

**TINGKAT PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN PENGGUNA SHOPEE FOOD PADA TENAGA
KEPENDIDIKAN TIDAK TETAP DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



Muhammad Anggito Wibowo

1407618033

Skripsi yang Ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas
Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ABSTRAK

Muhammad Anggito Wibowo, Tingkat Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Pengguna Shopee Food Pada Tenaga Kependidikan Tidak Tetap Di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi: Program Studi Pendidikan IPS, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan Shopee Food pada tenaga kependidikan tidak tetap di Universitas Negeri Jakarta. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Sampel sebanyak 81 responden ditentukan dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan Shopee Food pada indikator fleksibilitas sebesar 95%. Selain itu, tingkat kepercayaan pengguna juga tinggi, meliputi aspek *ability* dalam kemampuan teknis dan keandalan sistem sebesar 95%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Shopee Food telah mampu memberikan pengalaman pengguna yang positif dan dipercaya oleh tenaga kependidikan tidak tetap di lingkungan kampus. Hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang layanan untuk terus meningkatkan kualitas sistem dan layanan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Shopee Food, Tenaga Kependidikan Tidak Tetap

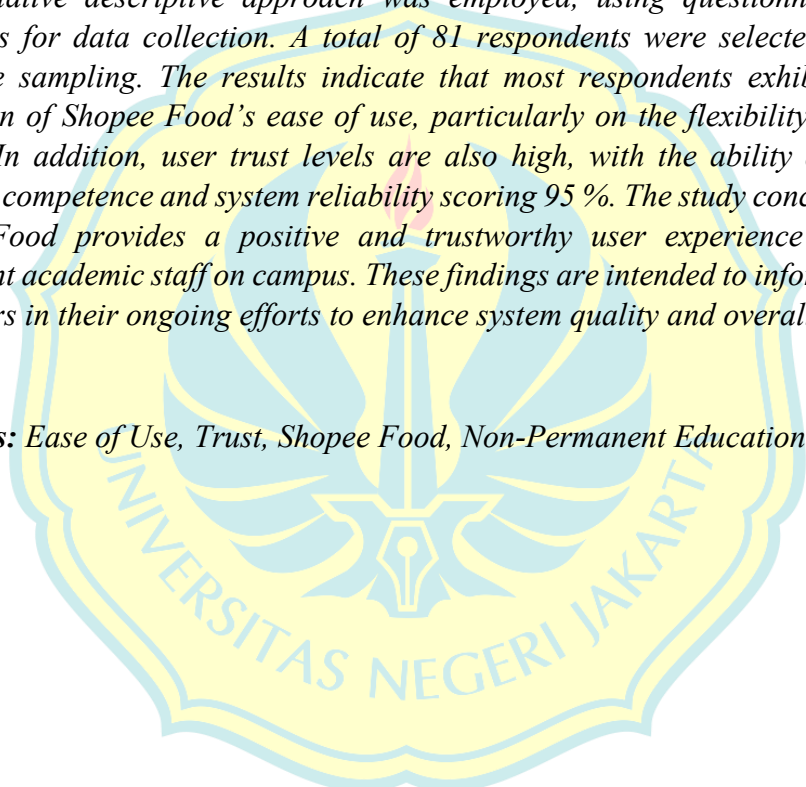
Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Muhammad Anggito Wibowo, *Perceived Ease of Use and Trust Levels of Shopee Food Users among Non-Permanent Educational Staff at Universitas Negeri Jakarta. Thesis: Social Studies Education Study Program, Faculty of Social Sciences and Law. State University of Jakarta, 2025.*

This study aims to assess users' perceptions of ease of use and trust in the Shopee Food service among non-permanent academic staff at Universitas Negeri Jakarta. A quantitative descriptive approach was employed, using questionnaires and interviews for data collection. A total of 81 respondents were selected through purposive sampling. The results indicate that most respondents exhibit a high perception of Shopee Food's ease of use, particularly on the flexibility indicator (95 %). In addition, user trust levels are also high, with the ability dimension technical competence and system reliability scoring 95 %. The study concludes that Shopee Food provides a positive and trustworthy user experience for non-permanent academic staff on campus. These findings are intended to inform service developers in their ongoing efforts to enhance system quality and overall service.

