

# Analisis Faktor yang Memengaruhi Niat untuk Beralih dari Layanan Cash On Delivery Payment ke Electronic Payment pada Transaksi C2C E-Commerce dalam Konteks Pandemi COVID-19 = COVID-19, Transaction Costs, Technology Acceptance, and their Impact on Switching Intention from Cash On Delivery to E-Payment Services in C2C E-Commerce Transactions

Syahrul Alam Suriyudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523504&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

E-payment merupakan metode pembayaran yang saat ini populer digunakan untuk berbagai transaksi. Hal ini tidak terlepas dari cashless society akibat adanya pandemi COVID-19. Akan tetapi, e-payment belum mampu mencapai tingkat kepercayaan yang baik dari masyarakat pada transaksi e-commerce. Hal ini menjadikan metode pembayaran tunai dengan layanan Cash On Delivery (COD) masih mendominasi transaksi pembayaran C2C e-commerce di Indonesia. Demi mendukung visi misi Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) oleh Bank Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna beralih dari pembayaran tunai melalui layanan COD ke e-payment. Penelitian ini menggunakan kerangka Push-Pull-Mooring (PPM) dengan meninjau perspektif risiko COVID-19, penerimaan teknologi, dan teori upaya transaksi. Selanjutnya, penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner ke 546 responden pengguna layanan COD dan e-payment. Hasil analisis data dengan metode CB-SEM, menunjukkan pada aspek push, semua faktor yang ada tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Selanjutnya pada aspek pull, semua faktor memiliki pengaruh signifikan. Terakhir pada aspek mooring, hampir semua faktor menunjukkan pengaruh yang signifikan, kecuali switching cost tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemegang regulasi sistem pembayaran Indonesia dan penyedia layanan e-payment dalam menyusun regulasi dan strategi untuk mempercepat persebaran transaksi digital di Indonesia.

.....E-payment is currently popularly used for various transactions. This is inseparable from the cashless society due to the COVID-19 pandemic. However, e-payment has not been able to achieve a trustworthy level from the public in e-commerce transactions. Thus, cash payment methods with Cash On Delivery (COD) services still dominate C2C e-commerce payment transactions in Indonesia. To support the vision and mission of Bank Indonesia's Payment System Blueprint, this study aims to identify the factors that affect users' intention to switch from cash payments through COD services to e-payments. This study uses the Push-Pull-Mooring (PPM) framework integrated with COVID-19 risk, technology acceptance, and transaction effort theory perspectives. This study was carried out by distributing questionnaires to 546 respondents, COD and e-payment services' users. The results using the CB-SEM method, show that in the push aspect, all factors do not have significant effects. On the pull aspect, all factors have significant effects. On the mooring aspect, almost all factors show significant effects, except that switching costs do not have a significant effect. This research can be a reference for Indonesian payment system regulators and e-payment service providers in formulating regulations and strategies to accelerate the spread of digital transactions in Indonesia.