

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGGUNA APLIKASI  
BUMBLE DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN ROMANTIS**



Oleh:

**RAHMAWATI**

**E022191034**

**PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2023**

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGGUNA  
APLIKASI BUMBLE DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN  
ROMANTIS**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi  
Ilmu Komunikasi**

Disusun dan diajukan oleh

Rahmawati

E022191034

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGGUNA  
APLIKASI BUMBLE DALAM MEMBANGUN  
HUBUNGAN ROMANTIS**

Disusun dan diajukan oleh

**RAHMAWATI**

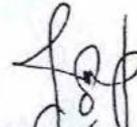
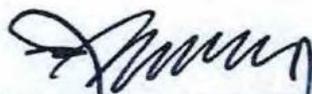
E022191034

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **16 Agustus 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si  
Nip. 196201181987021001

Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si  
Nip. 197306172006042001

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. Muh. Akbar, M.Si  
Nip. 196506271991031004

Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.  
Nip. 197508182008011008



## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmawati  
Nim : E022191034  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini merupakan hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 15 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Rahmawati

## PRAKATA

Bismillah. Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai persyaratan akademik guna menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari dalam menyusun tesis ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Penelitian yang dilakukan dan tesis ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi, dan arahan dari Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si selaku pembimbing utama dalam tesis ini dan Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si selaku pembimbing kedua. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas arahan, waktu, dan kesabaran dalam membimbing penulis selama penulisan tesis ini.

Kepada kedua orang tua penulis, penulis ucapkan terima kasih banyak untuk cinta dan kasih sayang kalian yang tidak terbatas, terima kasih untuk semangat dan dorongannya untuk melangkah ke tahap pendidikan yang lebih tinggi, serta atas segala perhatian, bantuan dan dukungannya.

Yang terakhir, terima kasih kepada kawan-kawan Pascasarjana Ilmu Komunikasi angkatan 2019, khususnya Abd. Muhaimin selaku ketua tingkat yang banyak membantu penulis di awal perkuliahan serta Eko Nurfahmi, Faathiyah Harun, Ismayanti Yahya, Reizki Fitriani Fahri, Kak Andi Baso Achmad, dan Kak Army yang telah memberi banyak motivasi kepada penulis dan menjadi teman seperjuangan akhir dalam menyelesaikan pendidikan

bersama dan memberi kesan yang luar biasa dalam perjalanan penyusunan tesis ini.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan tesis ini karena penulis menyadari bahwa karya ini jauh dari kesempurnaan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi para pembaca yang mengkaji komunikasi interpersonal dan khususnya pada pengembangan hubungan romantis.

Makassar, 15 Agustus 2023

Penulis

## ABSTRAK

RAHMAWATI. *Analisis Komunikasi Interpersonal Pengguna Aplikasi Bumble dalam Membangun Hubungan Romantis* (dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Tuti Bahfiarti).

Menemukan pasangan romantis di era digital dapat menjadi lebih mudah dari sebelumnya. Dengan penggunaan aplikasi sederhana, seorang ingin bertemu calon pasangannya dari mana saja. Penelitian ini bertujuan menganalisis perkembangan hubungan pasangan-pasangan romantis yang di aplikasi kencan *online* Bumble. Penelitian ini meliputi bagaimana seseorang memulai kontak dengan calon pasangannya, keterlibatan awal mereka, pengungkapan diri, dan apakah mereka memutuskan untuk melanjutkan hubungan yang serius, serta hambatan apa saja yang terjadi selama proses pengembangan hubungan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan wawancara mendalam, menggunakan Tahapan Hubungan Devito sebagai kerangka teori. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dipilih secara *purposive sampling*. Informan ditentukan sesuai dengan tema penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kontak awal terjadi pertukaran pesan yang kemudian menjadi upaya untuk mengurangi ketidakpastian yang terjadi dalam membangun hubungan romantis. Strategi ketidakpastian yang digunakan yaitu Strategi aktif dan interaktif. Selain itu, untuk menyelesaikan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pengembangan hubungan para informan menggunakan strategi manajemen konflik dengan tipe konstruktif, yang meliputi strategi kompromi dan negosiasi. Ada tiga tahap utama hubungan yang dialami dalam penelitian ini yaitu: (1) kontak; di mana informan menilai calon pasangannya dan kemudian terlibat dalam percakapan sederhana, (2) keterlibatan informan mengambil langkah untuk memperdalam hubungan, dan (3) keintiman di mana informan telah melakukan komitmen interpersonal dan melakukan ikatan sosial dengan memperkenalkan pasangannya ke lingkungan terdekat seperti keluarga dan teman dekat.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, pengembangan hubungan, pengurangan ketidakpastian, aplikasi kencan *online*



## ABSTRACT

RAHMAWATI. *Interpersonal Communication Analysis of Bumble Application Users in Building Romantic Relationships* (supervised by Andi Alimuddin Unde and Tuti Bahfiarti).

Finding a romantic partner in the digital age can be easier than ever. By the use of a simple application, an individual can meet their perspective partners from anywhere. The research aims to elaborate the relationship development of the romantic couples who meet on the online dating application Bumble. This research includes how a person initiates a contact with a potential partner, their initial involvement, self- disclosure, and whether serious relationship continuation, as well as any obstacles that occur during the relationship development process. The research used the qualitative method using the in-depth interview and Devito Relationship Stage as the theoretical framework. Data were collected using the interview, observation, and documentation. Samples were selected using the purposive sampling technique, in which the informants were determined according to the research theme. The research result indicates that in the initial contact, there is an exchange of messages which then becomes an attempt to reduce the uncertainty that occurs in building the romantic relationship. The uncertainty strategy used is the active and interactive strategies. Moreover, to resolve the obstacles that occur in the relationship development between the informants using the constructive type of the conflict management strategy, which includes the compromise and negotiation strategies. There are three main stages of the relationship experienced in the research: (1) the contact, in which the informant assesses his potential partner and then engages in the simple conversation, (2) the involvement, in which the Informant takes steps to deepen the relationship, and (3) the intimacy, in which the informant has made an interpersonal commitment and carried out the social bonding by introducing his partner to the closest environment such as the family and close friends.

