diatas semua indikator signifikan dalam mengukur variabel ditunjukkan oleh p value kurang dari 0,05 baik untuk variabel fitur cod, keamanan dan masalah pembayaran. Hal ini menandakan bahwa baik untuk variabel dan indikator semua signifikan

dilihat dari p value. pada pengolahan data yang sudah dilakukan terhadap model pengukuran formatif untuk variabel fitur COD keamanan dan masalah pembayaran menunjukkan semua nilai outer VIF kurang dari 5 maka, tidak ada *multikolinier* antara item pengukuran.

C. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer Loading	Composite Realibity	AVE	P Value	Outer VIF
Fitur COD	X1.1	1.Kemudahan penggunaan	0,893	0,905	0,68 ²	0,000	4.173
	X1.2	2. Keamanan transaksi	0,912			0,000	4.872
	X1.3	3. Daya ikat perjanjian	0,871			0,000	3.079
	X1.4	4. Fitur pengembalian barang	0,818			0,000	2.435
	X1.5	5. Kebijakan pembatalan & sanksi	0,641			0,000	1.521
	X1.6	6. Pengaruh terhadap kepercayaan konsumen	0,791			0,000	2.032
Keamanan	M1.1	1. Pembayaran setelah barang diterima	0,844	0,831	0,60 ²	0,000	2.067
	M1.2	2. Risiko pembatalan sepihak	0,562			0,000	1.410
	M1.3	3. Penghindaran barang tidak sesuai	0,894			0,000	2.917
	M1.4	4. Kenyamanan bagi konsumen non-digital	0,822			0,000	2.364

	M1.5	5. Perlindungan dari transaksi digital	0,712			0,000	1.469
Masalah Pembayaran	Y1.1	1. Penolakan barang saat pengiriman	0,833	0,631	0,541	0,000	1.390
	Y1.2	2. Barang tidak sesuai deskripsi/jumlah	0,770			0,011	1.438
	Y1.3	3. Konsumen enggan belanja ulang	0,431			0,031	1.150
	Y1.4	4. Risiko penipuan dalam metode pembayaran	0,538			0,011	1.218

Variabel Fitur COD diukur oleh 6 item pengukuran yang valid dimana nilai outer loading terletak 0,641-0,912 yang menunjukkan bahwa ke enam item pengukuran berkorelasi kuat dalam meenjelaskan Fitur COD. Tingkat realibilitas reliabel dapat diterima dengan nilai composite reliability 0,905 lebih dari 0,70 serta konvergen validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,682>0,50. Diantara item pengukuran indikator Fitur COD keamanan transaksi paling kuat mempengaruhi variabel Fitur COD dengan indikator paling rendah adalah kebijakan pembatalan dan sanksi.

Variabel keamanan diukur oleh 5 item pengukuran yang valid dimana nilai ouuter loading terletak 0,562-0,894 yang mennunjukkan bahwa ke enam item pengukuran berkorelasi kuat dalam meenjelaskan keamanan. Tingkat

realibiltas reliabel dapat diterima dengan nilai composite realibility 0,831 lebih dari 0,70 serta convergen validity yang ditunjukkan oleh AVE 0,602>0,50. Diantara item pengukuran indikator keamanan, penghindaran barang tidak sesuai paling kuat mempengaruhi variabel keamanan dengan indikator paling rendah adalah resiko pembatalan sepihak.

Variabel masalah pembayaran diukur oleh 4 item pengukuran yang valid dimana nilai outer terletak 0,431-0,833 yang menunjukkan bahwa tingkat realibilitas variabel dapat diterima walaupun nilai composite reability 0,631<0,70 karena melihat nilai dari konvergen validity yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0,541>0,50 sehingga untuk variabel masalah pembayaran dinyatakan reliabel.

penelitian evaluasi ini dilakukan dengan 3 tahap sebagai berikut:

D. Inner Model

Evaluasi model struktur berkaitan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara variabel

Tabel 3. Inner Model

Nilai inner VIF	
	VIF
Fitur COD (X1) → Keamanan (X2)	1.000
Keamanan (X2) → Masalah Pembayaran (Y)	1.000

Hasil estimasi menunjukkan nilai inner VIF<5 sehingga tingkat multi kolinier antar variabel rendah, sehingga hal ini menguatkan hasil parameter dan SEM-PLS bersifat robust (tidak bias).

E. Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis

Hipotesis	Path coefficient	P-value	95% interval kepercayaan Path Coefficient	
			Batas bawah	Batas atas
Fitur COD (X1) → Keamanan (X2)	0,767	0,000	0,645	0,859
Keamanan (X2) → Masalah	0,693	0,000	0,703	0,767

F. Kemampuan Prediktik Model (CVPAT)

Tabel 5. Hasil Uji CPVAT Variabel Masalah Pembayaran

Variabel	PLS SEM Vs IA			PLS SEM Vs I.M		
	Average Loss Difference	t-value	p-value	Avare Loss Difference	t-value	p-value
Masalah Pembayaran	-0,105	1,431	0,001	-0,101	0,926	0,052

Hasil menunjukkan nilai ALD komparasi model PLS dengan Average indikator (AI) bernilai negative untuk ketiga variabel. Pengujian perbedaan kesalahan prediksi antara PLS dengan pembandingan lainnya average indikator (IA) mempunyai P value kurang dari <0,5 hal ini menandakan bahwa prediksi yang

Pembayaran (Y)				
----------------	--	--	--	--

Berdasarkan pengujian hipotesis di atas maka diketahui sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama H1 diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan antara fitur cod terhadap keamanan dengan nilai path koefisiens 0,767 dan p valuenya (0,000 < 0,5). Dalam kepercayaan 95% besar pengaruh fitur cod dalam mempengaruhi keamanan terletak antara 0,645-0,859. hal ini berarti pengaruh fitur cod terhadap keamanan terdapat pada pengaruh tinggi.
2. Hipotesis pertama H1 diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan antara keamanan terhadap masalah pembayaran dengan nilai path koefisiens 0,693 dan p valuenya (0,000 < 0,5). Dalam kepercayaan 95% besar pengaruh fitur cod dalam mempengaruhi keamanan terletak antara 0,703-0,767. Hal ini berarti pengaruh keamanan terhadap masalah pembayaran terdapat pada pengaruh tinggi.

digunakan dalam SmartPLS signifikan. hasil kedua komparase ini menunjukkan error prediksi model pls lebih rendah dari model average moderator (IA dan IM) yang berarti menunjkn gaya prediksi 3 model pls termasuk dalam kriteria tinggi.

Pembahasan

A. Validitas dan Realibilitas Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator yang paling signifikan dalam mengukur variabel fitur Cash on Delivery (COD) adalah aspek keamanan transaksi, dengan skor paling tinggi dibanding indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor utama yang menjadi perhatian responden ketika menggunakan COD adalah rasa aman dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, Shopee perlu terus mempertahankan dan memperkuat aspek keamanan ini, misalnya dengan memberikan jaminan perlindungan pembeli, transparansi status pengiriman secara real-time, serta edukasi mengenai prosedur transaksi COD yang aman.

Sementara itu, indikator dengan skor paling rendah adalah kebijakan pembatalan dan sanksi. Hal ini dapat menjadi masukan penting bagi Shopee untuk melakukan evaluasi. Beberapa hal yang bisa dipertimbangkan antara lain: membuat kebijakan pembatalan yang lebih fleksibel, memberikan transparansi aturan yang jelas terkait kondisi pembatalan tanpa sanksi, serta menyediakan mekanisme banding agar pengguna yang memiliki alasan valid tetap mendapatkan keadilan. Shopee juga dapat menerapkan sistem peringatan bertahap sebelum memberikan sanksi berat, sehingga pengguna merasa lebih dihargai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan skor tertinggi pada variabel keamanan adalah penghindaran barang tidak sesuai. Hal ini menandakan bahwa faktor utama yang diperhatikan responden dari aspek keamanan adalah jaminan bahwa barang yang diterima sesuai dengan pesanan, sehingga Shopee perlu terus menjaga kualitas produk serta memperkuat sistem verifikasi agar kepercayaan pengguna tetap terjaga. Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah risiko pembatalan sepihak. Kondisi ini dapat menjadi masukan bagi Shopee untuk melakukan evaluasi, misalnya dengan memperketat aturan terkait pembatalan sepihak, memberikan perlindungan lebih kuat kepada pembeli maupun penjual, serta menambahkan mekanisme konfirmasi dua arah sebelum transaksi dibatalkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan skor tertinggi pada variabel masalah pembayaran adalah penolakan barang saat diterima. Hal ini menandakan bahwa faktor utama yang diperhatikan responden dari aspek pembayaran adalah kemungkinan terjadinya penolakan barang, sehingga Shopee perlu lebih memperhatikan kualitas produk, memastikan kesesuaian pesanan, serta meningkatkan komunikasi antara penjual, kurir, dan pembeli agar risiko penolakan dapat diminimalisir. Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah konsumen dan belanja ulang. Kondisi ini dapat menjadi masukan bagi Shopee untuk memperbaiki pengalaman pasca-transaksi, misalnya dengan memberikan penawaran khusus bagi pengguna COD agar mau berbelanja kembali, serta membangun sistem loyalitas yang mendorong konsumen melakukan pembelian ulang. Dengan demikian, Shopee dapat menekan risiko masalah pembayaran sekaligus meningkatkan retensi konsumen.

