

**PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI  
MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER  
(STUDI KASUS : LAYANAN GO-RIDE)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:  
BAYU PRASETYA  
1535010114**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2020**

**PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI  
MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER (STUDI  
KASUS : LAYANAN GO-RIDE)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:  
BAYU PRASETYA  
1535010114**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2020**

# SKRIPSI

## PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER (STUDI KASUS : LAYANAN GO-RIDE)

Disusun Oleh:  
**BAYU PRASETYA**  
NPM. 1535010114

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 23 Juli 2021

Pembimbing:

1.



**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 19870519 201803 1 001

2.



**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom**  
NPT. 171199 10 320052

Tim Penguji:

1.



**Tri Lathif Mardiyanto, S.S.Kom., M.T.**  
NPT. 3 8902 13 0352 1

2.



**Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.**  
NIP. 19930316 201903 2 020

3.



**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NPK. 202198 71 015202

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.**  
NIP. 19650731 199203 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI  
MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER  
(STUDI KASUS : LAYANAN GO-RIDE)**

**Disusun Oleh:**

**BAYU PRASETYA**

**NPM. 1535010114**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli  
Periode 2021 pada Tanggal 23 Juli 2021**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 201803 1 001**

**Dosen Pembimbing 2**



**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom  
NPT. 171199 10 320052**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.**

**NPT. 3 7903 04 0197 1**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Bayu Prasetya  
NPM : 1535010114  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 Juli 2021 dengan judul:

**PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI  
MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER  
(STUDI KASUS : LAYANAN GO-RIDE)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membuat laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 05 Agustus 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Tri Lathif Mardi .S, S.Kom., M.T. {  }  
NPT. 3 8902 13 0352 1
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom. {  }  
NIP. 19930316 201903 2 020
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. {  }  
NPK. 202198 71 015202

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 201803 1 001



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom  
NPT. 171199 10 320052

## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya mahasiswa Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAYU PRASETYA

NPM : 1535010114

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul:

**"PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP NIAT PENGEMUDI  
MENGUNAKAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GO-PARTNER (STUDI  
KASUS : LAYANAN GO-RIDE)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk/ Software / Hasil Karya yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Hormat Saya,



Bayu Prasetya  
NPM. 1535010114

Judul : Pengaruh Trust Dan Risk Terhadap Niat Pengemudi Menggunakan Aplikasi Transportasi Online Go-Partner (Studi Kasus : Layanan Go-Ride)

Pembimbing 1 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

---

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin berkembangnya pengaruh transportasi umum yang mendorong terciptanya aplikasi Go-Partner. Namun, terlepas dari pentingnya dan perkembangan bisnis transportasi online yang cepat, aplikasi Go-Partner menghadapi persaingan ketat dari para pesaing transportasi online lainnya. Apabila pengguna tersebut menemukan sebuah kesulitan dalam menggunakan aplikasi Go-Partner, maka pengguna tersebut bisa saja menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pesaing yang lebih sesuai dengan harapannya. Jadi, bagaimana menjaga pengguna aplikasi Go-Partner, termasuk pengemudi dan penumpang, menggunakan aplikasi Go-Partner menjadi masalah penting. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pada dampak kepercayaan dan risiko yang dirasakan, namun penelitian ini hanya meneliti satu konstruksi pada perspektif pengemudi pada niat menggunakan aplikasi Go-Partner.

Model konseptual yang digunakan dalam penelitian skripsi ini terdiri dari beberapa variabel yaitu *Perceived risk*, *Institution Based Trust*, *Trust In Intermediary*, *Transaction Intention*, *Propensity To Trust*, *Prior Positive Experience*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease Of Use*. Penelitian skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *Cluster Sampling*. Responden yaitu driver transportasi online *Go-Partner* yang berdomisili di Kota Surabaya dan didapatkan dengan melakukan penyebaran kuesioner *offline* dan *online* dan data yang didapatkan diolah menggunakan software WarpPls.

Temuan dari penelitian skripsi ini mengungkapkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *transaction intention*, *institution based trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *transaction intention*, *trust in intermediary* tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *transaction intention*, *trust in intermediary* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *institution based trust*, *propensity to trust* berpengaruh signifikan terhadap *trust in intermediary*, *prior positive experience* berpengaruh signifikan terhadap *perceived risk*, *trust in intermediary*, dan *transaction intention*, *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *transaction intention*, dan *perceived ease of use* memiliki hasil yang tidak signifikan terhadap *transaction intention*.

Kata Kunci : *E-Commerce*, *Go-Partner*, *Trust*, *Perceived Risk*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Trust dan Risk Terhadap Niat Pengemudi Menggunakan Aplikasi Transportasi Online Go-Partner (Studi Kasus : Layanan Go-Ride)” dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini guna mencapai kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Namun, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini dan dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna, banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Di dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua dan adik penulis yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungannya sehingga penulis menjadi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom dan Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan ilmunya sehingga penulis mendapatkan pencerahan dalam penyelesaian skripsi.



3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen program studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Terima kasih khususnya kepada teman-teman (Didit, Baiq, Alifian, Adam, dan Rahman) dan juga Yovika Noviardi Putri yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan bantuan, membantu doa, memberikan motivasi dan juga semangat untuk penulis.
6. Kepada para responden yang terhormat, terimakasih banyak untuk partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
7. Terima kasih kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri, umumnya bagi pembaca, dan dapat menjadi bahan pelajaran bagi pihak yang ingin membuat penelitian skripsi serupa.