Key words: interpersonal communication, relationship development, uncertainty reduction, online dating application



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGAJUAN TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	9
3. Tujuan Penelitian .....	9
4. Kegunaan Penelitian .....	10
4.1. Kegunaan Teoritis .....	10
4.2. Kegunaan Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
1. Penelitian Terdahulu .....	11
2. Kajian Konsep.....	15
2.1. Komunikasi Interpersonal .....	15
3. Kajian Teori.....	20
3.1. Teori Penetrasi Sosial .....	20
3.2. Teori Pertukaran Sosial .....	24

3.3. Teori Pengurangan Ketidakpastian .....	27
4. Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
2. Pengelolaan peran sebagai Peneliti .....	33
3. Lokasi Penelitian.....	36
4. Teknik Penentuan Informan .....	36
5. Sumber Data.....	37
6. Teknik Pengumpulan Data .....	37
7. Teknik Analisis Data .....	38
8. Tahapan dan Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
1. Gambaran Umum Aplikasi Bumble .....	42
2. Hasil Penelitian .....	46
A. Pertukaran Pesan di Aplikasi Bumble .....	48
B. Hambatan-hambatan Dalam Membangun Hubungan.....	55
C. Pola Pengembangan Hubungan Pengguna Aplikasi Bumble .....	60
3. Pembahasan .....	74
A. Pertukaran Pesan Sebagai Upaya untuk Mengurangi Ketidakpastian .....	74
B. Manajemen Konflik Sebagai Upaya Menyelesaikan Hambatan-Hambatan dalam Hubungan .....	79
C. Pola Pengembangan Hubungan Pengguna Aplikasi Bumble.....	82

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
1. Kesimpulan .....	90
2. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN 2. INSTRUMEN PENELITIAN .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI WAWANCARA .....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Penetrasi Sosial .....	23
Gambar 2.2 Skema Penghitungan Nilai Pertukaran Sosial .....	25
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Hubberman .....	38
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Bumble .....	41
Gambar 4.2 Tampilan Saat Pertama Kali <i>Match</i> .....	48
Gambar 4.3 Memulai Percakapan dengan <i>Pick-up Line</i> .....	48
Gambar 4.4 Memulai Percakapan dengan <i>Hint-Box</i> .....	49
Gambar 4.5 Memulai Percakapan dengan <i>Question Game</i> .....	49
Gambar 4.6 Percakapan Hobi dan Ketertarikan .....	50
Gambar 4.7 Percakapan <i>Shared Experience</i> .....	51
Gambar 4.8 Percakapan Intensi Penggunaan Aplikasi .....	52
Gambar 4.9 Ajakan Berpindah ke <i>Platform</i> Pribadi .....	53
Gambar 4.10 Ajakan Bertemu Tatap Muka .....	53
Gambar 4.11 Pola Pengembangan Hubungan Pengguna Aplikasi Kencan Online Bumble .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tahapan Penelitian . .....	40
Tabel 4.1. Matriks Identitas Informan .....	46
Tabel 4.2 Matriks Hambatan dalam Hubungan .....	59

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Media online telah menjadi sarana untuk membangun hubungan antarpribadi tak terkecuali hubungan romansa. Dengan munculnya internet dan perubahan besar dalam gaya hidup kontemporer, kencan online telah mendapatkan popularitas yang sangat besar dari segala usia. Jam kerja yang panjang, meningkatnya mobilitas dan semakin berkurangnya model sosialisasi tradisional memotivasi orang-orang untuk memanfaatkan ruang obrolan dan layanan kencan profesional untuk mencari pasangan.

Pencarian jodoh melalui media sendiri sebenarnya bukanlah hal yang baru. Iklan kontak jodoh di surat kabar telah ada sejak pertengahan abad 19. Meskipun telah banyak penelitian yang mempelajari pencarian jodoh melalui media, layanan kencan online berbeda dengan yang ada sebelumnya karena jangkauannya yang lebih luas, bersifat *real time*, serta memiliki keunikan-keunikan tersendiri khususnya cara berkomunikasi dan cara presentasi diri.

Sebagian besar layanan kencan mencocokkan penggunanya berdasarkan metrik yang mencakup pendidikan dan latar belakang profesional, minat pribadi, hobi, nilai-nilai, keterampilan hubungan, dan tujuan hidup. Dengan harga berlangganan yang bervariasi, pencari

romansa beralih dari cara tradisional ke layanan kencan online yang praktis.

Kencan online telah mengubah proses di mana hubungan interpersonal dimulai, berkembang, dan berakhir (Walther, 1994). Pengguna kencan online mengungkapkan informasi mengenai diri mereka jauh lebih cepat daripada dengan kencan tradisional dengan tatap muka (*face to face*) karena berkurangnya tingkat isyarat nonverbal dan strategi yang terbatas untuk mengurangi ketidakpastian. Tidak seperti media online populer lainnya seperti jejaring sosial, situs dan aplikasi kencan online sering mempertemukan orang asing yang tidak memiliki hubungan awal satu sama lain, dan absennya konteks fisik dan isyarat non-verbal dapat mengakibatkan ketidakpastian yang lebih besar dan mempersulit proses pembentukan hubungan.

Komunikasi termediasi memungkinkan pengguna untuk melakukan presentasi diri selektif, hal ini dapat meningkatkan control terhadap presentasi diri yang berlebihan sehingga dapat menyebabkan kekhawatiran terhadap misrepresentasi bahkan tipu daya. Misrepresentasi dapat menyebabkan masalah dan konsekuensi yang nyata karena sebagian besar pengguna situs atau aplikasi kencan online bertujuan untuk mencari pasangan hidup jangka panjang. Adanya antisipasi terhadap pertemuan antar muka di masa depan memotivasi pengguna untuk menguramgi ketidakpastian tentang identitas pasangan potensial

melalui *self-disclosure* dan strategi komunikasi lainnya (Ellison et al., 2006).

Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini telah memudahkan manusia untuk berkomunikasi tanpa ada batasan jarak dan waktu. Internet saat ini menjadi sarana komunikasi yang populer untuk mengembangkan hubungan interpersonal. (Katz & Rice dalam Wang & Chang, 2010). Dalam studi sebelumnya (Mesch & Talmzhenfud, 2006; Peter, Valkenburg, & Schouten, 2005) telah menemukan bahwa beberapa individu mencoba mencari teman online dengan berbagai alasan. Sebagai contoh, Peter dan koleganya mengusulkan 5 motif yang mendorong individu untuk berkomunikasi secara online, yaitu: hiburan, keterlibatan sosial, menjaga hubungan, bertemu orang-orang baru, dan kompensasi sosial. Orang-orang berkomunikasi secara online untuk mendiskusikan mengenai pekerjaan, hobi, dan topik yang mereka minati, percobaan dalam saluran komunikasi baru, memenuhi kebutuhan bersosialisasi mereka, mencari pertemanan, terlibat dalam seks virtual, dan mencoba untuk mencari pasangan romantis. Menurut laporan terbaru dari situs online dating populer, eHarmony, menemukan bahwa online dating merupakan cara kedua yang paling populer untuk bertemu dengan orang-orang baru. Banyak hal yang menjadi pendorong individu untuk melakukan online dating daripada traditional dating yang menggunakan komunikasi tatap muka. Di Indonesia sendiri, pengguna online dating cukup tinggi,

berdasarkan survey dari Jakpat, sebanyak 370 dari 1606 responden di Indonesia menggunakan aplikasi online dating. Setipe.com, salah satu situs online dating di Indonesia mengalami lonjakan besar pada awal tahun. Pada Januari 2015, pengguna biro jodoh online ini naik lebih dari dua kali lipat dari 83.000 menjadi 200.000 orang.

