



## INTISARI

Perkembangan teknologi dan peningkatan penggunaan perangkat elektronik mendorong timbulnya limbah elektronik yang semakin besar. Salah satu solusi untuk mengurangi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan ponsel rekondisi, namun persepsi risiko yang dirasakan konsumen masih menjadi hambatan utama dalam mendorong niat beli produk tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko keuangan dan risiko sosial terhadap risiko yang dirasakan konsumen, serta bagaimana risiko yang dirasakan memengaruhi niat beli ponsel rekondisi. Penelitian ini juga menguji peran kebijakan pengembalian sebagai variabel moderasi pada hubungan antara risiko yang dirasakan dan niat beli. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 281 responden berusia di atas 17 tahun yang mengetahui terkait ponsel rekondisi dan belum pernah membelinya. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko sosial dan risiko keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap risiko yang dirasakan, sedangkan risiko yang dirasakan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat beli. Kebijakan pengembalian tidak berperan sebagai moderasi dalam hubungan antara risiko yang dirasakan dan niat beli ponsel rekondisi. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan penerimaan ponsel rekondisi perlu difokuskan pada strategi yang dapat menurunkan persepsi risiko konsumen melalui jaminan keandalan produk dan edukasi kualitas produk.

**Kata kunci:** kebijakan pengembalian, niat beli, ponsel rekondisi, risiko keuangan, risiko sosial, risiko yang dirasakan.



## **ABSTRACT**

*Technological developments and the increasing use of electronic devices have contributed to the growing volume of electronic waste. One solution to mitigate this issue is the utilization of refurbished smartphones. However, perceived risk remains a major barrier preventing consumers from developing purchase intentions toward such products. This study aims to analyze the influence of financial and social risks on consumers' perceived risk, as well as how perceived risk affects purchase intention for refurbished smartphones. This study also examines the moderating role of return policy on the relationship between perceived risk and purchase intention. This research employed a quantitative approach involving 281 respondents aged over 17 who were aware of refurbished smartphones but had never purchased one. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings reveal that both social risk and financial risk significantly and positively influence perceived risk, while perceived risk significantly and negatively influences purchase intention. However, return policy does not moderate the relationship between perceived risk and purchase intention. These findings emphasize that efforts to increase consumer acceptance of refurbished smartphones must focus on strategies aimed at reducing perceived risk through product reliability assurance and quality education.*

**Keywords:** *financial risk, perceived risk, purchase intention, refurbished smartphones, return policy, social risk.*