

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transportasi online telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Dengan kemajuan teknologi, transportasi online telah mengubah cara kita bepergian dan mengakses layanan transportasi. Namun, sebelum kita membahas lebih lanjut tentang transportasi online, penting untuk memahami sejarahnya.

Transportasi online pertama kali muncul pada awal tahun 2000-an di beberapa negara maju seperti Amerika Serikat dan Inggris. Pada saat itu, layanan transportasi online masih dalam tahap eksperimental dan belum banyak dikenal oleh masyarakat umum. Namun, dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan kemudahan akses transportasi, transportasi online mulai mendapatkan perhatian yang lebih besar.

Salah satu perusahaan transportasi online pertama yang sukses adalah Uber, yang didirikan pada tahun 2009 di Amerika Serikat (Joewono dan Rizki, 2019). Uber menawarkan layanan transportasi dengan menggunakan aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan dengan mudah. Keberhasilan Uber menginspirasi munculnya perusahaan transportasi online lainnya seperti Grab, Gojek, dan Maxim.

Di Indonesia, transportasi online mulai dikenal pada awal tahun 2010-an (Gojek, 2020). Pada saat itu, masyarakat Indonesia masih mengandalkan transportasi konvensional seperti taksi dan ojek pangkalan. Namun, dengan hadirnya layanan transportasi online, masyarakat mulai melihat kelebihan dan kemudahan yang ditawarkan.

Pada awalnya, transportasi online di Indonesia menghadapi tantangan dalam bentuk regulasi dan persaingan dengan transportasi konvensional. Namun, dengan adanya dukungan dari pemerintah dan masyarakat yang semakin terbuka terhadap inovasi, transportasi online mulai berkembang pesat. Seiring berjalannya waktu, transportasi online semakin populer di Indonesia. Banyak masyarakat yang beralih menggunakan layanan transportasi online karena kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta pilihan transportasi yang lebih lengkap.

Hal ini juga didukung oleh perkembangan teknologi yang memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan dengan cepat dan aman melalui aplikasi mobile. Transportasi online memberikan beberapa manfaat seperti pengguna jasa dan pengemudi transportasi online dapat mengetahui lokasi satu sama lain secara akurat, pengguna jasa dapat melihat informasi pengemudi dan kendaraannya, serta pengguna dapat lebih mudah mengakses kendaraan untuk bepergian ke tempat lain sehingga waktu yang digunakan lebih efektif (Farin et al., 2016; Silalahi et al., 2017)

Transportasi online juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian masyarakat. Banyak orang yang dapat memanfaatkan kendaraan pribadi mereka untuk mendapatkan penghasilan tambahan sebagai pengemudi transportasi online. Selain itu, transportasi online juga memberikan peluang kerja bagi orang-orang yang ingin bekerja secara fleksibel. Namun, transportasi online juga memiliki kelemahan yang perlu diperhatikan. Salah satu kelemahan utama adalah ketidakpastian keamanan dan privasi. Meskipun perusahaan transportasi online telah mengimplementasikan sistem keamanan, masih ada risiko penipuan dan kejahatan yang dapat terjadi. Masyarakat juga perlu waspada terhadap penggunaan data pribadi mereka oleh perusahaan transportasi online.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi perhatian masyarakat. Beberapa pengguna mengeluhkan tentang tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan transportasi online, seperti ketidaknyamanan selama perjalanan atau ketidakmampuan pengemudi untuk mengikuti rute dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, transportasi online terus berkembang dan menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Perusahaan transportasi online terus berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan mengimplementasikan berbagai upaya, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, bekerja sama dengan pihak keamanan, dan meningkatkan transparansi dan tanggung jawab.

Ketika transportasi online pertama kali diperkenalkan, masyarakat awalnya merasa ragu dan tidak yakin terhadap keamanan dan privasi yang ditawarkan oleh layanan ini. Hal ini wajar mengingat transportasi online melibatkan penggunaan aplikasi dan berbagi informasi pribadi dengan orang yang tidak dikenal. Ketidakpastian ini menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online.

Selain keamanan data pribadi, masyarakat juga khawatir tentang keamanan selama perjalanan menggunakan transportasi online. Mereka merasa tidak yakin apakah pengemudi yang mereka temui adalah orang yang tepercaya dan memiliki latar belakang yang baik. Ketidakpastian ini membuat beberapa orang ragu untuk menggunakan layanan transportasi online, terutama wanita yang sering kali merasa tidak aman saat bepergian sendirian. Banyaknya informasi melalui media sosial tentang transportasi online turut memberi andil kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online.