Fenomena industri kencan online terus berkembang setiap tahunnya. Data dari YouGov menyebutkan, sepertiga (34%) orang Indonesia pernah menggunakan internet dan aplikasi kencan online. Angka ini naik menjadi 36% di kalangan generasi millennial, tetapi turun menjadi 19% di kalangan generasi *baby boomers*. Selain itu, separuh orang Indonesia (49%) mengenal setidaknya satu pasangan yang bertemu secara online (YouGov, 2018).

Meskipun telah dikenal dan digunakan sejak lama, fenomena kencan online makin populer seiring berkembangnya teknologi. Platform yang digunakan pun tidak terbatas pada basis website saja, namun juga pada aplikasi. Terlebih sejak pandemi Covid-19 merebak, aplikasi kencan online banyak digunakan sebagai ruang alternatif untuk bersosialisasi maupun mencari pasangan romantis. Pada 2021 jumlah pengguna aplikasi kencan online sudah mencapai 323,9 juta di seluruh dunia. Angka ini meningkat 10,3% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 293,7 juta pengguna. Peningkatan pengguna aplikasi kencan online paling banyak terjadi pada aplikasi Tinder, Bumble, dan Hinge. Tinder sendiri memiliki pelanggan sebanyak 9,6 juta orang di seluruh dunia pada kuartal II

2021. Pendapatan aplikasi kencan pada 2021 juga dilaporkan melonjak 46,85%, dari US\$ 3,82 miliar pada tahun 2020 menjadi US\$5,61 miliar pada 2021 (Katadata, 2022). Peningkatan pendapatan aplikasi kencan cukup stabil terutama karena didukung oleh perkembangan Tinder dan Bumble. Adapun dua aplikasi ini tercatat telah menguasai wilayah Amerika Utara, yang notabene merupakan pasar aplikasi kencan paling menguntungkan di skala global (Katadata, 2022).

Semakin populernya fenomena kencan online di Indonesia juga dapat dilihat dari jumlah pengeluaran yang dihabiskan masyarakat untuk berlangganan aplikasi kencan online. Total biaya yang dikeluarkan oleh pengguna di Indonesia sendiri mencapai US\$10,93 juta atau setara dengan Rp. 157,24 miliar pada tahun 2021. Sepanjang 2020, pengguna aplikasi kencan online di Indonesia rela merogoh biaya sebesar US\$11,94 juta. Sementara itu, pengeluaran pengguna secara global mencapai US\$ 4,25 miliar di tahun 2021 (Katadata, 2022).

Bumble adalah salah satu aplikasi kencan online yang sangat populer. Aplikasi ini adalah produk dari Bumble Inc. yang didirikan oleh Whitney Wolfe Herd tak lama setelah ia meninggalkan Tinder, di mana ia sebelumnya menjabat sebagai Wakil Presiden Pemasaran. Sebelumnya, Wolfe Herd menggugat Tinder atas diskriminasi dan pelecehan seksual dan harus membayar lebih dari \$1 juta pada September 2014. Pada Januari 2021, dengan basis pengguna bulanan sebanyak 42 juta, Bumble berhasil menjadi aplikasi kencan terpopuler setelah Tinder. Jumlah

tersebut meningkat 20% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 35 juta orang.

Bumble adalah aplikasi kencan yang mirip dengan aplikasi kencan pada umumnya, di mana para pengguna membuat profil diri mereka sendiri yang disertai dengan foto dan mereka dapat memilih calon *match* yang sesuai dengan kriteria yang mereka sukai. Pengguna dapat menggesek ke kanan untuk "menyukai" profil dan ke kiri untuk menolak, dan ketika dua orang saling "menyukai" profil satu sama lain, keduanya akan menjadi satu *match* dan dapat memulai interaksi.

Uniknya, Bumble hanya mengizinkan pengguna perempuan untuk melakukan kontak pertama. Jika user tersebut tidak membuka percakapan dalam jangka waktu 24 jam sejak pertama kali *match*, maka *match* tersebut akan kadaluarsa. Hal yang sama juga akan terjadi ketika user laki-laki tidak merespon pesan pertama lawan bicaranya dalam jangka waktu 24 jam. Atas dasar inilah, Wolfe Herd mengklaim Bumble sebagai aplikasi kencan feminis. Dalam hubungan non-heteroseksual, kedua belah pihak berhak memulai percakapan. Untuk mengembalikan *match* yang telah melewati waktu tenggat, user harus mengupgrade akunnya dan membayar sejumlah uang untuk menjadi akun premium dengan fasilitas yang lebih lengkap dan memudahkan. Aplikasi ini juga memiliki fitur yang dapat mendeteksi dan secara otomatis memburamkan foto-foto yang dianggap sebagai pelecehan seksual yang dikirimkan di dalam chat. Untuk melindungi penggunanya dan meminimalisir kemungkinan aksi

penipuan dalam aplikasi, Bumble menerapkan sistem verifikasi foto, di mana untuk itu, pengguna wajib mengambil swafoto secara manual untuk nantinya diverifikasi oleh tim Bumble.

Guna menunjukkan dirinya, seorang pengguna dapat mengunggah beberapa foto serta informasi yang dapat menggambarkan pribadi seseorang tersebut. Beberapa informasi terbilang kasual, seperti hobby, genre music atau film favorit, preferensi binatang peliharaan, serta *lifestyle* yang meliputi kebiasaan merokok, minuman beralkohol, hingga keaktifan dalam berolahraga. Bumble juga menyediakan fitur *Profile Prompts* di mana terdapat beberapa pertanyaan yang dapat dijawab oleh pengguna untuk mendeskripsikan dirinya agar profilnya dapat terlihat lebih menonjol daripada pengguna lainnya. Di sisi yang lebih riskan, Bumble menyediakan opsi-opsi seperti tempat bekerja, pendidikan, asal daerah, agaman, hingga tinggi badan dan pandangan politik untuk dilengkapi.

