Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Nilai terhadap Niat Keberlanjutan Penjual E-commerce dalam Menggunakan Cash On Delivery (COD): Kepuasan sebagai variabel mediasi (Studi pada UMKM di Indonesia)
Amalia Diana Nehasari, Prof. Sony Warsono, MAFIS, Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) di e-commerce Indonesia menghadirkan dilema bagi para penjual. Meskipun COD membantu memperluas jangkauan pelanggan dan meningkatkan peluang transaksi, metode ini juga membuat penjual terpapar risiko operasional, termasuk penolakan pesanan, pengembalian produk, biaya tambahan, keterlambatan pencairan dana, serta masalah reputasi. Terlepas dari tantangan-tantangan tersebut, banyak penjual tetap menawarkan COD sebagai opsi pembayaran. Penelitian ini mengkaji pengaruh persepsi risiko dan persepsi nilai terhadap niat penjual untuk terus menggunakan COD, dengan kepuasan berperan sebagai variabel mediasi. Pendekatan eksplanatori kuantitatif digunakan melalui survei cross-sectional terhadap 213 penjual e-commerce di Indonesia. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan, namun tidak secara langsung memengaruhi niat untuk terus menggunakan COD. Sebaliknya, nilai yang dirasakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan maupun niat untuk terus menggunakan COD. Kepuasan juga secara positif memengaruhi niat untuk terus menggunakan COD dan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara risiko yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan niat untuk terus menggunakan COD. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan penjual untuk terus menawarkan COD lebih dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dan evaluasi pasca-penggunaan daripada pertimbangan risiko semata. Penelitian ini berkontribusi pada literatur mengenai niat untuk melanjutkan dan pembayaran digital dengan memberikan bukti empiris dari perspektif penjual serta menawarkan wawasan praktis bagi platform e-commerce dalam merancang mekanisme perlindungan penjual dan mitigasi risiko yang lebih efektif.

Kata kunci: *Cash On Delivery* (COD); *Continuance Intention*; *Perceived Risk*; *Perceived Value*; Kepuasan; Penjual E-commerce; PLS-SEM

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Nilai terhadap Niat Keberlanjutan Penjual E-commerce dalam Menggunakan Cash On Delivery (COD): Kepuasan sebagai variabel mediasi (Studi pada UMKM di Indonesia)
Amalia Diana Nehasari, Prof. Sony Warsono, MAFIS, Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The increasing adoption of Cash on Delivery (COD) in Indonesia's e-commerce sector presents a strategic dilemma for sellers. Although COD helps expand customer reach and increase transaction opportunities, it also exposes sellers to operational risks, including order refusals, product returns, additional costs, delayed fund disbursement, and reputational concerns. Despite these challenges, many sellers continue to offer COD as a payment option. This study investigates the effects of perceived risk and perceived value on sellers' continuance intention to use COD, with satisfaction serving as a mediating variable. A quantitative explanatory approach was employed using a cross-sectional survey of 213 Indonesian e-commerce sellers. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results reveal that perceived risk has a significant negative effect on satisfaction but does not directly influence continuance intention. Conversely, perceived value exerts a positive and significant effect on both satisfaction and continuance intention. Satisfaction also positively affects continuance intention and mediates the relationships between perceived risk, perceived value, and continuance intention. These findings suggest that sellers' decisions to continue offering COD are shaped more by perceived benefits and post-adoption evaluations than by risk considerations alone. This study contributes to the continuance intention and digital payment literature by providing empirical evidence from the seller's perspective and offers practical insights for e-commerce platforms in designing more effective seller protection and risk mitigation mechanisms.

Keywords: *Cash on Delivery (COD); Continuance Intention; Perceived Risk; Perceived Value; Satisfaction; E-commerce Sellers;* PLS-SEM.