

RISET PENGGUNA APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY* TERHADAP PENGGUNAAN *DIGITAL NUDGE* UNTUK MEMBENTUK KONSUMSI YANG BERTANGGUNG JAWAB

SALMA ATHOETANI



**DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Riset Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery* terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2024

Salma Athoetani
G6401201035

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

SALMA ATHOETANI. Riset Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery* terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab. Dibimbing oleh DEAN APRIANA RAMADHAN dan AUZI ASFARIAN.

Layanan pesan antar makanan daring di Indonesia berkembang pesat, tetapi juga berdampak pada lingkungan dan konsumsi berlebih. Sebagai upaya untuk meminimalisir dampak negatif, aplikasi *online food delivery* telah menerapkan strategi *nudging*. Di Indonesia efektivitasnya masih belum dianalisis serta masih diperlukan analisis untuk menemukan strategi *nudging* yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi efektivitas digital *nudge* pada generasi muda usia 18-29 tahun. Penelitian ini mengeksplorasi sikap dan perilaku terkait konsumsi yang bertanggung jawab serta penggunaan digital *nudge* dalam aplikasi, dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasilnya menunjukkan ketidaksesuaian antara sikap dan perilaku partisipan terkait konsumsi bertanggung jawab. Faktor-faktor seperti kurangnya kesadaran terhadap keberadaan fitur, biaya tambahan, penyajian informasi yang kurang menarik, kurangnya kerjasama serta pemahaman dari pihak restoran, dan kurangnya kepercayaan terhadap transparansi alokasi dana menjadi kendala dalam mencapai efektivitas yang diharapkan.

Kata kunci: *digital nudge*, efektivitas, generasi muda, konsumsi bertanggung jawab, layanan pesan antar makanan

ABSTRACT

SALMA ATHOETANI. Online Food Delivery Application Users Research on The Use Of Digital Nudge to Shape Responsible Consumption. Supervised by DEAN APRIANA RAMADHAN and AUZI ASFARIAN.

Online food delivery in Indonesia is growing rapidly, despite its impact on the environment and overconsumption. To minimize negative impacts, online food delivery apps have implemented nudging strategies. In Indonesia, its effectiveness has not been analyzed and analysis is still needed to find an effective nudging strategy. Therefore, this study evaluates the effectiveness of digital nudge among young people aged 18-29 years. This research explores attitudes and behaviors related to responsible consumption and the use of digital nudging in apps, using quantitative and qualitative methods. The results showed a mismatch between participants' attitudes and behaviors regarding responsible consumption. Factors such as lack of awareness of the features, additional costs, unattractive presentation of information, lack of cooperation and understanding on the part of restaurants, and lack of trust in the transparency of fund allocation are obstacles to achieving the expected effectiveness.

Keywords: digital nudge, effectiveness, young generation, responsible consumption, online food delivery.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

RISET PENGGUNA APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY* TERHADAP PENGGUNAAN *DIGITAL NUDGE* UNTUK MEMBENTUK KONSUMSI YANG BERTANGGUNG JAWAB

SALMA ATHOETANI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Komputer

**DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada Ujian Skripsi:
Firman Ardiansyah, S.Kom., M.Si.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Riset Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery* terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab

Nama : Salma Athoetani

NIM : G6401201035

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dean Apriana Ramadhan, S. Komp., M. Kom.



digitally signed @ design.ipb.ac.id
292332C2-936C-407A-92CB-3E0218063B0C

Pembimbing 2:
Auzi Asfarian, S. Komp., M. Kom.



digitally signed
design.ipb.ac.id

Diketahui oleh

Ketua Departemen Ilmu Komputer:
Dr. Sony Hartono Wijaya, S.Kom., M.Kom.
19810809 200812 1 002



digitally signed
design.ipb.ac.id

Tanggal Ujian:
29 Februari 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Mei 2024 ini ialah pengalaman pengguna, dengan judul Riset Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery* terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini. Skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak selama proses penyusunan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Pak Ade Carwia dan Bu Baeti Suharti serta adik penulis Fikri Nugraha yang terus mendoakan, memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis selama proses penyusunan. Pak Auzi Asfarian dan Pak Dean selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan dan mendorong penulis agar dapat segera menyelesaikan penelitian. Pak Firman selaku dosen penguji yang telah memberikan saran sehingga penelitian menjadi lebih baik.

Dzakiyyah Hasbi Hutaaruk, Faiz Byputra, Tata, Kak Tiffanie, Arazka dan Kak Lesy yang telah menjadi teman diskusi selama penelitian. Teman-teman miot yaitu Ariq, Qais, Amel, Isti dan Masrayfa yang telah memberikan semangat. Teman-teman Kom ST11, Etherone57, beserta orang-orang baik yang sudah menemani dan kebersamai selama kuliah di IPB. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif yang bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2024

Salma Athoetani

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Ruang Lingkup	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 <i>Consumption Responsible</i>	4
2.2 <i>Nudge</i>	4
2.3 <i>Sharing Economy</i>	5
III METODE	6
3.1 Data Penelitian	6
3.2 Tahapan Penelitian	6
3.3 Persiapan Instrumen	6
3.4 Perekrutan Partisipan	8
3.5 <i>User Testing</i>	8
3.6 Wawancara	9
3.7 Penyebaran Kuesioner	11
3.8 Analisis Hasil	13
3.9 Dokumentasi Desain	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Perekrutan Partisipan	15
4.2 <i>User Testing</i>	16
4.3 Analisis Hasil	17
4.4 Dokumentasi Desain	26
V SIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Simpulan	27
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	32
RIWAYAT HIDUP	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Daftar pertanyaan <i>screeener form (multiple choice)</i>	8
2	Daftar <i>context question</i>	10
3	Daftar <i>main question</i>	10
4	Daftar pertanyaan pembuka pada kuesioner SRPD (<i>multiple choice</i>)	11
5	Daftar pertanyaan inti pada kuesioner SRPD	11
6	Daftar pertanyaan pembuka Motivasi Pengguna CC (<i>multiple choice</i>)	12
7	Daftar pertanyaan inti pada kuesioner Motivasi Pengguna dalam CC	12
8	Demografi partisipan	15
9	Jumlah pengguna Gofood dan Grabfood yang mengaktifkan fitur konsumsi yang bertanggung jawab	16
10	Hasil pertanyaan pembuka pada kuesioner SRPD	17
11	Hasil pertanyaan inti kuesioner SRPD	17
12	Hasil pertanyaan pembuka pada kuesioner Motivasi Pengguna dalam Konsumsi Kolaboratif	19
13	Hasil pertanyaan inti pada kuesioner Motivasi Pengguna dalam Konsumsi Kolaboratif	19
14	<i>Key takeaways</i> dan kutipan fitur <i>carbon fund</i>	21
15	<i>Key takeaways</i> dan kutipan fitur <i>request cutlery</i>	24

DAFTAR GAMBAR

1	Kontrak <i>opt-in</i> dan <i>opt-out</i> pada Gofood	4
2	Alur penelitian	6
3	Halaman Pemesanan pada Gofood dan Grabfood	9
4	Matriks analisis hasil	13

DAFTAR LAMPIRAN

1	Detail kutipan lain terkait <i>carbon fund</i> lainnya	33
2	<i>Key takeaways</i> dan kutipan terkait <i>rating</i> dan <i>tip</i>	36
3	Dokumentasi analisis hasil	37
4	Dokumentasi kegiatan wawancara	37