Layanan kencan online memungkinkan pengguna untuk terhubung dan mengembangkan hubungan romantis dengan pengguna lain yang kemungkinan besar belum pernah mereka temui. Oleh karena itu, tantangan terbesar dalam interaksi di aplikasi kencan online adalah membangun kepercayaan untuk dapat berkomunikasi dengan lancar dan aman. Banyak penelitian sebelumnya yang telah meneliti berbagai aspek dalam ekosistem kencan online, seperti bagaimana orang mengelola kesan atau citra diri yang mereka berikan kepada orang lain dan

bagaimana mengembangkan hubungan dari tahap inisiasi ke jenjang selanjutnya yang lebih serius.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan aplikasi kencan online lebih banyak berfokus pada bagaimana mengelola citra dan presentasi diri dalam menampilkan profil pada aplikasi, hingga apakah mereka melakukan presentasi diri selektif yang berlebihan untuk lebih menarik perhatian calon pasangannya dengan menggunakan foto ataupun teks. Penelitian-penelitian tersebut mempelajari bagaimana pengguna aplikasi kencan online memilih hal-hal apa saja yang patut ditampilkan di profil mereka untuk menunjukkan kesan-kesan tertentu kepada calon pasangan mereka (Nicolle Ellison, Rebecca Heino, Jennifer Gibbs, 2006 dan Widya Permata Sari & Rina Sari Kusuma, 2018). Beberapa penelitian juga berkaitan dengan proses-proses insisiasi dalam pertemuan calon pasangan di aplikasi kencan online, seperti penelitian yang dilakukan oleh Jennifer L. Gibbs, Nicole B Ellison, dan Chih-Hui Lai, 2011, Ketut Ajeng Sespiani, Monica Apilia, dan Irwansya, 2021, dan Pradnya Aisyah Paramita, 2019).

Bagaimanapun, penting untuk mengetahui proses sepenuhnya bagaimana individu memilih calon pasangan, memulai tahap inisiasi hubungan, dan bagaimana mereka membuka diri hingga mengembangkan hubungan tersebut ke jenjang yang lebih serius. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui

bagaimana dinamika komunikasi interpersonal dalam aktivitas kencan *online* sehingga penulis mengajukan judul penelitian:

## **ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGGUNA APLIKASI BUMBLE DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN ROMANTIS**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pertukaran pesan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi kencan online Bumble dalam membangun hubungan romantis?
2. Bagaimana hambatan yang terjadi dalam membangun hubungan romantis bagi pengguna aplikasi kencan online Bumble?
3. Bagaimana pola pengembangan hubungan romantis yang terjadi melalui aplikasi kencan online Bumble?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pertukaran pesan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi kencan online Bumble.
2. Untuk menganalisis hambatan apa saja yang terjadi dalam membangun hubungan romantis bagi pengguna aplikasi kencan online Bumble.
3. Untuk menganalisis pola pengembangan hubungan yang terjadi melalui aplikasi kencan online Bumble.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori interpersonal yang berfokus pada pengembangan hubungan, khususnya hubungan romantis. Perkembangan teknologi dalam berhubungan tentu akan memiliki pengaruh yang nyata dalam pengembangan teori-teori tersebut. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran pola komunikasi interpersonal, khususnya dalam hubungan romantis, yang terjadi melalui media online.

##### **b. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi tentang strategi-strategi yang efektif dalam interaksi kencan online dan proses pengungkapan diri yang baik, efektif, dan tentunya aman.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian Terdahulu**

#### **1. Presentasi Diri dalam Kencan Online pada Situs dan Aplikasi Setipe dan Tinder**

Penelitian ini ditulis oleh Widya Permata Sari dan Rina Sari Kusuma dari Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara semistruktur. Pertanyaan besar yang dicoba untuk dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana cara para pengguna aplikasi kencan online dalam merepresentasikan dirinya kepada calon pasangannya secara online dan apakah mereka melakukan komunikasi *hyperpersonal* berupa *selective self-representation*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pengguna memilih hal-hal mana saja yang ingin direpresentasikan kepada calon pasangannya.

Penelitian ini memiliki keterkaitan yang sama yakni melakukan penelitian mengenai fenomena kencan online. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada cakupan aktivitas kegiatan online dating yang akan diteliti. Penelitian ini hanya mencakup proses awal sebelum proses *matching* dilakukan, tepatnya bagaimana individu melakukan proses presentasi diri selektif untuk mengelola citra diri di profil

aplikasi kencan online, sedangkan penelitian ini disusun untuk mencakupi aktivitas yang terjadi setelah proses matching terlewati. Penelitian oleh Widya Permata Sari ini dianggap tetap penting dan relevan untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk memikat calon pasangan online yang selanjutnya berpotensi untuk berkembang menjadi sebuah hubungan yang serius.

## **2. *First Comes Love, Then Comes Google: An Investigation of Uncertainty Reduction Strategies and Self-Disclosure in Online Dating***

Penelitian ini ditulis oleh Jennifer L. Gibbs, Nicole B. Ellison, dan Chih-Hui Lai dalam jurnal *Communication Research* dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini fokus di proses pengembangan hubungan atau *relationship development* yang berdasar pada strategi pengurangan ketidakpastian atau *uncertainty reduction*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengurangan ketidakpastian dapat memediasi efek dari masalah privasi, efikasi diri, dan pengalaman berinternet pada pengungkapan diri. Hal ini menunjukkan bahwa pengurangan ketidakpastian memainkan peran penting dalam mendorong pengungkapan diri.

Penelitian ini memiliki tema yang mendekati dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yakni menganalisis proses yang harus dilalui oleh pengguna aplikasi kencan online

menuju pengungkapan diri dan pengembangan hubungan. Penelitian ini berfokus pada strategi pengurangan ketidakpastian pada tahap awal komunikasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis mencakupi seluruh proses komunikasi interpersonal dalam aktivitas kencan online, mulai dari inisiasi hingga pengembangan hubungan.

### **3. Teori Reduksi Ketidakpastian dalam Cyber Romantic Relationship**

Penelitian ini disusun oleh Ketut Ajeng Sespiani, Monica Apilia, dan Irwansyah dari Universitas Indonesia. Penelitian ini berupa penelitian studi literatur dengan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan berbagai macam penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan reduksi ketidakpastian dalam hubungan romantic berbasis online. Penelitian ini merumuskan perkembangan hubungan online, mulai dari tahap inisiasi hingga pengembangannya dengan menggunakan beberapa teori dan konsep yang meliputi, Teori Pengurangan Ketidakpastian, Teori Reduksi Ketidakpastian dalam Hubungan, dan konsep *Cyber Romantic Relationship*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan yang dimulai dari basis online cenderung berproses dengan cepat dari tahap proses pengenalan ke tahap komitmen, dan bahwa individu melakukan proses komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam hubungan. Strategi pasif dan

interaktif selalu digunakan dalam hubungan *cyber romantic relationship*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengurangan ketidakpastian untuk melihat bagaimana hubungan *cyber romantic relationship* dimulai, yang selanjutnya menggunakan reduksi ketidakpastian dalam hubungan untuk menganalisis perkembangan hubungan tersebut. Perbedaan dasar dengan penelitian yang akan disusun oleh penulis terletak pada perkembangan hubungan selepas tahap inisiasi akan dianalisis menggunakan kaca mata yang berbeda, yakni dari pendekatan pengurangan ketidakpastian dan pembukaan diri, serta model pengembangan hubungan yang dikembangkan oleh Joseph A. Devito.

