

## PENGGUNAAN REDUKSI KETIDAKPASTIAN KETIKA MEMULAI HUBUNGAN DALAM APLIKASI *ONLINE DATING* DI INDONESIA

Alyssa Melita Rahmat<sup>1</sup>, Irwansyah<sup>2</sup>

Program Studi Magister Manajemen Komunikasi, Universitas Indonesia

Email : [alyssa.melita@gmail.com](mailto:alyssa.melita@gmail.com)<sup>1</sup> , [irwansyah09@ui.ac.id](mailto:irwansyah09@ui.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Looking for partners is no longer hard these days, especially with the growth of communication technology that supports the emergence of varieties of online dating application. However, not everyone on the online dating platform shows their real selves. There are some of them that use different profiles and data that are far from the reality. Through the Uncertainty Reduction Theory, this study wants to explore more into how reduction theory was applied when using online dating application in Indonesia. The methodology that is used in this study is a qualitative approach using literature review. Literature review studies were carried out using various international and national studies that was published between 2010 – 2020. The result of this study shows that Uncertainty Reduction Theory has a significant role in reducing the uncertainty of information or dating profiles that were found in the use of online dating application in Indonesia.*

**Keywords:** *uncertainty reduction theory, online dating application, literature review*

### I. Pendahuluan

Semakin berkembangnya teknologi dan dunia internet, cara manusia berkomunikasi pun juga semakin dipermudah. Melalui kemudahan ini setiap manusia bisa membuat orang yang jauh menjadi lebih dekat. Tidak hanya itu saja, banyak hal yang juga bisa dilakukan secara virtual, baik dalam hal berbelanja, belajar,

maupun dalam mencari teman atau pasangan hidup. Berdasarkan data oleh Hootsuite & We Are Social (2020), pengguna aktif internet di Indonesia mencapai 175,4 juta dari total populasi sebanyak 272,1 juta penduduk. Hal ini menunjukkan bahwa di Indonesia sendiri, kurang lebih penggunaan internet bisa mencapai 7 jam 59 menit setiap harinya dengan menggunakan perangkat apapun.

Melalui kemudahan berkomunikasi yang ada saat ini, semua orang dapat terkoneksi dan saling berkomunikasi antar individu tanpa harus melakukan tatap muka dan bisa melakukannya dimanapun dan kapanpun. Menurut Finkel et al. (2012) dalam Kurnia (2019), “perbedaan ruang dan waktu sudah tidak lagi menjadi alasan penghambat komunikasi satu sama lain”. Dengan hilangnya batasan jarak dalam berkomunikasi tersebut, penggunaan aplikasi



Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia  
Sumber: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>

*online dating* pun akhirnya mulai marak digunakan di Indonesia, walaupun dulunya aplikasi ini dianggap kurang kredibel dan tidak jarang juga dinilai negatif oleh mayoritas masyarakat Indonesia. Munculnya aplikasi *online dating* sangat mengubah perilaku masyarakat dalam mencari partner di masa kini. Dulu, setidaknya harus bertemu langsung dengan orang yang akan dikencani baik melalui teman, dikenalkan oleh orang tua, atau bertemu secara tidak sengaja (Kurnia, 2019). Di era sekarang ini, semua itu bisa dilakukan hanya melalui telpon genggan melalui aplikasi *online dating* seperti Tinder, Bumble, Tantan, OkCupid, dan masih banyak lagi.

Oleh karena terjadinya pandemi global Covid-19, berdasarkan berita dari CNN Indonesia, penggunaan aplikasi *online dating* di Indonesia semakin melonjak. Pengguna aplikasi Tinder sendiri di Indonesia pada bulan Maret 2020 berhasil meningkat sebesar 23% dan durasi percakapan yang terjadi di dalam aplikasi ini meningkat sebanyak 19% lebih lama dari penggunaan rata-rata. Meskipun tidak dapat melakukan tatap muka pada pertemuan pertama kali, selalu ada berbagai macam alasan penggunaan aplikasi *online dating* dalam memulai suatu hubungan, diantara adalah: kemudahan akses dalam menemukan partner, berkomunikasi dengan partner yang potensial, bertemu dengan partner yang tepat (Finkel et al., 2012). Tidak hanya itu saja, terkadang penggunaan aplikasi ini juga menjadi ajang menunjukkan eksistensi pengguna terhadap pengguna lainnya, mengisi waktu luang atau kebosanan, sekedar mencari teman mengobrol, ataupun keinginan untuk merasa dihargai oleh lingkungan sekitarnya (Putri, 2015 dilansir dalam Kurnia, 2019).