B. Hubungan Antar Variabel

1. Efektivitas Fitur COD terhadap Masalah Pembayaran

Hipotesis pertama (H1) diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan antara keamanan terhadap masalah pembayaran. Hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan lebih mendominasi dibandingkan fitur COD itu sendiri. Dalam pelaksanaannya, fitur COD dipilih oleh konsumen karena dianggap memberikan rasa aman, terutama untuk menghindari risiko seperti barang tidak sesuai dengan pesanan, adanya potensi penipuan, kegagalan transaksi digital, maupun keraguan terhadap penjual.

2. Efektivitas Keamanan terhadap Masalah Pembayaran

Hipotesis pertama (H1) diterima, yaitu terdapat pengaruh signifikan efektivitas keamanan terhadap masalah pembayaran. Hal ini berarti bahwa efektivitas keamanan menjadi faktor dominan yang mendorong konsumen menggunakan metode COD. Konsumen menilai sistem ini efektif karena tidak perlu membagikan data finansial secara digital, adanya interaksi langsung dengan kurir, serta keyakinan bahwa pembayaran

hanya dilakukan jika barang benar-benar sampai.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fitur COD dan Keamanan terhadap Masalah Pembayaran pada konsumen Shopee. Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa baik Fitur COD maupun Keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap Masalah Pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan fitur COD dan semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan konsumen, maka semakin rendah permasalahan pembayaran yang terjadi dalam transaksi. Selain itu, hasil penelitian juga memperlihatkan konsumen merasa lebih aman ketika menggunakan fitur COD karena dapat memastikan barang diterima terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, dan menumbuhkan kenyamanan bertransaksi.

Selain itu, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa konsumen merasa lebih aman ketika menggunakan fitur COD karena dapat memastikan barang diterima terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, aspek keamanan menjadi faktor penting yang memperkuat efektivitas fitur COD dalam mendukung kelancaran pembayaran. Penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis bagi e-commerce, khususnya Shopee, untuk terus meningkatkan kualitas fitur COD dan memperkuat aspek keamanan agar mampu menekan risiko permasalahan pembayaran sekaligus meningkatkan kepercayaan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Platform *E-commerce* (Shopee)

Perlu memperketat sistem verifikasi pemesanan COD, misalnya dengan konfirmasi ulang kepada pembeli sebelum pengiriman, agar meminimalkan risiko pembatalan sepihak. Dapat menerapkan sistem penalti atau pembatasan akun bagi

konsumen yang sering melakukan pembatalan, untuk melindungi penjual dari kerugian logistik. Menyediakan opsi pembayaran sebagian di awal (*down payment*) agar konsumen tetap merasa aman, tetapi penjual juga memiliki jaminan transaksi.

2. Bagi Penjual

Menyediakan informasi produk yang jelas, detail, dan transparan untuk mengurangi alasan pembeli melakukan penolakan barang. Melakukan edukasi kepada konsumen mengenai konsekuensi pembatalan agar tercipta rasa tanggung jawab dalam bertransaksi.

3. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan lebih bijak menggunakan fitur COD, memastikan keseriusan sebelum memesan, dan memahami bahwa pembatalan sepihak dapat merugikan penjual maupun kurir. Konsumen juga perlu meningkatkan literasi digital agar lebih percaya diri menggunakan metode pembayaran lain yang lebih efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini. Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berharga. Bimbingan Anda telah membantu kami dalam memahami berbagai aspek penting dalam pengembangan sistem informasi dan mendorong kami untuk terus belajar dan berkembang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. A. (2025). Analisis Yuridis Tindak Pidana Penipuan Transaksi Jual Beli Online Terhadap Pelaku Usaha Sebagai Korban. *Novum: Jurnal Hukum*, 244–251.
- Apen Sintia, H. I., & Isjoni, M. Y. R. (2024). Pengaruh Online Customer Rating, Online Customer Review, Dan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonom*, 15(1), 37–48.
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1,

- 130.
- Farid, A., Alfifto, A., Siregar, D., & Royani, I. (2025). Pengaruh Online Customer Review dan Layanan Cash On Delivery (COD) terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Marketplace Shopee pada Generasi Z di Prodi Manajemen FEB USU. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(2), 651–661. <https://doi.org/10.60036/jbm.539>
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 03(ANALISIS DATA MENGGUNAKAN APLIKASI SMARTPLS), 2.
- Gunawan, B. (2023). *Analisis Problematika dalam Transaksi Cash on Delivery (CoD) pada Online Marketplace System*. 2(2), 190–202.
- Hermansyah, T., & Qolbi, N. (2023). Pengaruh Pembayaran Cod (Cash On Delivery) Terhadap Minat Beli Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal AL-AMAL*, 2(1), 35–42.
- Izzati, N., Utami, P., Musannip, Z., Siregar, E., & Rafika, M. (2023). the Mediating Role of E-Trust in the Relationship of E-Rating, E-Review, and Cash on Delivery System on Customer Purchasing Decisions: Evidence From Tiktok Shop Platform in Rantauprapat. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(3), 2008–2027.
- M. Firdaus Nurul Ilham, & Muzakir, M. F. A. (2022). Cash on delivery: Penerapan Pada PT. POS Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(2), 246–258. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol19.iss2.art5>
- Muhajirin. (2024). PENDEKATAN PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF SERTA TAHAPAN PENELITIAN Muhajirin*1,. *Journal Genta Mulia*.
- Oktarina, M., & Khoiril Mala, I. (2024). Manajemen Resiko Pengiriman Barang Online Menggunakan Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 209–221.
- PARADEDE, A. (2023). *Pengaruh sistem pembayaran cod(cash on Delivery)dan Kepercayaan konsumen terhadap minat beli produk pada aplikasi shopee(Pada masyarakat kota medan)*. 2023, 17.
- Pasien, P., & Studi, H. (2024). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DALAM BISNIS E-COMMERCE SHOPEE TERKAIT METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY (COD) BISNIS SPANDUK DI TOKO DINASTY DIGITAL Oleh. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(3), 2020–2025.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., 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>
- Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, & Aldy Ridwan. (2022). Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 224–235. <https://doi.org/10.58192/profit.v1i4.481>
- Rahayu, R. P., & Damanuri, A. (2023). Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Shopee E-Commerce. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 2(1), 35–44. <https://doi.org/10.21154/jelhum.v2i1.1519>
- Ramadian, A., Akhsan, M., & Dewantara, H. (2024). Menavigasi Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) dalam E-Commerce : Kajian Kasus Shopee di Indonesia. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.30595/jmbt.v4i1.22580>
- Rasidi, M., Medi Silvia, A., Kamalia Saudah, S., & Lailatul Fitriah, Y. (n.d.). Makna Pembayaran COD bagi Mahasiswa Ekonomi UNUJA sebagai Konsumen di Shopee. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 1(4), 2024. <https://doi.org/10.62387/naafijurnalilmiahmahasiswa.v1i6.92>
- Rauf, A., & Bahasoan, S. (2023). Pengaruh Penggunaan Fitur Shopee Paylater Dan Fitur Cod Sebagai Pembayaran Digital Terhadap Perilaku Konsumen *Jurnal Manuver: Akuntansi Dan ...*, 1, 263–275.
- Sauw, O., & Mointi, R. (2023). Customer Experience dan Customer Satisfaction terhadap Repurchase Intention Produk Online. *YUME: Journal of Management*, 6(1), 260. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3574>
- Sihotang, H. (2023). Metode penelitian kuantitatif. In *Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*. Penerbit: UKI Press.
- Subhan, A. (2018). Analisis Fraud Sistem Pembayaran Cash on Delivery Pada Perusahaan Honestbee. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB ...*
- Widiasari, K. Y. (2025). Implementasi Sistem Cash On Delivery (COD) Cek Dulu dalam Memberikan Keamanan, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Platform E-Commerce Shopee di Indonesia. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 2(2), 205–218. <https://doi.org/10.62383/progres.v2i2.1777>