#### **4. Tahapan Perkembangan Hubungan Antar Individu Menggunakan Aplikasi Kencan Online Bumble dalam Menuju Hubungan Romantis**

Penelitian ini disusun oleh Aulia Triwardhana Noor Fathan Ramadhan, Nurul Hasfi, dan Nurist Surayya Ulfa dari Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana tahapan perkembangan hubungan antar individu di aplikasi kencan online. Penelitian metode kualitatif deskriptif ini menggunakan wawancara mendalam dan Model Tahapan Perkembangan Hubungan Menuju Komitmen milik Mark Knapp.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses tahapan perkembangan hubungan Mark Knapp diimplementasikan pada pengguna aplikasi kencan online melalui empat tahap yang meliputi *initiating, experimenting, intensifying, dan integrating*.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada pendekatan untuk mengetahui tahapan perkembangan hubungan yang alih-alih berdasar pada model yang dikembangkan oleh Mark Knapp, penulis menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang berdasar pada Model Pengembangan Hubungan yang dikembangkan oleh Joseph A. Devito.

## **B. Kajian Konsep**

### **1. Konsep Komunikasi Interpersonal**

Dalam kehidupan bermasyarakat, suatu hubungan yang dilakukan oleh diri kita dengan orang lain sangatlah penting dalam kehidupan masyarakat, terutama ketika suatu hubungan antarpribadi itu mampu memberikan dorongan atau pengaruh kepada orang tertentu yang berhubungan dengan perasaan, pemahaman informasi, dukungan, dan berbagai bentuk komunikasi yang mempengaruhi citra diri orang serta membantu orang untuk memahami harapan-harapan orang lain.

Komunikasi interpersonal merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Konteks interpersonal banyak

membahas tentang bagaimana suatu hubungan dimulai, bagaimana mempertahankan suatu hubungan, dan keretakan suatu hubungan (West & Turner, 2011). Komunikasi interpersonal sendiri berasal dari bahasa Inggris *interpersonal communication* yang berarti persepsi atau pemikiran yang terjadi di luar dan dalam diri komunikator itu sendiri. Para ahli mendefinisikan komunikasi interpersonal secara berbeda-beda, di antaranya Wayne Pace (Effendy, 2003) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Adapun Joseph Devito (Effendy, 2003) mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal sebagai penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan baik segera maupun secara langsung.

### **Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah salah satu model komunikasi yang didalamnya terdapat proses pertukaran makna antara dua orang yang saling berkomunikasi (Cangara, 2007). Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka sebagai salah satu model dalam komunikasi.

Miller & Steinberg (dalam Roloff & Anastasiou, 2001) mengemukakan beberapa karakteristik fundamental dari komunikasi interpersonal. Karakter-karakter tersebut meliputi:

- a. Komunikasi interpersonal dapat dideteksi dengan mudah dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya berdasarkan proses-proses psikologi antar individu yang terlibat di dalamnya.
- b. Hubungan antara pertukaran komunikasi dan hubungan menjadikan hubungan intim sebagai tema sentral dalam mempelajari komunikasi interpersonal.
- c. Persepsi seorang individu adalah kunci dari komunikasi interpersonal dan hubungan.

### **Fungsi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antarpribadi memiliki potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan dari proses komunikasi tersebut. Komunikasi antarpribadi memiliki fungsi-fungsi yang dijadikan sebagai proses perolehan atau pencapaian dari tujuan (Effendy, 2003). Fungsi-fungsi tersebut di antaranya:

1. Mendapatkan informasi, salah satu alasan kita terlibat dalam komunikasi interpersonal adalah agar kita dapat memperoleh informasi sehingga kita dapat berinteraksi dengan mereka secara lebih efektif.

2. Membangun pemahaman konteks, dalam komunikasi interpersonal untuk membantu lebih memahami apa seseorang mengatakan dalam konteks tertentu. Kata-kata yang diucapkan dapat berarti berbagai hal yang sangat bergantung pada bagaimana mereka mengatakan atau dalam konteks apa. Isi pesan merujuk kepermukaan tingkat makna dari pesan dan hubungan pesan dilihat bagaimana pesan dikatakan. Keduanya akan dikirim secara bersamaan, tetapi masing-masing mempengaruhi arti yang ditugaskan untuk komunikasi.
3. Membangun identitas, komunikasi interpersonal adalah untuk membangun identitas. Peran kita bermain dalam hubungan kita membantu kita membangun identitas.
4. Kebutuhan interpersonal, dalam komunikasi interpersonal karena kita perlu untuk mengekspresikan dan menerima kebutuhan interpersonal, yaitu:
  - a. **Inklusi**, yaitu kebutuhan untuk membangun keterlibatan dengan orang lain.
  - b. **Kontrol**, yaitu kebutuhan untuk mengasah keterampilan dalam kepemimpinan dan membuktikan kemampuan seseorang.
  - c. **Kasih sayang**, yaitu kebutuhan untuk membangun hubungan emosional dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal adalah konsep sentral dalam hubungan romantis. Bagaimana dua orang bertemu dan berinteraksi di tahap awal hubungan sangat menentukan apakah hubungan tersebut akan mendukung atau sebaliknya menghancurkan kesempatan untuk hubungan romantis tersebut untuk berkembang (Vangelisti, 2002).

Kualitas yang menjadikan sebuah hubungan sebagai hubungan interpersonal adalah **interdependensi**; dimana aksi seseorang memiliki dampak dan konsekuensi terhadap orang lainnya. Informasi adalah komoditas penting untuk mereka yang tertarik dalam menginisiasi hubungan romantis. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi apakah dua orang dapat bersama dan membentuk hubungan jangka panjang. Beberapa orang berpendapat bahwa cara seleksi seseorang untuk memilih satu pasangan kemungkinan besar hanya berpengaruh pada sebuah 'kebetulan'.

