

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini tidak terlepas dari kemajuan teknologi, kemudahan akses internet, serta peningkatan jumlah pengguna *smartphone*. Menurut data dari Evita et al., (2023) sejumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 212 juta orang, dengan persentase yang signifikan melakukan transaksi secara *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan belanja daring (*online*), yang menawarkan berbagai kemudahan seperti pilihan produk yang lebih beragam harga yang lebih kompetitif serta fleksibilitas dalam metode pembayaran. Khususnya, dikalangan generasi muda dan mahasiswa sebagai konsumen utama.

Tabel 1. 1
Jumlah pengguna internet di Indonesia dan persentase transaksi *online*
(2019-2023)

Tahun	Jumlah Pengguna Internet	Presentasi
2019	175 Juta	59%
2020	180 Juta	61%
2021	202 Juta	64%
2022	205 juta	67%
2023	212 Juta	70%

Sumber: Evita et al., (2023)

Ditengah meningkatnya transaksi *e-commerce* salah satu aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman belanja konsumen adalah metode pembayaran yang digunakan. Saat ini, dua metode pembayaran yang paling popular dalam transaksi *online* di Indonesia adalah *cash on delivery* (COD) dan transfer bank. Kedua metode ini menawarkan kelebihan yang berbeda, namun juga

memiliki kelemahan masing-masing yang berdampak pada kepuasan konsumen. Dalam sebuah penelitian oleh singh dan kaur (2022), di temukan bahwa meskipun COD meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan, transfer bank cenderung lebih disukai oleh konsumen yang sudah familiar dengan transaksi digital karena dianggap lebih cepat aman.

**Tabel 1. 2
Perkembangan penggunaan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD) dan transfer bank dalam transaksi *E-commerce* di Indonesia (2019- 2023)**

Tahun	Cash on Deleverly (COD)	Transfer bank
2019	62%	28%
2020	58%	32%
2021	55%	34%
2022	52%	37%
2023	48%	40%

Sumber: Badan Pusat Statistik BPS. (2023)

Metode *Cash on Delivery* (COD) memungkinkan konsumen untuk membayar barang setelah mereka menerimanya secara fisik. Hal ini memberikan rasa aman bagi konsumen karena mereka dapat memastikan barangnya sesuai dengan keinginannya. Sahrullah (2023) menyatakan bahwa COD sering digunakan oleh konsumen yang merasa khawatir terhadap risiko pembayaran *online* yang cenderung merasa lebih puas ketika barang diterima sesuai ekspektasi.

Sebaliknya transfer bank, dimana konsumen mentransfer uang ke rekening penjual sebelum barang dikirim. Metode ini dianggap lebih efisien dan cepat oleh Sebagian konsumen terutama bagi mereka yang sudah terbiasa dengan transaksi digital. Menurut penelitian oleh Nguyen et al., (2024) menyatakan bahwa transfer bank sebagai metode pembayaran sering dipilih oleh konsumen yang percaya pada keamanan transaksi digital.

Berdasarkan perkembangan penggunaan metode pembayaran COD dan

Transfer Bank di Lhokseumawe selama 5 tahun terakhir, dapat dilihat tren yang menarik terkait preferensi konsumen. Berikut adalah data perkembangan

Tahun	Metode Pembayaran	Transaksi (Ribu Transaksi)	Presentase penggunaan	Keterangan
2019	<i>Cash on Delevery (COD)</i>	950	72%	Penggunaan COD mulai berkurang sedikit, namun tetap mayoritas.
2019	Transfer Bank	400	28%	Penggunaan transfer bank meningkat dengan kemudahan mobile banking.
2020	<i>Cash on Delevery (COD)</i>	1.100	70%	Pandemi meningkatkan transaksi <i>e-commerce</i> dan COD tetap menjadi pilihan utama
2020	Transfer Bank	500	30%	Transfer bank sedikit meningkat, terutama untuk transaksi digital.
2021	<i>Cash on Delevery (COD)</i>	1.200	68%	Dominasi COD tetap tinggi, meskipun transfer bank mulai berkembang pesat.
2021	Transfer Bank	600	32%	Penggunaan transfer bank semakin meningkat dengan semakin populernya aplikasi perbankan digital.
2022	<i>Cash on Delevery (COD)</i>	1.150	65%	Penggunaan COD mulai stabil, namun tren transfer bank terus naik.
2022	Transfer Bank	650	35%	Transfer bank semakin umum digunakan, terutama di kalangan konsumen yang mengutamakan kenyamanan

Tahun	Metode Pembayaran	Transaksi (Ribu Transaksi)	Presentase penggunaan	Keterangan
2023	Cash on Delevery (COD)	1.200	60%	Meskipun ada penurunan, COD tetap menjadi pilihan utama konsumen.
2023	Transfer Bank	800	40%	Transfer bank mencapai angka signifikan, seiring dengan adopsi aplikasi mobile banking yang lebih luas.

