

# **RISET PENGGUNA APLIKASI TRANSPORTASI DARING TERHADAP PENGGUNAAN *DIGITAL NUDGE* UNTUK MEMBENTUK KONSUMSI YANG BERTANGGUNG JAWAB**

**DZAKIYYAH HASBI HUTAURUK**



**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 Transportasi Daring Terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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

Dzakiyyah Hasbi Hutauruk  
G6401201006

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.



## ABSTRAK

DZAKIYYAH HASBI HUTAURUK. Riset Pengguna Aplikasi Transportasi Daring Terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab. Dibimbing oleh AUZI ASFARIAN dan ANNISA.

Peningkatan penggunaan transportasi daring oleh generasi muda menghasilkan berbagai dampak. Untuk meminimalisir dampak negatif yang dihasilkan, aplikasi transportasi daring mulai mengimplementasikan strategi *nudging*, namun belum diketahui efektivitasnya di Indonesia. Sementara itu, penilaian ini diperlukan untuk menemukan strategi *nudging* yang efektif dalam menumbuhkan kebiasaan pemuda terhadap konsumsi yang bertanggung jawab. Untuk itu, pada penelitian ini dilakukan pengukuran efektivitas *digital nudge* pada aplikasi transportasi daring, khususnya di kalangan generasi muda berusia 18-29 tahun. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif dengan berfokus pada sikap dan perilaku terkait konsumsi bertanggung jawab melalui *digital nudges*. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sikap dan perilaku partisipan. Hal ini disebabkan oleh berbagai alasan, yaitu adanya biaya tambahan, kurangnya kesadaran akan keberadaan fitur, penyajian informasi yang kurang menarik, dan kekurangan kepercayaan terhadap transparansi alokasi dana dalam fitur tersebut.

Kata kunci: *digital nudge*, efektivitas, generasi muda, konsumsi bertanggung jawab, transportasi daring.

## ABSTRACT

DZAKIYYAH HASBI HUTAURUK. Online Transportation Application Users Research on the Use of Digital Nudge to Shape Responsible Consumption. Supervised by AUZI ASFARIAN dan ANNISA.

*The increasing use of ride-hailing by the younger generation has resulted in various impacts. To minimize the negative impacts, ride-hailing apps have begun to implement nudging strategies. However, its effectiveness in Indonesia is unknown. In fact, this assessment is needed to find nudging strategies that are effective in fostering youth habits towards responsible consumption. Therefore, this study measures the effectiveness of digital nudge in online transportation applications, especially among young people aged 18-29 years. This research was conducted quantitatively and qualitatively by focusing on attitudes and behaviors related to responsible consumption through digital nudges. The results showed a discrepancy between participants' attitudes and behaviors. This is due to various reasons, such as the presence of additional costs, lack of awareness of the existence of the feature, presentation of information that is less attractive, and lack of trust in the transparency of the allocation of funds.*

Keywords: *digital nudge*, effectiveness, young generation, responsible consumption, ride-hailing.

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 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<sup>1</sup>  
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 TRANSPORTASI DARING TERHADAP PENGGUNAAN *DIGITAL NUDGE* UNTUK MEMBENTUK KONSUMSI YANG BERTANGGUNG JAWAB**

**DZAKIYYAH HASBI HUTAURUK**

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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:  
Dean Apriana Ramadhan, S.Komp. M.Kom

Judul Skripsi : Riset Pengguna Aplikasi Transportasi Daring Terhadap  
Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang  
Bertanggung Jawab

Nama : Dzakiyyah Hasbi Hutauruk  
NIM : G6401201006

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Auzi Asfarian, S.Komp., M.Kom.



Pembimbing 2:  
Dr. Eng Annisa, S.Kom, M.Kom



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian:  
Maret 2024

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Riset Pengguna Aplikasi Transportasi Daring Terhadap Penggunaan *Digital Nudge* untuk Membentuk Konsumsi yang Bertanggung Jawab”. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Juli 2023 hingga Januari 2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Ilmu Komputer.