Devito mendeskripsikan hubungan dalam sebuah model berisi enam tahapan. Tahapan-tahapan tersebut terdiri dari kontak, keterlibatan, intimasi, deteriorasi, perbaikan, dan dissolusi (Devito, 2011)

- a. **Kontak**; individu akan melakukan observasi yang meliputi indra seperti melihat, mendengar, dan membaui seseorang.
- b. **Keterlibatan**; individu akan mengikat dirinya ke orang lain untuk melakukan pembukaan diri.

- c. **Intimasi**; individu akan mengikat dirinya lebih jauh ke orang lain dan menghasilkan suatu hubungan dekat seperti persahabatan atau hubungan romantis.
- d. **Deteriorasi**; tahap di mana sebuah hubungan melemah dan mengalami penurunan dalam progress sebuah hubungan.
- e. **Perbaikan**; tahap di mana individu dalam sebuah hubungan menganalisa apa yang salah dalam hubungan mereka dan mencari solusi untuk memperbaiki masalah di dalamnya. Jika gagal, tahap ini akan berlanjut ke tahap dissolusi.
- f. **Disolusi**; tahap di mana individu dalam hubungan memutuskan tali hubungan.

### **C. Kajian Teoritis**

#### **1. Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*)**

Teori Penetrasi Sosial merujuk pada sebuah proses dari hubungan di mana seorang individu berpindah dari komunikasi yang superfisial ke komunikasi yang lebih intim. Intimasi bukan saja melibatkan intimasi secara fisik, namun juga keintiman intelektual dan emosional, dan hingga pada batasan di mana pasangan melakukan aktivitas bersama (Altman & Taylor, dalam West & Turner, 2010).

Asumsi Teori Penetrasi Sosial:

- a. Hubungan berprogres dari tidak intim menjadi intim.
- b. Secara umum, pengembangan hubungan bersifat sistematis dan dapat diprediksi.

- c. Pengembangan hubungan mencakup depenetrasi (penarikan diri) dan disolusi.
- d. Pengungkapan diri adalah inti dari pengembangan hubungan.

Pengungkapan diri atau *self-disclosure* secara umum didefinisikan sebagai proses pengungkapan informasi tentang seseorang ke orang lainnya dengan tujuan tertentu dengan jenis informasi yang biasanya bersifat spesifik dan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan hubungan. Hubungan yang tidak intim dapat bergerak ke arah yang lebih intim dengan melakukan pengungkapan diri (Altman & Taylor, 1973 dalam West & Turner 2011).

Altman dan Taylor menganalogikan manusia seperti bawang yang memiliki banyak lapisan. Mereka percaya setiap opini, kepercayaan, prasangka, dan perasaan berada dalam lapisan-lapisan seorang individu (Littlejohn, 2009). Model Analogi Bawang adalah sebuah metafor yang berguna untuk menjelaskan bagaimana teori penetrasi sosial bekerja. Penetrasi sosial adalah sebuah proses di mana seorang individu 'mengupas' lapisan orang lainnya dalam sebuah interaksi interpersonal hingga ia mencapai lapisan inti orang tersebut, dan sebaliknya. Lapisan terluar berupa citra public atau *public image*, yaitu lapisan yang dapat dilihat dan diakses oleh semua orang. Semakin dalam lapisan, ia akan semakin mendekati lapisan *private self*, yang berupa lapisan terdalam

seseorang yang hanya diperlihatkan kepada orang-orang tertentu secara bertahap dengan proses pembukaan diri (*self-disclosure*) (Berger,2016).

Lapisan-lapisan dalam model analogi bawang meliputi:

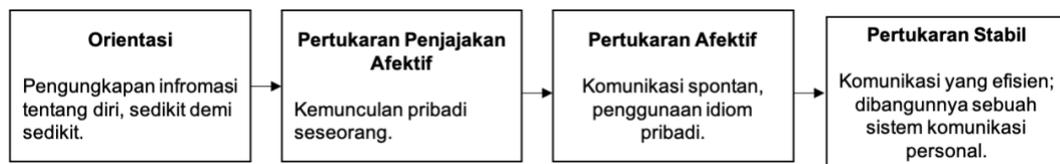
- ***Superficial Layers (Lapisan Permukaan)*** meliputi informasi dangkal seperti warna atau music favorit.
- ***Middle Layers (Lapisan Tengah)*** meliputi informasi-informasi seperti pandangan politik atau perilaku sosial.
- ***Inner Layers (Lapisan Dalam)*** meliputi informasi-infromasi seperti nilai spiritual, ketakutan terdalam, harapan, cita-cita, fantasi, dan rahasia.
- ***Core Personality (Kepribadian Inti)*** meliputi informasi-informasi paling privat tentang seseorang.

Penetrasi sosial dapat dilihat melalui dua dimensi, yaitu keluasan dan kedalaman. Keluasan (*breadth*) merujuk pada berbagai topik yang didiskusikan dalam suatu hubungan, sedangkan kedalaman (*depth*) merujuk pada tingkat keintiman yang mengarahkan diskusi mengenai suatu topik. Baik keluasan maupun kedalaman keduanya menjadi elemen yang sangat vital untuk sebuah hubungan dapat berkembang.

Terdapat empat observasi yang dilakukan oleh Altman & Taylor (Griffin, 2012) mengenai kerangka teori penetrasi sosial;

1. Proses pertukaran informasi terjadi lebih sering dan cepat daripada informasi privat.

2. Pembukaan diri bersifat timbal balik (*reciprocal*), khususnya di tahap-tahap awal proses pengembangan hubungan.
3. Penetrasi terjadi secara cepat di awal-awal hubungan namun melambat secara signifikan ketika mencapai lapisan-lapisan yang makin 'ketat'.
4. Depenetrasi adalah proses penarikan diri yang terjadi secara berangsur-angsur, lapisan per lapisan.



Teori Penetrasi Sosial mengidentifikasi beberapa tahapan yang memungkinkan sebuah hubungan untuk berkembang, tahapan-tahapan tersebut meliputi:

- Orientasi
- Pertukaran Penjajakan Afektif
- Pertukaran Afektif
- Pertukaran Stabil

**Gambar 2.1:** Tahapan Penetrasi Sosial  
(Sumber: West & Turner, 2010)

Teori Penetrasi Sosial mengatur kedekatan dengan menggunakan basis penghargaan dan pengorbanan (*cost & reward*). Taylor & Altman

(1987) berpendapat bahwa hubungan dapat dikonseptualisasikan dalam konsep *cost & reward* (West & Turner, 2011). Konsep penghargaan dan pengorbanan di Teori Penetrasi Sosial pada awalnya didasarkan pada konsep yang dikembangkan dari Teori Pertukaran Sosial yang diperkenalkan dan dikembangkan oleh psikolog John Thibaut dan Harold Kelly. Teori ini menyatakan bahwa orang mengembangkan hubungan berdasarkan apakah mereka akan 'untung' atau tidak dalam sebuah hubungan. Thibaut dan Kelly mengklaim bahwa berdasarkan persamaan **profit = reward-costs**, seseorang akan melanjutkan hubungan jika hasil perhitungannya menguntungkan.