Keywords: *Ease of Use, Trust, Shopee Food, Non-Permanent Educational Staff*

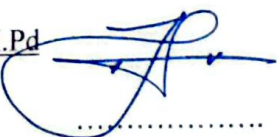
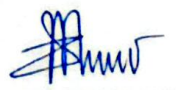


Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Nandi Kurniawan, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 198610302023211012 Ketua		1-08-2025
2.	<u>Achmad Nur Hidayat, S.Pd., M.Pd.</u> NIP. 199312222019121001 Sekretaris		1-08-2025
3.	<u>Dr. Shahibah Yuliani, S.Sos, M.Pd.</u> NIDN. 0407068403 Penguji Ahli		31-07-2025
4.	<u>Martini, S.H., MH.</u> NIP. 197103031998032001 Pembimbing I		1-08-2025
5.	<u>Nova Scoviana H, M.A., M.Si.</u> NIP. 198411132015042001 Pembimbing II		31-07-2025

Tanggal Lulus : 18 Juli 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.

Nama : Muhammad Anggito Wibowo

No. registrasi : 1407618033

Program Studi : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Tingkat Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Pengguna Shopee Food Pada Tenaga Kependidikan Tidak Tetap Di Universitas Negeri Jakarta”**

1. Dibuat dan diselesaikan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya ilmiah orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Anggito Wibowo



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Muhammad Anggito Wibowo
NIM : 1407618033
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum/Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Alamat email : muhammad9anggito@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 :

Tingkat Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Pengguna Shopee Food Pada Tenaga Kependidikan

Tidak Tetap Di Universitas Negeri Jakarta

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, 31 Juli 2025

Penulis


(Muhammad Anggito Wibowo)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Demi masa, sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh serta saling menasihati untuk kebenaran dan kesabaran.

(QS. Al-'Ashr 1-3)

”Keberuntungan Berpihak Pada Yang Berani”

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya dedikasikan untuk almh. Ibu Yuni Ciptoningsih Binti Sukirno, almh. Ibu Sukinah Binti Wangsadireja, almh. Ibu Margini Binti Sandiyo, Ibu Martini, Bude Asti, dan pihak-pihak lainnya yang selama hidup memberikan saya tempat tinggal, makan, minum, rumah, hingga dedikasinya untuk merawat saya hingga saya bisa untuk berjuang di dunia ini. Terima kasih atas segala kasih sayang dan kebaikan yang telah diberikan hingga saat ini. Karena mereka semua saya bisa dan mampu melewati kesulitan yang ada. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembacanya.”

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Tingkat Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pengguna Shopee Food pada Tenaga Kependidikan Tidak Tetap di Universitas Negeri Jakarta”* sebagai salah satu syarat akademis untuk mendapatkan gelar sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.

Adanya penulisan Skripsi ini, penulis sangat sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis dalam menyusun skripsi ini, akan tetapi penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang tujuannya membangun supaya dapat menyempurnakan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta
2. Prof. Dr. Desy Safitri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Martini, SH., MH. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nova Scoviana Herminasari, S.Pd., M.A., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang sudah

