

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ONLINE TRUST PADA APLIKASI OVO
DIKALANGAN MAHASISWA DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

NINDY KURNIA FAJARINI 071511633078

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

SEMESTER GASAL 2019/2020

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan dari isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila ditulis dengan format kutipan (langsung atau tidak langsung) dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia untuk menerima sanksi apapun sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Januari 2020

PENYUSUN
METERAI
TEMPEL
088534HF242723379
6000
ENAM RIBURUPIAH



(Nindy Kurnia Fajarini)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ONLINE TRUST PADA APLIKASI OVO
DIKALANGAN MAHASISWA DI KOTA SURABAYA**

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S1 Departemen Ilmu
Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Nindy Kurnia Fajarini

071511633078

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Gasal Tahun 2019/2020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan serta selalu memberi semangat hingga saat ini, dan yang istimewa untuk diri saya sendiri yang telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dalam kondisi apapun. Tak luput juga kepada para sahabat disekeliling saya yang tak henti-hentinya memberikan support untuk terus mengejar apa yang telah saya impikan.

HALAMAN MOTTO

“TAK ADA YANG TAU KAPAN KAU MENCAPAI TUJU”

“BILAS MUKA, GOSOK GIGI, EVALUASI”

-hindia-

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ONLINE TRUST PADA APLIKASI OVO
DIKALANGAN MAHASISWA DI KOTA SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan di setujui untuk diujikan

Surabaya, 6 Januari 2020

Dosen Pembimbing



Fitri Mutia, A.K.S., M.Si.

NIP. 197510022008012011

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi: Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen: Ilmu Infomasi dan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari : Rabu

Tanggal : 8 Januari 2020

Pukul : 12.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji

Imam Yuadi, S.Sos., M.MT., Ph. D

NIP. 197505042003121001

Anggota 1



Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom

NIP. 19750122008121002

Anggota 2



Fitri Mutia, A.K.S., M.Si

NIP. 197510022008012011

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah serta inayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Online Trust Pada Aplikasi OVO Dikalangan Mahasiswa Di Kota Surabaya**”.

Latar belakang penulisan skripsi ini bermula dari maraknya penggunaan layanan *mobile payment* dikalangan mahasiswa di kota Surabaya. Saat ini banyak bermunculan macam-macam layanan *mobile payment* seperti Gopay, OVO, Dana, Link Aja, dan lain sebagainya. Namun yang menjadi perhatian peneliti disini adalah OVO yang mana aplikasi ini masih terbilang baru namun saat ini dapat menyaingi Gopay. Peneliti melihat bahwa saat ini mahasiswa banyak yang menggunakan aplikasi OVO sebagai media mereka untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran maupun pembelian, mulai dari pembayaran jasa transportasi hingga pembelian makanan atau minuman secara online. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana kepercayaan yang dimiliki mahasiswa kota Surabaya sehingga mereka memiliki ketertarikan untuk menggunakan aplikasi OVO.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Tentunya, pembuatan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak yang terlibat. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bu Ragil Tri Atmi, selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar dan terus meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan berupa kritik dan saran yang membangun kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

2. Bu Ragil Tri Atmi, yang juga selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan kuliah tepat waktu.
3. Bu Tri Susantari selaku Ketua Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
4. Kepada seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner sehingga peneliti memperoleh data pada penelitian ini.
5. Kepada teman-teman IIP angkatan 2015 dan seluruh pihak yang turut andil dalam membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis juga meminta maaf kepada semua pihak, apabila ada kesalahan yang peneliti perbuat baik disengaja maupun tidak disengaja. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Masukan serta kritik yang membangun sangat peneliti perlukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 6 Januari 2020

