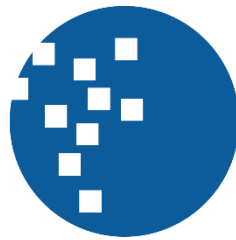


**REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA
APLIKASI COUCHSURFING**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Jane Gita Maria

0000039729

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA
APLIKASI COUCHSURFING**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Jane Gita Maria

0000039729

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jane Gita Maria

Nomor Induk Mahasiswa : 00000039729

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA APLIKASI COUCHSURFING

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Juni 2023



(Jane Gita Maria)

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA APLIKASI
COUCHSURFING

Oleh

Nama : Jane Gita Maria

NIM : 00000039729

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 14 Juni 2023

Pembimbing



Dr. Agustinus Rusdianto Berto, S.Sos., M.Si.
NIDN 0313088403

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2023.06.14
17:35:18 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.
NIDN 0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA APLIKASI
COUCHSURFING

Oleh

Nama : Jane Gita Maria

NIM : 00000039729

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 26 Juni 2023

Pukul 10.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang

Date:
2023.07.11
'09:06:28 +07'00



Dr. Daniel Susilo, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN 0718129001

Penguji



Dian Nuranindya, S.E., M.Si.
NIDN 0314128502

Pembimbing



Dr. Agustinus Rusdianto Berto, S.Sos., M.Si.
NIDN 0313088403

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2023.07.11
11:35:27 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.
NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jane Gita Maria

NIM : 00000039729

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA APLIKASI
COUCHSURFING

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 14 Juni 2023

Yang menyatakan,



Jane Gita Maria

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkatnya membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini sehingga bisa selesai dikerjakan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana S1 Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan bisa mencapai titik ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga banyak bantuan dari berbagai pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Agustinus Rusdianto Berto, S.Sos., M.Si., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Daniel Susilo, S.I.Kom, M.I.Kom. dan Ibu Dian Nuranindya, S.E., M.Si. selaku Ketua Sidang dan Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan saat sidang skripsi.
6. Papa saya di surga yang selalu memberikan kekuatan dan nasihat yang berguna untuk saya di masa sekarang sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Mama dan Vina adik saya yang selalu mendukung setiap saat dan menjadi kekuatan saya untuk menjalani hidup dan semangat mengerjakan skripsi ini.

8. Seluruh keluarga besar saya yang ada di Tangerang, Ketapang, Surabaya dan diluar Indonesia yang sudah mendukung saya selama ini ketika mengerjakan tugas akhir ini.
9. Teman-teman saya yang membantu dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi: Elmyra, Zahrany, Putri, Kayla, Meilina dan Ceying.
10. Teman-teman Couchsurfing: Kak Cenda, Kak Windi, Kak Ferry, Kak Agam, Kak Melan, Kak Fatimah, Kak Jeni dan Kak Risyah yang sudah bersedia menjadi Informan untuk membantu dalam pengerjaan skripsi.

Tangerang, 14 Juni 2023



(Jane Gita Maria)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

REPUTASI DIGITAL DAN *TRUST ISSUE* PENGGUNA

APLIKASI COUCHSURFING

(Jane Gita Maria)

ABSTRAK

Couchsurfing merupakan layanan jaringan untuk komunitas *traveler* yang menyediakan akomodasi gratis bagi para penggunanya dengan cara menginap di tempat pengguna lainnya. Adanya rasa kepercayaan yang dibangun antara pengguna yaitu *host* dan *surfer* yang melalui banyak hal salah satunya adalah kegunaan fitur *references* sebagai sebuah penilaian seorang pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Etnografi Virtual yang lebih banyak mencari data melalui dunia maya yaitu aplikasi Couchsurfing untuk melihat tahapan pengguna ketika menggunakan aplikasi dan tahap pembangunan hubungan kepercayaan. Penelitian ini melibatkan pengguna Couchsurfing yang berperan sebagai *host* dan *surfer* di area Jakarta untuk melihat tahap perkembangan hubungan, pembentukan hubungan kepercayaan dan ketika mereka menggunakan fitur *references*. Fitur *references* ini menjadi identitas digital bagi pengguna Couchsurfing yang bisa dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kepercayaan melalui deskripsi penilaian yang ada dari pengguna lainnya. Fitur ini menjadi hal yang cukup penting dalam pengambilan keputusan oleh pengguna dengan memeriksa keseluruhan *references* yang ada untuk memastikan kebenaran dari penilaian-penilaian tersebut. Sehingga dimanfaatkan dengan sangat baik oleh pengguna sebagai acuan-acuan untuk memilih *host* atau *surfer* selain dari hal lainnya seperti foto dan profil yang lengkap terstruktur.