Media sosial telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat modern. Dalam konteks transportasi online, media sosial memiliki peran yang signifikan dalam membentuk opini publik terkait kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut (Ahmad Ikhsan, 2021). Melalui media sosial, pengguna transportasi online dapat berbagi pengalaman, memberikan ulasan, dan menyebarkan informasi kepada orang lain. Hal ini mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi online.

Salah satu aspek penting dalam media sosial yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online adalah ulasan dan rating pengguna. Pengguna transportasi online sering kali memberikan ulasan dan rating terhadap pengalaman mereka menggunakan layanan tersebut. Ulasan dan rating ini dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam memilih layanan transportasi online yang terpercaya.

Ulasan dan rating pengguna dapat memberikan informasi yang berharga bagi calon pengguna lainnya. Masyarakat dapat melihat pengalaman positif dan negatif yang dialami oleh pengguna lain, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih layanan transportasi online. Ulasan dan rating yang

positif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut, sedangkan ulasan dan rating yang negatif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Di tengah plus minus penggunaan transportasi online, ditemukan berbagai kasus yang melibatkan transportasi online yang kemudian menimbulkan stigma negatif bagi transportasi online. Berikut ini disajikan beberapa kasus yang dilansir media online sebagai berikut :

**TABEL 1.1 Kasus Transportasi Online Di Indonesia**

NO	KASUS	MEDIA
1	Shindy Depira, 22 tahun, mengalami pemerasan dan tindak kekerasan oleh pengemudi taksi online Go-Car, Aris Suhandini. Shindy juga kehilangan uang Rp 4 juta yang diambil paksa dari ATM oleh Aris.	TEMPO.CO <a href="https://metro.tempo.co/read/1219893/ini-daftar-kejahatan-pengemudi-taksi-online-dan-ojek-online">https://metro.tempo.co/read/1219893/ini-daftar-kejahatan-pengemudi-taksi-online-dan-ojek-online</a>
2	Tukang ojek online jambret telepon seluler bocah Pengemudi ojek online Budi Sumarlin, 43 tahun, menjambret telepon seluler seorang bocah di Jalan ZZ, RT12/RW04, Cengkareng Barat, Jakarta Barat, pada Ahad, 16 Juni 2019.	Brilio.net <a href="https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html">https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html</a>
3	Seorang pengemudi taksi online bernama Riyan Arterino memeras penumpangnya yang juga mahasiswi berinisial NS di kawasan Pondok Rumput, Bogor, Jawa Barat, pada Juli 2017. Riyan mengancam menyebarkan video adegan panas antara NS dan kekasihnya.	Brilio.net <a href="https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html">https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html</a>
4	Driver ojek online tega membunuh langganannya. Pada September 2017 lalu seorang driver ojek online bernama Peri Sugianto alias Peri diamankan pihak	Brilio.net <a href="https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html">https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html</a>

	berwajib setelah terbukti melakukan pembunuhan terhadap seorang perempuan bernama Dini.	<a href="https://www.emosi-1906190.html">emosi-1906190.html</a>
5	Driver ojek online tusuk perut seorang perempuan setelah ketahuan intip mandi.	Brilio.net <a href="https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html">https://www.brilio.net/serius/4-kasus-kriminal-driver-ojek-online-ini-bikin-ikut-emosi-1906190.html</a>
6	Seorang perempuan di Bali alami kekerasan oleh seorang oknum driver ojek online. Kekerasan tersebut diketahui terjadi pada sore hari, di Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali.	<b>JAWAPOS.COM</b> <a href="https://www.jawapos.com/b erita-sekitar- anda/013232697/viral- seorang-perempuan-di-bali- alami-kekerasan-oleh- driver-ojek-online-karena- tak-dengar-saat-diajak- ngobrol">https://www.jawapos.com/b erita-sekitar- anda/013232697/viral- seorang-perempuan-di-bali- alami-kekerasan-oleh- driver-ojek-online-karena- tak-dengar-saat-diajak- ngobrol</a>
7	Pengemudi taksi online cabuli penumpangnya Polisi meringkus sopir <b>taksi online</b> berinisial AN, 30 tahun, yang diduga berbuat <b>cabul</b> sekaligus melakukan pencurian terhadap perempuan ABK (28).	<b>TEMPO.CO</b> <a href="https://metro.tempo.co/read /1219893/ini-daftar- kejahatan-pengemudi-taksi- online-dan-ojek-online">https://metro.tempo.co/read /1219893/ini-daftar- kejahatan-pengemudi-taksi- online-dan-ojek-online</a>