Penulis mengakui bahwa penyelesaian 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:

- a. Kedua orang tua penulis, Bapak Anto Hutauruk dan Ibu Sarifah Radiah serta adik penulis Sayyidah Marwa Hutauruk, dan bunda penulis Nurhasnah yang terus mendoakan, memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis selama proses penyusunan,
- b. Bapak Auzi Asfarian, S. Komp., M. Kom. dan Ibu Dr. Eng Annisa, S. Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, berbagai saran, dan mendorong penulis agar dapat segera menyelesaikan penelitian,
- c. Bapak Dean Apriana Ramadhan, S. Komp. M. Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan saran sehingga penelitian menjadi lebih baik,
- d. Salma Athoetani, Faiz Byputra, Raisya Shinta Siregar, Tifanee Anindhita, dan Lesy Okviani yang telah menjadi teman diskusi selama penelitian dan membantu menyelesaikan penelitian tentang *digital nudges* pada aplikasi ojek *online*,
- e. Maya Amelia, Zulfa Meilida, dan Safira Aninda Hasanah yang telah memberikan semangat, menghibur, dan menemani penulis hingga akhir penelitian ini,
- f. Tim KKNT Paninggaran yang senantiasa menyemangati, menghibur, dan mendukung penulis sejak awal hingga setelah penulis menyelesaikan skripsi ini,
- g. Teman-teman penulis lainnya dari kampung halaman, dan dari dalam maupun luar Program Studi Ilmu Komputer yang telah memotivasi dan membantu penulis selama berkuliah dan melakukan penelitian.

Terakhir, dalam penulisan prakata ini, penulis sadar bahwa masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Semoga karya ilmiah ini memberikan kontribusi positif dan menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2024

*Dzakiyyah Hasbi Hutauruk*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Transportasi Daring	4
2.2 <i>Sharing Economy</i>	4
2.3 Konsumsi Bertanggung Jawab	4
2.4 <i>Nudging</i>	5
III METODE	6
3.1 Data Penelitian	6
3.2 Tahapan Penelitian	6
3.3 Persiapan Instrumen	6
3.4 Perekrutan Partisipan	7
3.5 <i>User Testing</i>	8
3.6 Wawancara	8
3.7 Penyebaran Kuesioner	10
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	31
V SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38
RIWAYAT HIDUP	41

## DAFTAR TABEL

1	Daftar pertanyaan <i>screeener form</i>	8
2	Daftar <i>context question</i>	9
3	Daftar <i>main question</i>	9
4	Daftar pertanyaan pembuka pada kuesioner SRPD	10
5	Daftar pertanyaan inti pada kuesioner SRPD	10
6	Daftar pertanyaan pembuka kuesioner Motivasi Pengguna dalam CC	11
7	Daftar pertanyaan inti pada kuesioner Motivasi Pengguna dalam CC	12
8	Persentase demografi partisipan	15
9	Jumlah pengguna GoRide dan GrabBike 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 CC	18
13	Hasil pertanyaan inti pada kuesioner Motivasi Pengguna dalam CC	19
14	<i>Key takeaways</i> dan kutipan fitur <i>Carbon Fund</i>	22
15	<i>Key takeaways</i> dan kutipan fitur <i>Electric Ride</i>	25
16	<i>Key takeaways</i> dan kutipan fitur <i>Rating and Tips</i>	27
17	Rekomendasi solusi pembenahan	30

## DAFTAR GAMBAR

1	Kontrak <i>opt-out</i> pada Gojek dan Grab	5
2	Alur penelitian	6
3	Letak fitur <i>Carbon Fund</i> pada layanan GrabBike	24
4	Letak fitur <i>Carbon Fund</i> pada layanan GoRide	25
5	<i>User persona</i>	31

## DAFTAR LAMPIRAN

1	<i>Key takeaways</i> dan kutipan lain terkait <i>Carbon Fund</i>	39
2	<i>Key takeaways</i> dan kutipan lain terkait <i>Electric Ride</i>	39
3	<i>Key takeaways</i> dan kutipan lain terkait <i>Rating and Tips</i>	39
4	Dokumentasi kegiatan wawancara dan analisis hasil	40