



UNIVERSITAS NASIONAL

**KEPERCAYAAN PENGGUNA PADA TRANSPORTASI
ONLINE
(KASUS PADA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK,
GRAB DAN MAXIM)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Sosiologi (S.Sos)

Annastasya Putri

203503516066

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK PROGRAM STUDI SOSIOLOGI**

Jakarta

Februari 2024



NATIONAL UNIVERSITY

**USER TRUST IN ONLINE TRANSPORTATION
(CASES ON GOJEK, GRAB AND MAXIM ONLINE
TRANSPORTATION)**

UNDERGRADUATED THESIS

As one of the requirements
to obtain a Bachelor of Sociology (S.Sos)

Annastasya Putri

203503516066

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL
SCIENCE SOCIOLOGY STUDY PROGRAM**

Jakarta

February 2024

Lembar Persetujuan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Annastasya Putri
NPM : 203503516066
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online (Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 26 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Sosiologi


(Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si.)


(Dr. Andi Achdian, M.Si.)

Lembar Pengesahan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Annastasya Putri

NPM : 203503516066

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online
(Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan.

Jakarta, 6 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP

Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si

Lembar Persembahan

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Annastasya Putri

NPM : 203503516066

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online
(Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Penguji I : Prof. Dr. A.F. Sigit Rochadi, M.Si.

Penguji II : Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si.

Lembar Pernyataan

HALAMAN PERNYATAAN ORISINIL

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Annastasya Putri

NPM : 203503516066

Judul Skripsi : Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online
(Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 1 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,


METRAI
TAMPEL
4CAKX839355879

Annastasya Putri



Abstrak

Nama : Annastasya Putri
Program Studi : Sosiologi
Judul : Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online
(Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim)

Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si.

Transportasi online menawarkan kenyamanan dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan angkutan umum di mana transportasi online dapat menghemat dari segi waktu dan biaya karena fitur teknologi digitalnya yang canggih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepercayaan pengguna pada transportasi online. Pengguna yang menggunakan layanan transportasi online Gojek, Grab dan Maxim serta driver ojek online itu sendiri merupakan informan pada penelitian ini. Delapan orang yang mewakili berbagai usia dan profesi, berpartisipasi dalam wawancara yang mendalam sebagai bagian dari metode wawancara. Metode analisis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif yang sangat membantu dalam memberikan informasi dan fakta. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa opini pengguna tentang kepercayaan pengguna itu sendiri pada transportasi online meliputi Gojek, Grab dan Maxim dimana informan menunjukkan sikap yang percaya pada jasa transportasi Grab dan memberikan stigma yang positif terhadap transportasi ojek online.

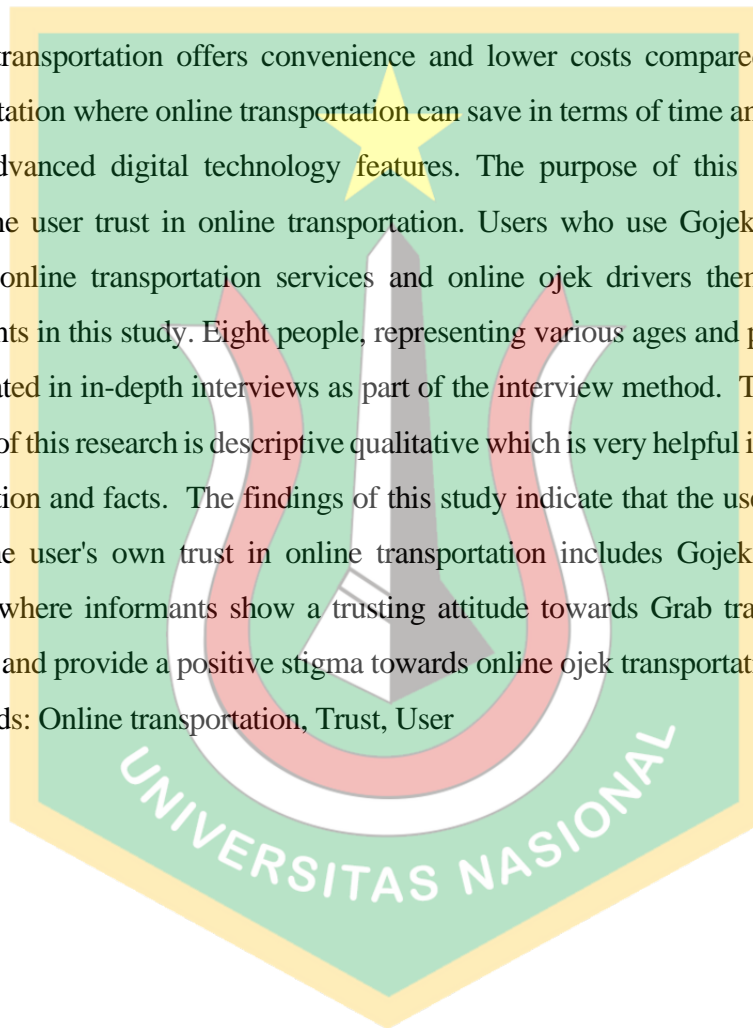
Kata Kunci : Transportasi online, Kepercayaan, Pengguna

Abstract

Name : Annastasya Putri
Study Program : Sosiologi
Title : User Trust in Online Transportation
(Case in Gojek, Grab and Maxim Online Transportation)
Counsellor : Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si.

