

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Couchsurfing adalah sebuah layanan ekonomi berbagi yang menyediakan penginapan gratis dan menghubungkan banyak *traveller* di seluruh dunia untuk berkomunikasi satu sama lain. Dampak Couchsurfing sebagai *sharing economy* platform bagi industri pariwisata di seluruh dunia dalam hal akomodasi dan budaya (Sevisari & Reichenberger, 2020). Melalui Couchsurfing (CS) ini, pengguna bisa mencari *host* untuk dijadikan tempat menginap atau bahkan mencari teman *traveling* (*travelmate*). Layanan ini bisa diakses melalui *website* dan aplikasi sehingga mudah dijangkau di mana saja. Pengguna dalam Couchsurfing yang menjadi *traveller* disebut sebagai *Surfer* sedangkan pengguna yang menawarkan tempat tinggal atau berperan sebagai warga lokal disebut *Host*. *Surfer* bisa mengirimkan permintaan untuk menginap kepada *Host* yang berada di kota tempat tujuan mereka, namun *Host* ini juga bisa menolak permintaan tersebut. Dengan adanya *surfer* yang menginap secara gratis di tempat *host*, mereka saling mendapatkan pengetahuan tentang budaya baru serta memperluas relasi. Hampir serupa dengan aplikasi *Airbnb* yang juga menyediakan penginapan, namun Couchsurfing ini tidak dikenakan biaya tempat tinggal seperti pada *Airbnb* (Juniarti, 2021). Layanan Couchsurfing dan *Airbnb* termasuk ke dalam konsep *Sharing Economy* (*SE*) atau ekonomi berbagi (Mittendorf, 2016). Selain itu dengan tipe penginapan tidak membayar milik Couchsurfing ini sangat membantu para *traveler* diseluruh dunia. Karena biaya perjalanan tidaklah murah, apalagi biaya penginapan yang kadang juga mahal sehingga bagi beberapa orang mereka lebih memilih untuk tidak menggunakan uang sedikit pun untuk biaya penginapan dan mencari penginapan gratis dengan cara menginap di rumah orang yang ada di daerah yang mereka tuju.

Couchsurfing dibentuk oleh sekelompok *Traveller* yang tertarik untuk bertukar budaya dan bertemu banyak orang. Dengan lebih dari 14 juta pengguna

Couchsurfing, aplikasi ini membantu orang untuk bertemu dan melakukan pertukaran budaya satu sama lain melalui koneksi yang terjadi antara satu sama lain. Dengan jaman yang semakin berkembang, Couchsurfing pun menawarkan layanan yang bisa membantu para *Traveler* di seluruh dunia untuk menjadikan pengalaman *travelling* mereka menjadi lebih menyenangkan. Melalui aplikasi ini, para *Surfer* dan *Host* juga dibantu untuk berkomunikasi satu sama lain. Selain mencari penginapan, mereka juga bisa mencari teman *travelling* maupun menemukan acara-acara yang diadakan di dekat lokasi pengguna saat itu. Adanya pertukaran budaya yang terjadi antara *Host* dan *Surfer* saat mereka bertemu. Couchsurfing juga merupakan komunitas *Traveller* terbesar di dunia, sehingga tidak perlu diragukan lagi banyak traveller yang menggunakan Couchsurfing (Josephine, 2015). Di Indonesia sendiri, Couchsurfing masih menjadi komunitas yang aktif melaksanakan kegiatan seperti *Monthly Gathering*. Di beberapa kota terdapat komunitas Couchsurfing yang masih aktif berkumpul satu sama lain yaitu Jakarta, Yogyakarta, Batam, Bandung, Malang, Ternate, Manado, Bangka, Kupang, Balikpapan, Bekasi, Medan, Purwokerto dan Bogor. Pengguna Couchsurfing di Jakarta menjadi salah satu yang paling aktif dan terbanyak di Indonesia yang berjumlah 48.751 anggota (Victoria, 2017). Komunitas Couchsurfing di Jakarta aktif mengadakan *Monthly Gathering* yang dihadiri oleh anggota baru maupun lama. Selain banyaknya pengguna, Jakarta juga memiliki 69.467 hosts dan mereka aktif menjadi *Host* untuk menawarkan tempat tinggal kepada wisatawan lain.