Selain meneliti bagaimana sebuah hubungan berkembang, teori Penetrasi Sosial juga menjelaskan cara-cara dan penyebab depenetrasi dan penarikan diri dapat terjadi. Depenetrasi merujuk pada tahap ketika kualitas sebuah hubungan mulai memburuk dan pertimbangan '*cost*' mulai melebihi '*reward*', sehingga terjadi penarikan pengungkapan yang dapat berujung pada berakhirnya hubungan tersebut (Littlejohn, 2009). Tahapan awal kemunduran ini berupa **ketidakpuasan interpersonal** yang ditandai dengan kehidupan sehari-hari bersama pasangan yang tampaknya tidak penting untuk diisi. Jika ketidakpuasan tersebut berlanjut maka hubungan akan berlanjut ke tahapan kemunduran berikutnya, yaitu **kemerosotan interpersonal**. Tahap ini melibatkan hubungan yang makin renggang di mana pasangan menghabiskan semakin sedikit waktu bersama dibandingkan dengan tahapan awal hubungan tersebut. Proses penarikan

dan depenetrasi terjadi ketika satu atau lebih individu mulai menutup area kehidupan mereka yang pernah terbuka pada tahap awal hubungan. Pada akhirnya, 'keluasan' dan 'kedalaman' yang dulu membuat hubungan lebih intim dan personal kini akan mulai terbalik.

## **2. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)**

Teori Pertukaran Sosial (SET) didasarkan pada ide bahwa seseorang memandang hubungan mereka dalam konteks transaksi ekonomi dan mereka menghitung pengorbanan dan membandingkannya dengan penghargaan yang didapatkan untuk meneruskan hubungan tersebut. **Pengorbanan (*cost*)** adalah elemen dari sebuah hubungan yang memiliki nilai negatif bagi seseorang. **Penghargaan (*rewards*)** adalah elemen-elemen dalam sebuah hubungan yang memiliki nilai positif.

Dalam sudut pandang Teori Pertukaran Sosial, orang selalu menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan mengurangi pengorbanannya dari penghargaan yang diterima. Hubungan yang positif adalah hubungan di mana nilainya merupakan angka positif; artinya, penghargaan lebih besar daripada pengorbanan. Hubungan di mana nilainya adalah angka negatif (pengorbanan melebihi penghargaan) cenderung negatif unruk partisipannya. Teori ini bahkan memprediksi nilai (*worth*) dari sebuah hubungan memengaruhi **hasil akhir (*outcome*)** atau apakah seseorang akan meneruskan suatu hubungan atau mengakhirinya. Pendekatan pertukaran sosial memandang sebuah

hubungan melalui metafora pasar, di mana tiap orang bertindak berdasarkan tujuan pribadi untuk mencari keuntungan.

$$\text{REWARDS} - \text{COST} = \text{WORTH (OUTCOME)}$$

**Gambar 2.2:** Skema Penghitungan Nilai Keseluruhan dalam Pertukaran Sosial (Sumber: West & Turner, 2010, diadaptasi dari Monge & Contractor, 2003)

### **Asumsi Teori Pertukaran Sosial**

Karena Teori Pertukaran Sosial berdasar pada metafora pertukaran ekonomis, banyak dari asumsinya berangkat dari pemikiran bahwa manusia memandang kehidupan sebagai suatu pasar. Selain itu, Thibaut dan Kelley mendasarkan teori mereka pada dua konseptualisasi: satu berfokus pada sifat dasar dari individu dan sifat dasar suatu hubungan.

Asumsi-asumsi yang dibuat berdasarkan pada sifat dasar manusia adalah sebagai berikut:

- Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman
- Manusia adalah makhluk rasional
- Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan satu orang ke orang lainnya.

Asumsi-asumsi yang dibuat berdasarkan sifat dasar dari suatu hubungan adalah sebagai berikut:

- Hubungan memiliki sifat saing ketergantungan
- Kehidupan berhubungan adalah sebuah proses.

Bahasan utama dalam Teori Pertukaran Sosial adalah evaluasi hubungan. Dalam bahasan ini, orang mengevaluasi hubungan mereka dengan mempertimbangkan apakah mereka akan tetap tinggal di dalam hubungan tersebut atau meninggalkannya. Evaluasi ini didasarkan pada dua tipe perbandingan: level perbandingan (CL) dan level perbandingan alternatif (CLalt).

**Level Perbandingan (CL)** adalah standar yang mewakili perasaan orang mengenai apa yang mereka harus terima dalam hal penghargaan dan pengorbanan dalam sebuah hubungan. Sedangkan, **Level Perbandingan Alternatif (CLalt)** merujuk pada level terendah dari penghargaan dari suatu hubungan yang dapat diterima oleh seseorang saat dihadapkan pada penghargaan yang ada dari hubungan alternatif atau sendirian. Dengan kata lain, CLalt mengukur bagaimana seseorang mengevaluasi sebuah hubungan dengan alternatif yang realistis dari hubungan tersebut.

Perhitungan-perhitungan ini dapat saja menunjukkan mengapa orang tetap bertahan di dalam hubungan yang abusive. Meskipun membaca sebuah hubungan dalam ukuran angka-angka terdengar agak

tidak realistis, pemikiran teoritis ini secara general dapat memprediksi bertahan atau tidaknya sebuah hubungan.

### **3. Teori Pengurangan Ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*)**

Teori pengurangan ketidakpastian, yang juga biasa disebut sebagai Teori Interaksi Awal, adalah sebuah teori yang membantu kita untuk memahami lebih dalam mengenai perilaku komunikatif yang termasuk dalam interaksi awal. Menurut teori ini, ketika berinteraksi, individu membutuhkan informasi yang cukup tentang orang lain agar dapat mengurangi ketidakpastian yang muncul. Ketidakpastian yang dimaksud adalah 'ketidaktahuan' yang bisa saja membuat seseorang tidak nyaman dalam sebuah pembicaraan dan akan berupaya untuk menguranginya melalui proses-proses komunikasi interpersonal. Teori pengurangan ketidakpastian dipelopori oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975. Berger dan Calabrese berpendapat bahwa ketika dua orang asing bertemu untuk pertama kalinya, mereka akan tertarik untuk meningkatkan prediktibilitas dalam usaha untuk memahami pengalaman komunikasi mereka (West & Turner, 2011).