Kata kunci: Couchsurfing, *References*, Penetrasi Sosial, Kepercayaan

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

***DIGITAL REPUTATION AND TRUST ISSUE OF
COUCHSURFING APPLICATION USER***

(Jane Gita Maria)

ABSTRACT (English)

Couchsurfing is a network service for the traveler community that provides free accommodation for its users by staying at other people's places. The use of references feature as an online reputation to build the trust between host and surfer from the application. The method used in this research is Virtual Ethnography which seeks more data through cyberspace, from the Couchsurfing application to see the stages of users when using the application and their stages of trust. This research involves Couchsurfing users who act as hosts and surfers in the Jakarta area to see the stages of relationship development, the formation of trust relationships when they use the references feature. The references feature is a digital identity for Couchsurfing users that can be used as a reference to increase trust through descriptions of existing references or stories from other users. This feature is quite important in making decisions by users while checking all references to ensure the truth of these assessments. So, it is very well utilized by users as a reference for choosing a host or surfer apart from other things such as photos and a complete structured profile.

Keywords: *Couchsurfing, References, Social Penetration, Trust*

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.4.3 Kegunaan Sosial	8
1.4.4 Keterbatasan Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan	21
2.2.1 Teori Penetrasi Sosial.....	21
2.2.2 Konsep Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	30
2.2.3 Konsep Reputasi Digital	34
2.3 Alur Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian	40

3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	41
3.3	Metode Penelitian	41
3.4	Key Informan	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Keabsahan Data	44
3.7	Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Subjek/Objek Penelitian	46
4.1.1	Karakteristik Informan 1	50
4.1.2	Karakteristik Informan 2	52
4.1.3	Karakteristik Informan 3	53
4.1.4	Karakteristik Informan 4	54
4.1.5	Karakteristik Informan 5	55
4.1.6	Karakteristik Informan 6	56
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Penetrasi Sosial	56
4.2.2	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	71
4.2.3	Reputasi Digital	76
4.3	Pembahasan	86
4.3.1	Penetrasi Sosial	86
4.3.2	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	98
4.3.3	Reputasi Digital	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		110
5.1	Simpulan.....	110
5.2	Saran.....	110
5.2.1	Saran Akademis	110
5.2.2	Saran Praktis.....	110
5.2.3	Saran Sosial	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Tabel Tahapan Penetrasi <i>Host</i>	59
Tabel 4.2 Tabel Tahapan Penetrasi <i>Surfer</i>	65
Tabel 4.3 Tabel Tahapan Penetrasi <i>Host</i>	91
Tabel 4.4 Tabel Tahapan Penetrasi <i>Surfer</i>	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Referensi dari <i>Surfer</i> kepada <i>Host</i>	5
Gambar 1.2 Kasus Penipuan Anggota Couchsurfing.....	6
Gambar 2.1 Model Teori Penetrasi Sosial.....	23
Gambar 2.2 Tahapan Penetrasi Sosial.....	28
Gambar 2.3 Elemen Evaluasi Kepercayaan.....	34
Gambar 2.4 Alur Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Pembagian Fitur <i>References</i>	48
Gambar 4.2 Fitur <i>Hangout</i> di Couchsurfing.....	49
Gambar 4.3 Profil Couchsurfing Informan 1.....	50
Gambar 4.4 Informasi Akomodasi Informan 1.....	50
Gambar 4.5 Profil Couchsurfing Informan 2.....	51
Gambar 4.6 Informasi Akomodasi Informan 2.....	51
Gambar 4.7 Profil Couchsurfing Informan 3.....	52
Gambar 4.8 Informasi Akomodasi Informan 3.....	53
Gambar 4.9 Profil Couchsurfing Informan 4.....	53
Gambar 4.10 Profil Couchsurfing Informan 5.....	54
Gambar 4.11 Profil Couchsurfing Informan 6.....	55
Gambar 4.12 Lapisan Penetrasi Sosial.....	56
Gambar 4.13 <i>References</i> yang Didapatkan Cenda.....	77
Gambar 4.14 <i>References</i> Negatif di Profil Windi.....	79
Gambar 4.15 <i>References Netral</i> di Profil Agam.....	83
Gambar 4.16 Poster Penipuan Albertch Karl.....	85
Gambar 4.17 Temuan <i>Pre-Research</i> Melalui Twitter.....	86
Gambar 4.18 Lapisan Penetrasi Sosial.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Form Bimbingan Skripsi.....	115
Lampiran B Hasil Turnitin.....	118
Lampiran C <i>List Pointer</i> Pertanyaan Wawancara.....	119
Lampiran D Catatan Observasi dalam Bentuk Digital.....	121
Lampiran E Transkrip Wawancara.....	125
Lampiran F <i>Screenshot Chat</i> WhatsApp & <i>Direct Message</i> Twitter.....	187
Lampiran G Dokumentasi Wawancara <i>Online</i>	191
Lampiran H Curriculum Vitae.....	193
Lampiran I Hasil <i>Open Coding</i>	194
Lampiran J Hasil <i>Axial Coding</i>	195

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA