

**ANALISIS KEPERCAYAAN PENGGUNA *PAYLATER* PADA SHOPEE
DAN TOKOPEDIA (SURVEI DILAKUKAN KEPADA MAHASISWA/
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)**

SURYA RODOLI PASARIBU

1702519040



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

PEMASARAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***ANALYSIS OF PAYLATER USER TRUST IN SHOPEE AND TOKOPEDIA
(SURVEY CONDUCTED ON STUDENTS OF THE FACULTY OF THE
ECONOMICS JAKARTA STATE UNIVERSITY)***

SURYA RODOLI PASARIBU

1702519040



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Proposal was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an
Applied Bachelor's Degree at the Faculty of Economics Jakarta State University***

APPLIED GRADUATE STUDIES PROGRAM

DIGITAL MARKETING

FACULTY OF ECONOMICS

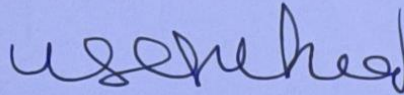
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

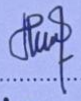

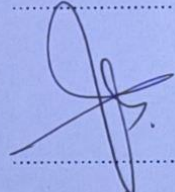

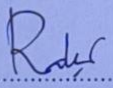
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP.196206231990032001 (Ketua)		25 Januari 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP.199308272020122024 (Penguji Ahli 1)		25 Januari 2024
3	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP.197412212008121001 (Penguji Ahli 2)		25 Januari 2024
4	Agung Kresnamurti Rival P., ST, M.M. NIP.197404162006041001 (Pembimbing 1)		25 Januari 2024
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP.198305012018032001 (Pembimbing 2)		25 Januari 2024

Nama : Surya Rodoli Pasaribu
No. Registrasi : 1702519040
Program Studi : Pemasaran Digital D IV
Tanggal Lulus : Senin, 04 Desember 2023

LEMBAR BEBAS PLAGIAT

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Surya Rodoli Pasaribu
Nim : 1702519040
Prodi : Pemasaran Digital D IV
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisa Kepercayaan Pengguna *Paylater* pada Shopee dan Tokopedia (Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta).

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain. Skripsi yang saya buat berdasarkan hasil penelitian saya melalui tahapan tahapan yang saya lewati

Apabila di kemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan/naskah saya akan bertanggung jawab. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Januari 2024

Yang Menyatakan



Surya Rodoli Pasaribu

NIM. 1702519040

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Surya Rodoli Pasaribu
NIM : 1705619040
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat Email : Suryarodolipasaribu@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Tourist Experience Terhadap Trust, Satisfaction dan Perceived Value Untuk Melakukan Revisit Intention: Studi pada Wisata Museum Gedung Sate Bandung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Februari 2024
Penulis

(Surya Rodoli Pasaribu)

ABSTRAK

Surya Rodoli Pasaribu, 2024; Analisis Kepercayaan Pengguna *Paylater* Shopee dan Tokopedia (Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta) Skripsi, Jakarta : Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepercayaan pelanggan menggunakan *paylater* dan faktor apa saja yang dipertimbangkan pelanggan dalam menggunakan *paylater* Shopee dan Tokopedia dimana survei dilakukan kepada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Narasumber pada penelitian ini yaitu 10 mahasiswa/i fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan metode wawancara secara langsung. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat empat gambaran kepercayaan pengguna dalam menggunakan *paylater* pada mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta. Keempat gambaran tersebut adalah kredibilitas perusahaan, integritas perusahaan, niat baik perusahaan, dan bagaimana perusahaan dapat menyelesaikan masalah. Faktor yang dipertimbangkan pengguna *paylater* yaitu keamanan, reputasi, kesesuaian hukum peraturan dan kompetensi. Studi ini diharapkan dapat digunakan bagi perusahaan sebagai dasar dalam mengembangkan strategi pemasaran dan penjualan melalui kepercayaan pengguna.

Kata Kunci : Kepercayaan Pengguna, *Consumer Satisfaction*, *Comparative Analysis*, *Analysis Benchmarking*, *E-Commerce*.

ABSTRACT

Surya Rodoli Pasaribu, 2024; Analysis of Shopee and Tokopedia Paylater User Trust (Survey Conducted on Jakarta State University Students) Thesis, Jakarta: D4 Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University

This research aims to find out how customer trust in using paylaters is described and what factors customers consider when using Shopee and Tokopedia paylaters, where a survey was conducted among students at the Faculty of Economics, Jakarta State University. The resource persons for this research were 10 students from the Faculty of Economics, Jakarta State University using the direct interview method. This research uses data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. This research uses data analysis techniques with data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research found that there were four descriptions of user confidence in using paylater among students at Jakarta State University. These four images are company credibility, company integrity, company good intentions, and how the company can solve problems. Factors considered by paylater users are security, reputation, compliance with legal regulations and competence. It is hoped that this study can be used by companies as a basis for developing marketing and sales strategies through user trust.

Keyword : User Trust, Consumer Satisfaction, Comparative Analysis, Analysis Benchmarking, E-Commerce.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***If you don't find a way
To make money while you sleep
You will work until you die***

~ Warren Buffett

Proposal ini dipersembahkan untuk orang tua, ibu dan ayah selaku orang yang paling berjasa dalam kehidupan peneliti. Kepada segala institusi pendidikan yang telah memberikan pengalaman dalam menjadi manusia yang berpendidikan. Kepada Negara Republik Indonesia yang telah menjadi tempat peneliti untuk berguna bagi nusa dan bangsa. Dan kepada orang terdekat dan sekitar peneliti yang peneliti sayangi dan banggakan.

Bijaklah berpikir dan teruslah melangkah dalam menjalani hidup

~Surya Rodoli Pasaribu

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat seiring salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia, semoga dengan memegang teguh sunnahnya akan mendapat kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Jurusan Pemasaran Digital Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penulisan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi S-1 Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam menjalankan penelitian skripsi hingga selesai.

6. Nila Anjar Ramadhona selaku orang yang teristimewa dalam menempuh dan menemani hari-hari saya dan senantiasa memotivasi penelitian untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Teman – teman D4 Pemasaran Digital yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti agar menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan serta kesalahan dari materi ataupun cara penyajiannya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat berguna bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 25 Januari 2024

Peneliti