Sumber. Badan Pusat Statistik (Data diolah sendiri 2025)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada 30 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Malikussaleh yang sudah melakukan transaksi pembelian *online*, Beberapa mahasiswa lebih memilih COD karena mereka dapat memastikan kualitas barang sebelum melakukan pembayaran. Namun, metode ini juga memiliki kelemahan seperti keterbatasan wilayah layanan dan risiko ketidakhadiran saat barang diantarkan. Sementara itu, Mahasiswa yang memilih transfer bank umumnya merasa lebih nyaman dengan sistem pembayaran digital meskipun tetap ada kekhawatiran terkait keamanan data dan kegagalan transaksi.

Dari observasi awal ini, terlihat bahwa kedua metode pembayaran memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh dalam menggunakan metode pembayaran COD dan transfer bank dalam transaksi pembelian *online*.

Fenomena ini menjadi relawan karena kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengalaman berbelanja *online* di kalangan

mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh. Namun, fenomena ini mencerminkan realitas bahwa pemilihan metode pembayaran berpengaruh secara langsung pada kepuasan konsumen dalam transaksi *online*. Fenomena ini juga menggambarkan dengan jelas, relevansi dan signifikan. Penelitian terkait metode pembayaran COD dan transfer bank terhadap kepuasan konsumen dalam transaksi *online* di kalangan mahasiswa FEB serta bagaimana faktor tersebut dapat memengaruhi keputusan pembelian di era digital.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa COD cenderung lebih dipilih oleh konsumen yang memiliki keraguan terhadap keamanan transaksi *online*. Metode ini memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin memastikan barang sesuai ekspektasi sebelum pembayaran. Namun, bagi konsumen yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi pada transaksi digital, transfer bank lebih disukai karena dianggap lebih efisien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan persepsi keamanan sangat mempengaruhi dalam keputusan konsumen menggunakan metode pembayaran (Singh & Singh, 2022).

Selain itu menurut Hamdi et al.,(2024) hasil penelitian mengungkapkan bahwa metode COD banyak digunakan oleh konsumen yang baru pertama kali mencoba belanja *online* atau yang masih ragu dengan transaksi digital. Di sisi lain, konsumen yang sering berbelanja *online* lebih memilih transfer bank karena kecepatan dan kemudahannya. Kemudian menurut Hamdi et al (2024) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara metode pembayaran COD dan transfer bank terhadap kepuasan konsumen di *Platfrom e-commerce*. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, 2020; Rahmawati & Nikmah, 2019; Dewi Anggraeni, 2022) yang menemukan bahwa metode

pembayaran COD dan transfer bank tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Namun berbedan dengan penelitian Wibowo (2020) menemukan bahwa metode pembayaran baik COD maupun transfer bank tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen milenial. penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen lebih di pengaruhi oleh faktor lain seperti harga, ulasan produk, dan reputasi *Platform e-commerce* dari pada metode pembayaran. Hasil ini menunjukkan bahwa bagi kalangan milenial yang sudah terbiasa dengan berbelanja *online* pemilihan metode pembayaran tidak terlalu mempengaruhi keputusan akhir dalam membeli.

Dari latar belakang penelitian diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh antara metode pembayaran *cash on delivery* (COD) dan transfer bank terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian *online*: Studi kasus mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode pembayaran COD mempengaruhi kepuasan konsumen dalam transaksi pembelian *online* di kalangan mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh?
2. Bagaimana pengaruh metode pembayaran transfer bank terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh dalam melakukan

pembelian *online*?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen antara pengguna metode pembayaran COD dan transfer bank dalam transaksi *online* pada mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana metode pembayaran COD mempengaruhi kepuasan konsumen dalam transaksi pembelian *online* di kalangan mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh metode pembayaran transfer bank terhadap tingkat kepuasan mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh dalam melakukan pembelian *online*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan konsumen antara pengguna metode pembayaran COD dan transfer bank dalam transaksi *online* pada mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan manfaat teoritis dalam penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur yaitu mengenai pengaruh metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) dan transfer bank terhadap kepuasan konsumen khususnya dalam *e-commerce*.
2. penelitian ini mendukung pengembangan model kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan kenyamanan dan keamanan metode pembayaran sebagai faktor penting dalam keputusan pembelian *online*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan manfaat praktis dalam penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh metode pembayaran khususnya *Cash on Delivery* (COD) dan transfer bank terhadap kepuasan konsumen di kalangan mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh. Dengan memahami *preferensi* mahasiswa terhadap metode pembayaran tertentu, bisnis dapat merancang strategi pembayaran yang lebih sesuai, meningkatkan kenyamanan, dan mengoptimalkan pengalaman berbelanja *online* yang lebih memuaskan.
2. penelitian ini juga bermanfaat bagi pengembang *platform e-commerce* dan penyedia layanan pembayaran untuk mengevaluasi dan memperbaiki fitur pembayaran berdasarkan kebutuhan konsumen, memperkuat keamanan dan efisiensi pembayaran, serta meningkatkan loyalitas konsumen dalam jangka panjang.