Terdapat dua jenis ketidakpastian menurut teori ini, yaitu ketidakpastian kognitif dan ketidakpastian perilaku. Ketidakpastian kognitif berkaitan dengan level ketidakpastian yang diasosiasikan dengan pemikiran dan keyakinan kita terkait dengan interaksi tersebut.

Sedangkan, ketidakpastian perilaku berkaitan dengan aksi seseorang dan apakah aksi tersebut sesuai dengan ekspektasi kita tentang apa yang kita anggap 'normal' atau tidak. Perilaku yang berada di luar norma-norma yang dianut dapat meningkatkan ketidakpastian dan mengurangi kesempatan-kesempatan untuk interaksi di masa depan.

Masalah terbesar yang dihadapi oleh orang yang baru pertama kali berinteraksi adalah kesulitan dalam memprediksi perilaku pasangan komunikasi mereka (Bahfiarti, 2012). Cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian dalam berinteraksi ini adalah dengan melakukan upaya pencarian informasi. Maka dari itu, perumusan teori ini pun konsisten dengan teori serupa yang dirumuskan Claude E. Shannon dan Warren Weaver, yaitu Teori Informasi. Teori informasi menyatakan bahwa ketidakpastian hadir ketika jumlah alternatif yang mungkin dalam sebuah situasi tinggi dan kemungkinan terjadinya alternatif-alternatif itu setara. Sebaliknya, ketidakpastian menurun ketika alternatif-alternatif yang ada terbatas jumlahnya dan/atau terdapat sebuah alternatif yang biasanya dipilih. Semakin tinggi informasi dalam suatu sistem, semakin besar ketidakpastiannya, karena lebih banyak informasi memerlukan lebih banyak status kejelasan (Littlejohn, 2009).

### **Asumsi Teori Pengurangan Ketidakpastian**

- Orang mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal.
- Ketidakpastian adalah keadaan yang tidak menyenangkan, menimbulkan stress secara kognitif.

- Ketika orang asing bertemu, perhatian utama mereka adalah untuk mengurangi ketidakpastian mereka atau meningkatkan prediktibilitas.
- Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses perkembangan yang terjadi melalui tahapan-tahapan.
- Komunikasi interpersonal adalah alat utama untuk mengurangi ketidakpastian.
- Kuantitas dan sifat informasi yang dibagi oleh orang akan berubah seiring berjalannya waktu.
- Sangat mungkin untuk menduga perilaku orang dengan menggunakan cara seperti hukum.

Terdapat tiga tahapan komunikasi dalam teori pengurangan ketidakpastian menurut Berger dan Calabrese (1975) (dalam Bahfiarti, 2012), yaitu:

- a. Tahap Interaksi awal (*Entry Phase*)**, tahapan dimana individu berinteraksi dan berkomunikasi masih dalam norma-norma umum. Informasi yang dibagikan di tahap ini bersifat umum dan bukan informasi pribadi yang sensitif.
- b. Tahap Personal (*Personal Phase*)**, tahapan di mana individu berupaya untuk mengeksplor keyakinan, moral, dan sikap orang lainnya.
- c. Tahap Keluar (*Exit Phase*)**, tahapan dimana sebuah keputusan akan dibuat mengenai masa depan interaksi awal

tersebut dan apakah akan mengembangkan hubungan lebih lanjut.

Teori Pengurangan Ketidakpastian adalah teori yang bersifat aksiomatik; artinya, teori ini dimulai dengan kesimpulan aksioma atau kebenaran yang ditarik dari penelitian sebelumnya dan akal sehat (*common sense*). Setiap aksioma menggambarkan hubungan antara ketidakpastian dan satu konsep lainnya. Terdapat tujuh aksioma dalam teori pengurangan ketidakpastian (West & Turner, 2011), yaitu:

1. **Aksioma 1** - Ketika jumlah komunikasi verbal antara dua orang asing **meningkat**, tingkat ketidakpastian untuk tiap partisipan dalam suatu hubungan akan **menurun**. Jika kepastian **menurun**, jumlah komunikasi verbal **meningkat**.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan negatif** antara ketidakpastian dan komunikasi verbal.

2. **Aksioma 2** – Ketika ekspresi afiliatif non verbal **meningkat**, tingkat ketidakpastian **menurun** dalam situasi interaksi awal. Selain itu, **penurunan** tingkat ketidakpastian akan menyebabkan **peningkatan** keekspresifan afiliatif non verbal.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan negatif** antara ketidakpastian dan komunikasi verbal.

3. **Aksioma 3** – Tingkat ketidakpastian yang tinggi menyebabkan meningkatnya perilaku pencarian informasi. Ketika tingkat

ketidakpastian **menurun**, perilaku pencarian informasi juga **menurun**.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan positif** antara ketidakpastian dan pencarian informasi.

4. **Aksioma 4** – Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam sebuah hubungan menyebabkan **penurunan** tingkat keintiman dari isi komunikasi. Tingkat ketidakpastian yang rendah menghasilkan tingkat keintiman yang tinggi.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan negatif** antara ketidakpastian dan tingkat keintiman.

5. **Aksioma 5** – Ketidakpastian yang tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi. Resiprositas menyatakan bahwa jika seseorang memberikan sedikit detail personal, lainnya akan melakukan hal yang sama.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan positif** antara ketidakpastian dan resiprositas.

6. **Aksioma 6** – Kemiripan di antara orang akan mengurangi ketidakpastian, sementara ketidakmiripan akan meningkatkan ketidakpastian.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan negatif** antara ketidakpastian dan kemiripan.

7. **Aksioma 7** – Peningkatan tingkat ketidakpastian akan menghasilkan penurunan dalam kesukaan; penurunan dalam ketidakpastian menghasilkan peningkatan dalam kesukaan.

Hal ini menyatakan adanya **hubungan negatif** antara ketidakpastian dan kesukaan.

Dalam upaya untuk mengurangi ketidakpastian, seseorang menggunakan taktik mengumpulkan informasi yang berasal dari tiga jenis strategi. Dalam mengumpulkan informasi seseorang akan lebih bisa untuk memprediksi perilaku orang lainnya, yang akan mempengaruhi perkembangan hubungan mereka secara signifikan. Ketiga strategi tersebut adalah:

- a. **Pasif** – mengurangi ketidakpastian dengan pengamatan dari jauh dan yang tidak mengganggu orang lain.
- b. **Aktif** – mengurangi ketidakpastian dengan cara selain melakukan kontak langsung.
- c. **Interaktif** – mengurangi ketidakpastian dengan terlibat di dalam interaksi langsung dan percakapan

#### D. Kerangka Pemikiran