Surabaya, Juli 2021

Penulis,

Bayu Prasetya

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	4
1.3    BATASAN MASALAH .....	4
1.4    TUJUAN .....	5
1.5    MANFAAT .....	5
1.6    SISTEMATIKA PENULISAN .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1    E-commerce.....	7
2.1.1    Definisi E-commerce .....	7
2.1.2    Tujuan dan Manfaat <i>E-commerce</i> .....	8
2.1.3    Jenis – jenis <i>E-commerce</i> .....	10
2.2    Transportasi Online .....	13
2.3    GO-JEK.....	14

2.4	Peraturan Transportasi Online.....	14
2.5	Trust.....	15
2.5.1	Macam-Macam <i>Trust</i> .....	17
2.6	Perceived Risk.....	18
2.7	Variabel Penelitian.....	19
2.8	Populasi dan Sampel.....	20
2.9	Teknik Sampling.....	21
2.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
2.11	SEM (Structural Equation Modelling).....	22
2.12	Tinjauan Pustaka.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1	Alur Penelitian.....	32
3.2	Identifikasi Masalah.....	32
3.3	Literatur Review.....	33
3.4	Model Konseptual.....	34
3.5	Hipotesis Penelitian.....	34
3.5.1	<i>Perceived Risk</i> .....	35
3.5.2	<i>Institution Based Trust</i> .....	36
3.5.3	<i>Trust in Intermediary</i> .....	37
3.5.4	<i>The Impact of Trust in Intermediary on Institution Based Trust</i> ....	38
3.6	Definisi Operasional.....	39

3.7	Indikator Variabel.....	40
3.8	Skala Pengukuran .....	44
3.9	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.9.1	Data Primer .....	44
3.9.2	Data Sekunder .....	45
3.10	Metode Pengambilan Sampel .....	45
3.10.1	Target dan Jumlah Populasi .....	45
3.10.2	Teknik Sampling .....	45
3.10.3	Ukuran Sampel.....	46
3.11	Analisis Dan Pembahasan.....	47
3.11.1	<i>Outer Model</i> .....	48
3.11.2	<i>Inner Model</i> .....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		50
4.1	Pembahasan Tabulasi Data (Karakteristik Responden) .....	50
4.1.1	Jenis Kelamin .....	50
4.1.2	Usia .....	51
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	51
4.1.4	Lama Menggunakan Aplikasi GoPartner.....	52
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1	Perceived Risk.....	53
4.2.2	Institution Based Trust .....	54

4.2.3	Trust In Intermediary .....	55
4.2.4	Transaction Intention .....	56
4.2.5	Propensity To Trust.....	57
4.2.6	Prior Positive Experience .....	57
4.2.7	Perceived Ease Of Use .....	58
4.2.8	Perceived Usefulness .....	59
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	60
4.3.1	Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran) .....	60
4.3.2	Inner Model.....	65
4.3.3	<i>Index Fit</i> .....	67
4.4	Pengujian Hipotesis .....	69
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.5.1	Hubungan <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	73
4.5.2	Hubungan <i>Institution Based Trust</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	74
4.5.3	Hubungan <i>Trust In Intermediary</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	77
4.5.4	Hubungan <i>Trust In Intermediary</i> Terhadap <i>Institution Based Trust</i> .....	79
4.6	Pembahasan Hasil Variabel Kontrol .....	81
4.6.1	Hubungan <i>Propensity To Trust</i> Terhadap <i>Trust In Intermediary</i> ...	81
4.6.2	Hubungan <i>Prior Positive Experience</i> Terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	82
4.6.3	Hubungan <i>Prior Positive Experience</i> Terhadap <i>Trust In Intermediary</i> .....	83

4.6.4	Hubungan <i>Prior Positive Experience</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	83
4.6.5	Hubungan <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	84
4.6.6	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Transaction Intention</i> .....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		89
DAFTAR LAMPIRAN.....		95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka .....	25
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional .....	39
Tabel 3. 2 Pengukuran tiap – tiap variabel atau konstruk .....	40
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Risk .....	53
Tabel 4. 2 Statistik Jawaban Variabel Perceived Risk.....	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Institution Based Trust.....	54
Tabel 4. 4 Statistik Jawaban Variabel Institution Based Trust .....	55
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Trust In Intermediary .....	55
Tabel 4. 6 Statistik Jawaban Variabel Trust In Intermediary.....	56
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Transaction Intention .....	56
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Transaction Intention .....	56
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Propensity To Trust .....	57
Tabel 4. 10 Statistik Jawaban Variabel Propensity To Trust.....	57
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Prior Positive Experience .....	58
Tabel 4. 12 Statistik Jawaban Variabel Prior Positive Experience .....	58
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease Of Use.....	59
Tabel 4. 14 Statistik Jawaban Variabel Perceived Ease Of Use .....	59
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness .....	60
Tabel 4. 16 Statistik Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	60
Tabel 4. 17 Nilai Loading Factor .....	61
Tabel 4. 18 Hasil Average Variance Extracted (AVE) .....	64
Tabel 4. 19 Nilai Validitas Diskriminan .....	64
Tabel 4. 20 Composite Reliability dan Cronbach’s Alpha .....	65

Tabel 4. 21 Hasil R-Square .....	66
Tabel 4. 22 Hasil Q-Square.....	67
Tabel 4. 23 Hasil Index Fit.....	67
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Hipotesis .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Model Penelitian .....	34
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	50
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	51
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	51
Gambar 4. 4 Lama Menggunakan Aplikasi Go-Partner.....	52
Gambar 4. 5 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS .....	69