Awal berdirinya Couchsurfing menjadi layanan yang cukup populer di kalangan *traveler*. Seiring berjalannya waktu, Couchsurfing semakin berkembang dengan ditandai oleh penambahan anggota komunitasnya yang semakin ramai tersebar di berbagai belahan dunia. Di tahun 2011 mereka memberitahukan bahwa mereka menjadi *for-profit company* di mana banyak anggota yang mulai merasa Couchsurfing menjadikan mereka sebagai aset bukan sebagai anggota komunitas. Karena pada dasarnya Couchsurfing merupakan sebuah komunitas yang terus berjalan hingga saat ini. Namun ketika memasuki era Covid-19 sekitar tahun 2020 dengan regulasi perjalanan yang diperketat dan beberapa negara yang ditutup,

kegiatan *traveling* seakan berhenti begitu saja. Karena dampak yang ditimbulkan oleh pandemi, Couchsurfing pun terkena dampak tersebut dan mulai memberlakukan pembayaran yang mengharuskan penggunanya untuk membayar demi mendapatkan tanda verifikasi pada profilnya. Hal ini menjadi masalah untuk pengguna Couchsurfing karena pengguna yang berniat buruk bisa saja membeli tanda verifikasi untuk melancarkan aksi kejahatannya di Couchsurfing. Selain itu aplikasi ini mulai banyak ditinggalkan karena banyak pengguna yang merasa tidak nyaman akan perubahan dari anggota komunitas menjadi aset perusahaan, pengaruh pandemi Covid-19 dan regulasi yang mengharuskan mereka membayar demi tanda verifikasi pada profil masing-masing (Dworzanczyk, 2022). Kegiatan *travelling* semakin dipermudah dengan adanya fitur *Hangouts* dan *References* yang bisa membantu para pengguna. Fitur “*Hangouts*” berfungsi untuk mencari teman baru dan menemukan kegiatan yang sedang berlangsung di kota tersebut. Fitur ini memudahkan pengguna untuk mengatur pertemuan dan melakukan eksplorasi bersama (Wira, 2016). Hal ini sangat membantu untuk para *solo traveller* yang sedang mencari teman untuk berkumpul atau sekedar pergi bersama ke suatu tempat. Fitur *Hangouts* ini bisa diikuti lebih dari 2 orang pengguna. Ketika dua orang pengguna memutuskan untuk membuat *Hangout*, maka pengguna lain yang berada di area yang sama bisa juga memberikan *request* untuk ikut *hangout* bersama-sama.

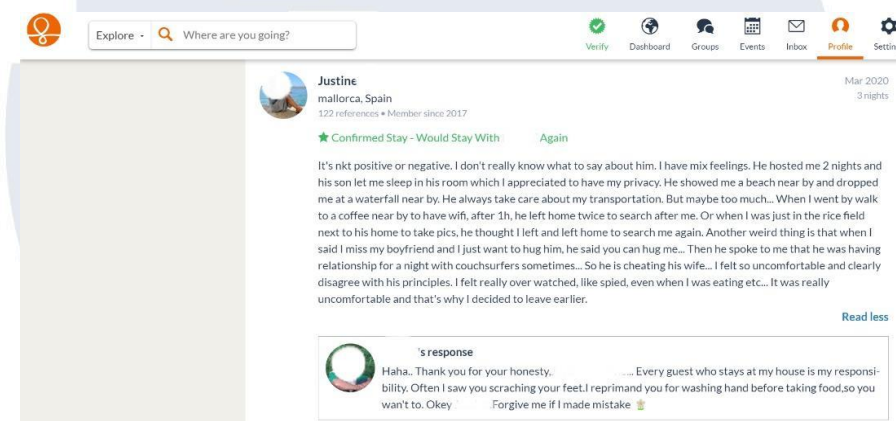
Fitur “*References*” merupakan fitur yang berisikan tentang referensi atau ulasan mengenai seorang pengguna. Pada fitur ini, kita bisa menuliskan ulasan setelah menginap atau bertemu dengan *surfers* lainnya. Fitur ini sangat membantu para *surfer* yang ingin mencari *host* untuk menginap, melalui ulasan-ulasan yang terlihat pada profil *host* tersebut. Sebaliknya, *host* juga bisa memanfaatkan fitur ini untuk mengetahui apakah *surfer* yang melakukan *request to stay* bisa dipercaya dan tidak akan membuat masalah (Lampinen, 2016). *References* dibagi menjadi 3 bagian ulasan yaitu dari *Surfer* yang berperan sebagai *traveller*, *Host* yang berperan sebagai penduduk lokal yang menawarkan tempat tinggal, dan *Personal* yang merupakan ulasan dari *traveller* yang melakukan kegiatan *traveling* bersama atau melakukan *hangout*. Sehingga fitur ini sangat membantu para pengguna untuk