memberikan waktu, arahan, dan masukan selama membimbing penulis dalam menyusun skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan wawasan selama penulis menempuh kegiatan belajar
5. Ibu Almh Yuni Ciptoningsih Binti Sukirno dan Ibu Almh Sukinah Binti Wangsawiredja sebagai orang tua yang selama saya hidup tetap mensupport sedari kecil sampai sudah bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Dosen Universitas Negeri Jakarta dan Tenaga Kependidikan Universitas Negeri Jakarta yang mensupport saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Yosafat Alfa Christianto dan Arief Rachman sebagai teman pemuda tersesat yang tetap memberikan dukungan dalam hal bersenda gurau terkait kehidupan.
8. Teman seperjuangan Ki Hajar E-Sport. Hanin Khalidah, Abdul Jalil Mahyudin, Muhammad Iqbal Septiana, Puput Chaerunissa, dan Fildzah Aqila yang terus menyemangati saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Teman seperjuangan Angkatan 2018 Program Studi Pendidikan Bahasa German, Teknologi Pendidikan, dan Rekayasa Keselamatan Kebakaran yang selama ini berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Teman-teman Mutasi Pashi Pashi. Thoriq Sudira, Muhammad Shafar, Rizza Hadiyansyah, Affar Tangguh, Hasan Sadzalli, Widya Putri, Adhistie, Shafira Rachmasari, dan Alisa Citra sebagai teman-teman yang tidak bosan untuk mengingatkan untuk penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman satu bimbingan Ibu Martini, SH., MH. dan Ibu Nova Scorviana Herminasari, S.Pd., M.A., M.Si yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
12. Teman-teman dari Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial angkatan 2018 yang telah mengisi hari-hari saya selama menempuh perkuliahan dengan penuh suka cita.
13. Diri sendiri yang mampu berjuang selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta ini yang penuh dengan suka dan duka dan mampu melewati berbagai rintangan hingga saat ini.

Peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan peneliti akan masukan yang bersifat membangun. Pada akhirnya peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Intelligentia - Dignitas

Jakarta, 7 Juli 2025

Muhammad Anggito Wibowo

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	9
a. Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan	9
b. Dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	10
2. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	11
a. Pengertian Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	11
b. Faktor yang membentuk kepercayaan.....	12

3. Shopee Food.....	13
4. Tenaga Kependidikan.....	14
a. Pengertian Tenaga Kependidikan.....	14
b. Tenaga Kependidikan Tidak Tetap.....	16
5. Universitas Negeri Jakarta	17
B. Penelitian Relevan.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Tujuan Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Metode Penelitian.....	24
D. Subjek Penelitian.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Data.....	31
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
C. Keterbatasan Penelitian.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan	19
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner	28



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna internet di Indonesia tahun 2016-2026	2
Gambar 1.2 Alasan penggunaan layanan pesan antar makanan secara daring	4
Gambar 4.1 Peta Penelitian	31



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Pengguna Shopee Food dalam kurun waktu 1 Minggu	6
Diagram 4.1 Tentang Shopee Food Mudah dipelajari	33
Diagram 4.2 Kesulitan Dalam Memahami Bagaimana Kerja Shopee Food	34
Diagram 4.3 Kemudahan Mengontrol Fungsi Yang Ada Di Shopee Food	35
Diagram 4.4 Kesulitan Dalam Mengatur Fitur-Fitur Shopee Food	36
Diagram 4.5 Tampilan Petunjuk Shopee Food Jelas dan Mudah Dipahami.....	37
Diagram 4.6 Tentang Responden Merasa Shopee Food Sangat Mudah Diakses Kapan Saja	38
Diagram 4.7 Kebingungan Membaca Petunjuk Shopee Food	38
Diagram 4.8 Tentang Responden Merasa Proses Login Dan Navigasi Shopee Food Menyulitkan	39
Diagram 4.9 Fleksibilitas Shopee Food Dalam Berbagai Situasi	40
Diagram 4.10 Aplikasi Shopee Food Membatasi Waktu Dan Tempat Penggunaan	40
Diagram 4.11 Mahir Menggunakan Fitur Shopee Food	41
Diagram 4.12 Pengguna Butuh Waktu Lama Untuk Terbiasa Menggunakan Shopee Food	42
Diagram 4.13 Shopee Food Mudah Digunakan Oleh Siapa Saja	42
Diagram 4.14 Tentang Shopee Food Mendukung Kemudahan Hidup Sehari-Hari	43
Diagram 4.15 Shopee Food Sulit Digunakan Dibandingkan Aplikasi Lain	44
4.16 Diagram Tentang Shopee Food Tidak Layak Digunakan Dalam Jangka Panjang.....	45
Diagram 4.17 Shopee Food Dari Segi Tampilan dan Kontrol Fisiknya	45