Online transportation offers convenience and lower costs compared to public transportation where online transportation can save in terms of time and costs due to its advanced digital technology features. The purpose of this study is to determine user trust in online transportation. Users who use Gojek, Grab and Maxim online transportation services and online ojek drivers themselves are informants in this study. Eight people, representing various ages and professions, participated in in-depth interviews as part of the interview method. The analysis method of this research is descriptive qualitative which is very helpful in providing information and facts. The findings of this study indicate that the user's opinion about the user's own trust in online transportation includes Gojek, Grab and Maxim where informants show a trusting attitude towards Grab transportation services and provide a positive stigma towards online ojek transportation.

Keywords: Online transportation, Trust, User



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, rahmat serta hidayah-Nya. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya dan pada umatnya hingga akhir zaman sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dengan judul “Kepercayaan Pengguna Pada Transportasi Online” (Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim) “. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Dikesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, serta bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasioal.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Andi Achdian, M.Si, selaku Ketua Program Studi Sosiologi, serta Ibu Ichmi Yani Arinda Rohmah, S. Pd., M. Sosio selaku Sekretaris Program Studi Sosiologi Universitas Nasional
4. Prof. Dr. Hj. Syamsiah Badruddin, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta telah membimbing dengan amat sabar selama proses skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti sejak tahun 2020.

Tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penliti :

1. Kedua orang tua penulis mamah dan papski terima kasih atas rasa sayang dan cinta serta sekaligus motivasi, dukungan, dorongan dan senantiasa memberikan nasehat luar dalam kepada serta doa yang selalu mamah dan papski haturkan kepada Allah Swt setiap saat.
2. Lala Silviana Putri dan Kirana Mayna Putri kakak perempuan saya yang telah mendidik sehingga penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik serta dorongan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
3. Best Friend Untill Jannah (Tata, Eomma, Fafa, Idoy, Bunbuni) sahabat dunia akhirat yang telah memberikan waktu suka maupun duka serta memberikan dukungan semangatnya.
4. CN (Sabila, Ace, Hana, Mbaput, Jajak, Tiara, Sasak, Nanak, Mira, Indi, Ameng) sahabat dari Sd yang telah merasakan susah senang bersama serta selalu memberikan semangat yang tiada henti dan kekuatan untuk penulis.
5. Windy dan Ira yang tiada henti memberikan semangat dan dorongan kepada penulis serta perhatian, kesabaran yang besar dan luas sehingga penulis bisa melewati masa sulit.
6. Ahmad Fauzan yang selalu memberi semangat, masukan, nasehat dorongan selama penulisan skripsi.
7. Para informan yang telah memberikan banyak data dan informasi kepada penulis selama proses penulisan.
8. Teman-teman seperbimbingan penulis sekaligus teman seangkatan Sosiologi 2020 yang tidak bisa diucapkan satu persatu, terima kasih atas kenangan dan pengalaman yang telah kita alami bersama

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan sumbangan pemikiran bagi pembaca. Penulis hanya dapat mendo'akan semoga segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini mendapat balasan dari Allah Swt.

Jakarta, 30 Januari 2024

Daftar Isi

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
2.2 Kajian Pustaka	18
2.2.1 Transportasi Online.....	18
2.2.2 Dinamika Transportasi Online.....	20
2.2.3 Kepercayaan Pengguna.....	22
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pengguna Terhadap Transportasi Online.....	25
2.2.5 Kerangka Teori.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Penentuan Informan.....	27

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.5 Triangulasi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum.....	35
4.1.1 Wilayah Penelitian.....	35
4.1.2 Sejarah dan Perkembangan Transportasi Online.....	38
4.1.3 Gojek.....	45
4.1.4 Grab.....	47
4.1.5 Maxim.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Kepercayaan Pengguna Pada Moda Transportasi Online (Gojek, Grab dan Maxim).....	52
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepercayaan Pengguna Pada Keputusan Penggunaan Moda Transportasi Online (Gojek, Grab dan Maxim).....	60
4.3 Analisis Teori.....	67
4.3.1 Social Trust.....	67
4.3.2 Strategi Persaingan Jasa Transportasi Ojek Online.....	72
4.3.3 Keberlanjutan Transportasi Online.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran.	85