memastikan seseorang bisa dipercaya lewat ulasan-ulasan yang sudah ditulis oleh pengguna lainnya. Selain ulasan, sebagai seorang *Surfer* maupun *Host*, kita juga harus memastikan latar belakang seseorang lewat komunikasi yang dilakukan melalui Couchsurfing. *References* ini bisa diberikan kapan saja, bahkan ketika *host* dan *surfer* sedang tidak bersama mereka tetap bisa menulis referensi di profil pengguna lain. Penilaian pada *References* dari seorang pengguna pun belum tentu benar, beberapa referensi yang tertulis positif terkadang berisi penilaian yang positif, netral dan negatif. Pada setiap profil pengguna, referensi positif, netral dan negatif bisa terlihat melalui penilaian yang diberikan, “*Would Stay With Host*” yang berarti positif dan “*Would Not Stay With Host*” yang berarti negatif serta referensi netral yang akan bertuliskan *Neutral*. Sedangkan pada bagian penulisan *references personal* terdapat 3 penilaian yang terdiri dari *positive/recommends*, *doesn't recommend/negative* dan *neutral*.

Couchsurfing bisa diakses melalui dua platform yaitu *Website* dan Aplikasi. Namun, pada kedua versi ini terdapat beberapa fitur yang berbeda dan tidak semua fitur tersedia di kedua platform. Couchsurfing berbasis *website* dilengkapi dengan fitur *Public Trips, Groups & Discussions*. Pada fitur *Public Trips*, pengguna bisa mencari trip yang dibuat oleh pengguna lainnya ketika mereka berada di area tersebut. Sedangkan fitur *Groups* merupakan fitur yang memudahkan pengguna untuk mencari grup sesuai dengan kemauan mereka. Fitur *Discussions* digunakan sebagai ruang diskusi untuk para pengguna yang akan berkunjung ke sebuah tempat dan bahkan mencari teman untuk melakukan *one-day tour*. Pada versi aplikasi, terdapat fitur *Hangouts* yang biasa digunakan para pengguna untuk mencari penduduk lokal atau bahkan *traveller* lainnya untuk diajak pergi bersama dan menjelajahi area tersebut.

Adanya kepercayaan yang dibangun oleh *surfer* terhadap *host* saat mereka menginap, karena terdapat referensi dari setiap *host* yang bisa membuat *surfer* jadi semakin percaya untuk menginap di tempat orang asing. Para *surfer* juga bisa mencari tahu terlebih dahulu mengenai *host* yang akan menawarkan tempat tinggal untuk mereka untuk membangun kepercayaan sebelum mereka memutuskan untuk

menginap (Cherney, 2014). Namun, referensi ini tidak berarti bahwa pengguna tersebut merupakan orang yang baik. Referensi ini sebagai bentuk pengalaman seseorang yang sudah menghabiskan waktu dengan *surfer* tersebut, sehingga bisa menjadi acuan untuk *host* dan *surfer* selanjutnya (Messwati, 2019). Hal ini dibuktikan dengan beberapa referensi yang ditulis tidak semuanya berisikan penilaian yang positif.



Gambar 1.1 Referensi dari *Surfer* kepada *Host*
Sumber: Couchsurfing Website (couchsurfing.com) (2023)

Referensi yang ditulis di atas merupakan contoh referensi yang masuk ke dalam referensi positif karena Justine sebagai *surfer* menulis akan tinggal bersama dengan *host* tersebut lagi. Namun, pada referensi tersebut dijelaskan bahwa *host* tersebut membuat tamunya merasa tidak nyaman dengan beberapa perilakunya. Hal ini bisa membantu pengguna lain yang ingin menginap dengan *host* tersebut untuk melihat penilaian tersebut terlebih dahulu secara rinci sehingga tidak mengalami hal yang sama seperti tamu-tamu sebelumnya.