Diagram 4.18 Shopee Food Terasa Tidak Nyaman Digunakan Dari Sisi Desain Dan Navigasi Fisik	46
Diagram 4.19 Shopee Food Membantu Memesan Makanan Dengan Cepat dan Efisien	47
Diagram 4.20 Proses Pemesanan Melalui Shopee Food Terlalu Panjang Dan Merepotkan	47
Diagram 4.21 Shopee Food Tidak Membuat Pengguna Terbebani Secara Mental	48
4.22 Diagram Tentang Shopee Food Mempermudah Responden Saat Waktu Terbatas	49
Diagram 4.23 Kesulitan Dalam Menggunakan Shopee Food	49
Diagram 4.24 Tentang Responden Merasa Kewalahan Saat Harus Memesan Makan Lewat Shopee Food	50
Diagram 4.25 Menjelaskan Tentang Penyelesaian Pesanan Shopee Food Yang Mudah	50
Diagram 4.26 Tentang Responden Perlu Banyak Waktu Dan Tenaga Untuk Menyelesaikan Transaksi Di Shopee Food	51
Diagram 4.27 Shopee Food Dapat Dipercaya	52
Diagram 4.28 Tentang Responden Percaya Bahwa Ulasan Pembeli Dapat Diandalkan	52
Diagram 4.29 Tentang Responden Meragukan Kejujuran Penjual Yang Ada Di Shopee Food	53
4.30 Diagram Tentang Responden Tidak Percaya Pada Rating Dan Ulasan Produk Di Shopee Food	54
Diagram 4.31 Produk Sesuai Deskripsi	54
Diagram 4.32 Tentang Responden Sering Kecewa Karena Pesanan Tidak Sesuai Dengan Janji	55

4.33 Diagram Pengguna Merasa Aman Jika Memesan Menggunakan Aplikasi Shopee Food.....	56
Diagram 4.34 Tentang Shopee Food Adalah Aplikasi Yang Layak Direkomendasikan.....	56
Diagram 4.35 Tentang Responden Khawatir Dengan Keamanan Transaksi di Shopee Food.....	57
Diagram 4.36 Tentang Ketidakpercayaan Responden Kepada Shopee Food Dalam Menjaga Kualitas Secara Konsisten.....	57
Diagram 4.37 Penjual Shopee Food Berperilaku Professional	58
Diagram 4.38 Tentang Responden Melihat Banyak Penjual Yang Tidak Bertanggung Jawab Di Shopee Food	59
Diagram 4.39 Shopee Food Peduli Terhadap Kebutuhan Pengguna	59
Diagram 4.40 Tentang Kepuasan Responden Menggunakan Shopee Food	60
Diagram 4.41 Shopee Food Terkesan Mengabaikan Masukan Dari Penggunanya	60
Diagram 4.42 Tentang Kekecewaan Responden Setelah Menggunakan Shopee Food	61
Diagram 4.43 Shopee Food Memiliki Kemampuan Teknis Yang Baik Dalam Menyediakan Layanan	62
Diagram 4.44 Tentang Layanan Shopee Food Sering Mengalami Gangguan Teknis	62
Diagram 4.45 Shopee Food Menunjukkan Kepedulian Terhadap Kenyamanan Konsumen	63
Diagram 4.46 Tentang Shopee Food Tampak Hanya Fokus Pada Keuntungan, Bukan Kenyamanan Pengguna	64
Diagram 4.47 Shopee Food Konsisten Menjaga Kualitas Dan Kejujuran Layanan	64

Diagram 4.48 Tentang Shopee Food Memberikan Solusi Ketika Responden Menghadapi Masalah	65
Diagram 4.49 Tentang Responden Merasa Shopee Food Kurang Transparan Dalam Layanan Dan Kebijakannya	65
Diagram 4.50 Tentang Shopee Food Lambat Dalam Menanggapi Masalah Pengguna.....	66



Intelligentia - Dignitas