

ABSTRAK

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI
TERHADAP MINAT BELI MASYARAKAT PADA E-COMMERCE
SHOPEE DI KOTA KUPANG**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, disertai dengan meningkatnya penggunaan internet dan perangkat digital, telah membawa perubahan signifikan dalam pola aktivitas ekonomi masyarakat, khususnya dalam bidang perdagangan. Fenomena ini mendorong pertumbuhan *e-commerce* yang sangat cepat di Indonesia, termasuk di Kota Kupang. *E-commerce* tidak hanya menawarkan kemudahan dalam proses jual beli, tetapi juga menghadirkan efisiensi waktu, fleksibilitas tempat, serta variasi produk yang lebih luas dibandingkan dengan perdagangan konvensional. Perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan teknologi digital menjadikan *e-commerce* sebagai salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam perekonomian modern.

Shopee sebagai salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia hadir dengan berbagai fitur yang dirancang untuk menarik minat konsumen, seperti tampilan aplikasi yang mudah digunakan, beragam metode pembayaran, promo yang kompetitif, serta sistem perlindungan transaksi. Dua faktor utama yang dinilai sangat berpengaruh dalam mendorong minat beli konsumen pada platform *e-commerce* adalah kemudahan transaksi dan keamanan transaksi. Kemudahan transaksi berkaitan dengan sejauh mana sistem aplikasi dapat dipahami, diakses,

dan digunakan oleh konsumen tanpa mengalami kesulitan berarti, mulai dari pencarian produk, proses pemesanan, hingga tahap pembayaran. Sementara itu, keamanan transaksi berkaitan dengan perlindungan data pribadi pengguna, keamanan pembayaran, serta jaminan bahwa transaksi yang dilakukan berjalan dengan aman dan terhindar dari risiko penipuan.

Meskipun Shopee telah menyediakan berbagai fitur pendukung kemudahan dan keamanan transaksi, persepsi konsumen terhadap kedua faktor tersebut dapat berbeda-beda, terutama jika ditinjau dari karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis suatu daerah. Kota Kupang sebagai salah satu kota berkembang di Indonesia Timur memiliki karakteristik masyarakat yang unik, baik dari segi tingkat literasi digital, kebiasaan berbelanja, maupun kepercayaan terhadap transaksi *online*. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang bersifat lokal untuk memahami bagaimana pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi terhadap minat beli masyarakat Kota Kupang pada *e-commerce* Shopee. Penelitian ini menjadi penting karena hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai perilaku konsumen di wilayah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi dan keamanan transaksi terhadap minat beli masyarakat pada *e-commerce* Shopee di Kota Kupang, baik secara parsial maupun secara simultan. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan transaksi memengaruhi minat beli masyarakat, sejauh mana keamanan transaksi memengaruhi minat beli masyarakat, serta variabel mana yang memiliki pengaruh

lebih dominan. Dengan adanya tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan kajian pemasaran digital dan pengelolaan platform *e-commerce*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Kupang yang pernah menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden yaitu masyarakat yang berdomisili di Kota Kupang dan pernah melakukan transaksi pembelian melalui Shopee. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel, penelitian ini melibatkan 96 responden sebagai sampel penelitian.

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan media daring. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan masing-masing variabel penelitian, yaitu kemudahan transaksi, keamanan transaksi, dan minat beli. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Selain itu, dilakukan pula uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial, uji F untuk mengetahui

pengaruh variabel independen secara simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kemudahan transaksi dan keamanan transaksi dalam menjelaskan variasi minat beli masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli masyarakat pada *e-commerce* Shopee di Kota Kupang. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi Shopee digunakan, dipahami, dan dioperasikan oleh konsumen, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk melakukan pembelian melalui platform tersebut. Kemudahan dalam proses pencarian produk, kejelasan informasi, serta efisiensi proses pembayaran menjadi faktor-faktor yang mendorong kenyamanan konsumen dalam bertransaksi.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli masyarakat. Konsumen cenderung memiliki minat beli yang lebih tinggi ketika mereka merasa aman dalam melakukan transaksi *online*, yakin bahwa data pribadi mereka terlindungi, serta percaya bahwa dana yang dibayarkan tidak akan disalahgunakan. Keberadaan fitur keamanan seperti sistem verifikasi, perlindungan pembayaran, dan kebijakan pengembalian dana memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform Shopee.

Secara simultan, kemudahan transaksi dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat beli masyarakat pada *e-commerce* Shopee di Kota Kupang. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kedua

variabel tersebut memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi minat beli masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti harga, promosi, kualitas produk, dan kecepatan pengiriman. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dan keamanan transaksi merupakan faktor strategis yang harus diperhatikan secara berkelanjutan oleh penyedia platform *e-commerce*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kemudahan transaksi dan keamanan transaksi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan minat beli masyarakat pada *e-commerce* Shopee di Kota Kupang. Semakin tinggi tingkat kemudahan dan keamanan yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk melakukan pembelian secara *online*. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya bagi pihak Shopee untuk terus meningkatkan kualitas antarmuka aplikasi, menyederhanakan alur transaksi, serta memperkuat sistem keamanan dan perlindungan konsumen. Sementara itu, implikasi akademis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan penelitian di bidang pemasaran digital dan perilaku konsumen, khususnya dalam konteks *e-commerce* di wilayah Indonesia Timur. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain dan menggunakan pendekatan metodologis yang berbeda agar dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen dalam belanja *online*.

Kata kunci: Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Minat Beli, *E-commerce*, Shopee.