Meskipun berbagai kasus yang melibatkan transportasi online, namun kenyataannya pengemudi transportasi online dapat ditemukan di hampir setiap bagian kota, termasuk tempat-tempat pusat keramaian seperti sekolah, pusat ritel, rumah sakit, dan gedung bisnis (Gandung Satriyono & Desi Kristanti, 2018). Ini berarti kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online masih tinggi.

Kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online merupakan faktor kritis yang mempengaruhi pertumbuhan dan keberlanjutan layanan ini. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan mendengarkan pendapat ahli, dapat diambil langkah-langkah untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat fondasi kepercayaan dalam ekosistem transportasi online.

Penelitian ini memiliki batasan masalah dengan memfokuskan bagaimana keamanan yang dirasakan oleh pengguna transportasi online dalam menghadapi kejahatan digital. Dalam menggunakan transportasi online tentunya ada kemudahan yang dirasakan oleh pengguna tapi disisi lain ada sebagian beberapa pengguna yang merasa tidak aman ataupun tidak nyaman dalam menggunakan transportasi online. Oleh sebab itu penelitian ini berjudul “ **Kepercayaan Pengguna pada Transportasi Online ( Kasus Pada Transportasi Online Pengguna Gojek, Grab dan Maxim )** “

## 1.2 Rumusan Masalah

Maraknya jenis transportasi online dapat membawa resiko terhadap kejahatan yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna transportasi online itu sendiri. Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepercayaan pengguna pada moda transportasi online (Gojek, Grab, dan Maxim)?
2. Faktor faktor apa saja yang menentukan kepercayaan pengguna pada keputusan penggunaan moda transportasi online (Gojek, Grab, dan Maxim)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengetahui kepercayaan pengguna pada moda transportasi online (Gojek, Grab, dan Maxim)
2. Menganalisis faktor-faktor yang menentukan kepercayaan pengguna pada moda transportasi online (Gojek, Grab, dan Maxim).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritik :

- Menghasilkan pemahaman bagi pengguna tentang bagaimana kepercayaan pengguna dalam menggunakan transportasi online
- Meningkatkan pemahaman tentang bagaimana faktor faktor yang menjadi pemicu keputusan penggunaan transportasi online

Manfaat Praktis

- Memberikan gambaran tentang bagaimana peran transportasi online di kalangan pengguna.
- Memberikan pemahaman tentang persepsi pengguna terhadap keberadaan transportasi online.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun skripsi terdapat sistematika penulisan agar pembahasan terfokus pada pokok permasalahan, maka dari itu sistematika penulisan dibagi menjadi 2 bagian diantaranya :

### 1. Bagian Muka

- a) Cover
- b) Halaman Daftar Isi

### 2. Bagian Isi

#### a) **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang dari topik penelitian yang berjudul: “ Kepercayaan Penggunaan pada Transportasi Online ( Kasus Pada Transportasi Online Gojek, Grab dan Maxim )

#### b) **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, kajian pustaka, kerangka teori dan kerangka pemikiran.

#### c) **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan uraian mengenai metode penelitian yang digunakan,

diantaranya metode dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data serta analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

**d) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Obyek penelitian, hasil penelitian tentang kepercayaan pengguna pada moda transportasi online (Gojek, Grab dan Maxim), hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk narasi deskriptif berupa hasil wawancara dengan informan terpilih tentang kepercayaan pengguna pada moda transportasi online dan faktor-faktor-faktor yang mementukan kepercayaan pengguna. Selain itu, disajikan pula pembahasan berupa relevansi hasil penelitian dan teori.

**e) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti.

**3. Bagian Akhir**

**a) Daftar Pustaka**

Daftar sumber informasi mengenai bahan bacaan yang dijadikan acuan dalam penulisan draf proposal skripsi yang terdiri dari kumpulan buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu, artikel dan lain-lain.

**b) Lampiran – lampiran**

Pada bagian ini berisikan lampiran-lampiran yang mendukung hasil penelitian, diantaranya lampiran pedoman wawancara, transkrip wawancara, dokumentasi dan daftar riwayat hidup.