Dengan menjadi *host* maupun *surfer*, pengguna juga ingin mendapatkan benefit lain ketika berkunjung ke negara tujuannya. Contohnya ketika menjadi *host* untuk *surfer* dari Amerika, nantinya setelah menjalin relasi satu sama lain, *host* ini bisa membuat permintaan untuk menginap di tempat *host* yang ada di Amerika tersebut sehingga mereka bisa mendapatkan pengalaman yang lebih banyak bersama orang tersebut (Juniarti, 2021). Beberapa kasus yang kerap terjadi mengatasnamakan Couchsurfing membuat para pengguna mulai merasa ragu dan

takut untuk menggunakan aplikasi ini. Di antaranya, kasus pelecehan seksual dan pembunuhan yang dialami oleh pengguna Couchsurfing di Italia dan Nepal (Juniarti, 2021). Kasus pelecehan seksual yang terjadi di Italia dilakukan oleh seorang polisi bernama Dino Maglio. Para korban kekerasan Maglio ini mempercayai Maglio dari *references* positif yang ada, profil yang detail serta pekerjaannya sebagai seorang polisi yang membuatnya bisa dipercayai (Anesi et al., 2015). Selain kasus pelecehan dan pembunuhan, ada satu kasus penipuan yang dilakukan oleh seorang anggota Couchsurfing bernama Albert Karl yang melakukan kasus penipuan kepada sesama anggota Couchsurfing. Pada penjelasan di twitter, sang pemilik akun menyatakan bahwa Albert merupakan orang yang supel dan sudah banyak dikenal oleh anggota komunitas Couchsurfing, terutama di Jakarta dan Bali. Albert ini mendekati beberapa anggota Couchsurfing sehingga ia bisa membuat citra dirinya terlihat baik dan meyakinkan. Salah satu informan juga menyatakan bahwa ia berteman baik dengan Albert sebelum akhirnya Albert menghilang karena kasus *scamming* tersebut. Kasus-kasus ini menunjukkan bahwa, *references* tidak menjadikan orang tersebut merupakan orang yang bisa dipercaya begitu saja.



Gambar 1.2 Kasus Penipuan Anggota Couchsurfing
Sumber: Akun Twitter @meikeee27 (2023)

1.2 Rumusan Masalah

Melalui aplikasi Couchsurfing, pengguna bisa mendapatkan teman serta akomodasi untuk menginap ke destinasi yang dituju. Terdapat fitur “*References*” yang berfungsi sebagai penilaian seorang pengguna sehingga pengguna lainnya dapat melihat penilaian tersebut terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menginap atau bertemu (Cherney, 2014).

Namun hal ini juga bisa menjadi sedikit masalah terkait kepercayaan antara *host* dan *surfer*. Apalagi komunikasi yang dibangun secara *virtual*, sehingga tidak adanya interaksi secara langsung saat awal berkenalan. Terlebih pada *Host* dan *Surfer* yang memutuskan untuk tinggal bersama namun tidak pernah bertemu secara langsung sebelumnya. Selain itu, *references* pada seorang *surfer* tidak menjamin orang tersebut dapat dipercaya, karena beberapa orang yang mengalami penipuan hingga pelecehan seksual yang dilakukan oleh pengguna yang mempunyai *references*.

Sesuai dengan latar belakang yang sudah disusun, peneliti ingin merumuskan masalah mengenai bagaimana fitur *References* ini bisa memastikan bahwa orang tersebut bisa dipercaya sebelum *Host* dan *Surfer* memutuskan untuk menginap bersama.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Hubungan yang terjadi antara *Surfer* dan *Host* saat mereka berada di dalam Couchsurfing tersebut bermula dari hubungan sebagai sesama orang. Sebelum memutuskan untuk bertemu, biasanya mereka akan berkomunikasi secara *online* melalui aplikasi Couchsurfing dan melihat *references* dari pengguna tersebut. Namun, bagaimana mereka membangun kepercayaan antara satu sama lain melalui reputasi digital (*references*) yang ada?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pengguna aplikasi Couchsurfing dengan bantuan reputasi digital sebagai acuan untuk membangun kepercayaan satu sama lain.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat pada bidang akademis terutama pada pembahasan mengenai teori penetrasi sosial yang terjadi antara dua orang asing. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau informasi tambahan untuk penelitian terkait Couchsurfing.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk para pengguna Couchsurfing di luar sana ketika akan menggunakan aplikasi tersebut.

1.4.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai interaksi yang terjadi pada dua orang berbeda melalui sebuah aplikasi untuk menjadi dorongan perkembangan baru bagi dinamika sosial dalam kehidupan di era serba digital saat ini.

1.4.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengambilan data yang dilakukan karena tidak banyak pengguna yang masih aktif menggunakan Couchsurfing dan beberapa *host* yang tidak selalu bisa menerima tamu atau bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini karena mereka mempunyai jadwal yang cukup sibuk.