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-nya kepada kita semua, dan tak lupa untuk mengucapkan hamdalah karena Allah SWT selalu memberikan kemudahan dan kesehatan kepada peneliti dalam menjalani proses hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan semestinya.
2. Kepada diri saya sendiri yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. “SEMANGAT NIN, YOU DID YOUR BEST”
3. Kepada kedua orang tua peneliti , bapak dan mama serta kakak-kakak saya yang telah memberi dukungan, semangat serta do’a dan kepercayaan sepenuhnya kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan pendidikan S1.
4. Kepada almarhumah Mama Rinsa yang sudah memberi dukungan dan do’a dari kecil hingga saat ini, yang selalu menjadi sosok ibu ke dua bagi saya.
5. Kepada Bu Ragil Tri Atmi sebagai dosen pembimbing saya, terimakasih atas waktu, kesabaran, ilmu serta suntikan semangat yang ibu berikan kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih juga kepada seluruh dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Bu Rahma Sugihartati, Bu Tri susantari, Bu Endang Gunarti, Bu Fitri Mutia, Pak Imam Yuadi, Pak Hendro Margono, Pak Helmy Prasetyo, Bu Meinia Prasyesti, Pak Yunus Abdul Halim, Pak Koko SriMulyo, dan Pak Fauzan yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama kuliah serta admin IIP yang turut serta memberikan dukungan moril, serta membantu perihal administrasi kepada peneliti.
7. Terima kasih kepada *partner in crime* sejak maba “MIRACLE”. Terima kasih kalian sudah hadir di masa perkuliahan ini. Terimakasih Eka Chintya Putri serta keluarganya yang tidak bisa dijelaskan semua kebaikannya dari awal perkuliahan hingga sekarang. Terimakasih Lavena Reghita atas “ILMU” nya yang membuat saya semakin handal dalam segala hal. Terimakasih Rizky Ayu

yang selalu menjadi pendengar segala curhatan dan omelan. Terimakasih *little moon* a.k.a Almarhumah Farah Hanindya yang selalu mau membagikan makanannya dengan saya, LOVE YOU ENDLESSLY MOON. Terimakasih Renaldy Oktavioanoor yang sudah menjadi partner dalam hal apapun hingga penyelesaian skripsi ini. Terimakasih Farid Alfarisy yang mau diajak kemana-mana dan mau membukakan kosnya setiap saat. Terimakasih Ishar Julianda yang sudah menjadi mood booster alias kamu ganteng banget mbessss. Terimakasih Achmad Rizki yang selalu membantu saya di dunia perkuliahan dan juga selalu memberi nasehat saya. Terimakasih Alvin Ilham, ATM berjalanku, supirku, skill berkendaramu mantap. Terimakasih Ghilman Faisal yang selalu menjadi teman konser dan juga selalu menyediakan kosnya untuk basecamp. Terimakasih kalian semua, SELAMAT DAN SUKSES.

8. Terimakasih untuk sahabat cabang lain “BUCIN BUCIN CLUB”, sofi, puput, erin, mbak zi, ajis yang sudah menjadi support system selama 4 tahun.
9. Terima kasih M. Iqbal Yudhistira yang sudah hadir di akhir-akhir perkuliahan ini, terimakasih sudah mau mengenalkan lagu-lagu yang kamu anggap bisa memotivasi aku dan kamu benar-benar bisa menjadi obat. Tirimikisi luv ♥.
10. Terimakasih Rizky Ayu dan Irfan yang sudah berjasa meminjamkan laptopnya, hehehehe
11. Terimakasih Hindia, Pamungkas, Kunto Aji, Adhitia Sofyan, The Panturas, Liam Gallagher yang sudah ada di playlist “IBADAH SKRIPSI” sampai skripsi ini selesai.
12. Terima kasih teman-teman KKN Tegalsari henryco, elsan, bang wandy, mba ary, mba mey, lalak. 25 hari penuh kenangan meskipun gak diluar kota dan gak nginep hehe. Makasih juga buat mami dan papi selama KKN yang sudah menganggap kita seperti anak sendiri.
13. Terimakasih semua orang yang hadir dalam kehidupan saya yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Guys thankyou sewmacjjj kalian special!!!!