Terus berkembangnya aplikasi *online dating* dan kemudahan akses terhadap

internet, hal ini akhirnya menimbulkan masalah lainnya. Terkadang pengguna aplikasi *online dating* bisa saja tidak menunjukkan dirinya yang asli, adapula yang mengubah nama maupun umur asli dirinya dan baru menunjukkan diri yang sebenarnya setelah merasa “klik” dengan partner yang ia temukan. Hal tersebut juga sebenarnya dipengaruhi dengan adanya ketakutan pengguna dalam memberikan data pribadi mereka yang nantinya bisa saja disalahgunakan oleh pengguna yang lainnya maupun kejadian yang tidak diinginkan lainnya (Gibbs et al., 2011). Sangatlah berbeda dengan hubungan secara *offline* atau tatap muka, ketika bertemu dengan partner secara langsung seorang individu bisa memprediksi beberapa hal dengan mudah, misalnya dari mobil atau kendaraan yang digunakan, maka bisa diketahui kira-kira status ekonomi seseorang atau misal pakaian yang digunakan bisa menunjukkan sifat dari partner yang ditemui (Gibbs et al., 2011). Akan tetapi, dalam pertemuan secara *online* atau tanpa tatap muka (boyd & Ellison, 2007; Donath & boyd, 2004, dilansir dalam Gibbs, et al., 2011), seorang individu hanya bisa melakukan verifikasi mengenai individu lainnya melalui media sosial yang dicantumkan dalam profil atau melalui *search engine*, dan sangat sulit baginya untuk bisa mengetahui seseorang bahkan dengan bantuan teman atau orang ketiga. Oleh karena beberapa permasalahan tersebut, mulai muncul beberapa rasa takut pengguna akan ketidakpastian informasi yang sering kali didapatkan dalam aplikasi *online dating*.

Melalui permasalahan ketidakpastian yang ada, penggunaan teori reduksi ketidakpastian atau *uncertainty reduction theory* oleh Charles Berger dan Richard Calabrese (1975) dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengurangan ketidakpastian yang ditemui dalam aplikasi

*online dating*. *Uncertainty Reduction Theory* (URT) memberikan sebuah penjelasan mengenai bagaimana seseorang melakukan komunikasi ketika menghadapi situasi yang tidak pasti bagi dirinya (Berger & Calabrese, 1975; Berger & Gudykunst, 1991 dilansir dalam Knobloch, 2016). Teori ini dikembangkan pada tahun 1975 oleh Charles Berger dan Richard Calabrese untuk membantu individu dalam berpikir dan berperilaku ketika berkomunikasi untuk pertama kalinya dengan seorang yang baru ditemui. Tidak hanya itu saja, Berger dan Calabrese (1975) berharap bahwa URT nantinya dapat digunakan dalam melakukan prediksi dan penjelasan komunikasi interpersonal yang dilakukan kedua individu pada hubungan yang sudah lebih mendalam. Ketika menjalin hubungan melalui aplikasi *online dating*, agar dapat terbangun hubungan yang baik maka harus terdapat pertukaran informasi yang baik juga dalam mereduksi ketidakpastian (Berger, 1988, dilansir dalam Redmond, 2015).

Berger & Calabrese (1975) menjelaskan bahwa terdapat tiga fase perkembangan dalam sebuah hubungan, diantaranya: *entry phase*, *personal phase*, *exit phase*. Masing-masing fase menjelaskan perkembangan sebuah hubungan dari awal bertemu sampai akhirnya kedua individu bisa saling terbuka dan termotivasi untuk berkenalan lebih lanjut lagi. Tidak hanya itu saja, dalam hubungan yang dilakukan secara *online* ini, menurut Berge & Calabrese (1975), seseorang dapat melakukan tiga cara dalam mencari informasi, yaitu: pencarian informasi secara pasif, aktif, dan interaktif. Pencarian informasi ini dilakukan dengan cara mencari informasi secara mandiri sampai bertanya kepada individu yang dituju secara langsung.

Peneliti telah menemukan berbagai kajian terdahulu mengenai penggunaan URT

dalam aplikasi *online dating*. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka yang memberikan rincian mengenai hasil dari penelitian terdahulu. Kajian-kajian terdahulu yang telah dikumpulkan oleh peneliti akan terfokus pada jurnal internasional maupun nasional dalam rentang waktu 2010 – 2020. Melalui studi ini, peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi seberapa jauh penggunaan reduksi ketidakpastian dapat dilakukan pada penggunaan aplikasi *online dating* di Indonesia.

### ***Uncertainty Reduction Theory***

Teori Reduksi Ketidakpastian atau *Uncertainty Reduction Theory* (URT) pertama kali dikembangkan untuk menjelaskan proses komunikasi yang terjadi antar dua individu yang baru pertama kali bertemu (Berger & Calabrese, 1975; Redmond, 2015). Berger & Calabrese (1975) menyatakan bahwa seiring berjalannya waktu, ketidakpastian itu akan berkurang dengan sendirinya atas kedekatan yang dibangun antar individu. Oleh karena berkembangnya zaman, URT juga ikut mengalami perkembangan dengan bagaimana teori ini dapat digunakan tidak hanya pada awal hubungan, tetapi juga pada hubungan yang sedang berjalan maupun sudah selesai. Terdapat tiga tahapan yang terbentuk ketika seseorang memulai suatu hubungan (Berger & Calabrese, 1975):

1. *Entry phase*: tahap ini merupakan tahap pengenalan antar individu dimana komunikasi yang terbentuk pun masih mempertimbangkan norma dan etika yang berlaku dalam masyarakat. Satu orang kepada orang yang lainnya masih bersikap sopan dan mulai berpikir apakah sebaiknya melanjutkan hubungan ke tahap selanjutnya atau tidak.

2. *Personal phase*: dalam tahap ini, tiap individu sudah mulai terbuka antar satu dan lainnya dalam menjalin hubungan. Kedua individu mulai menunjukkan opini dan nilai yang dianut pribadi masing-masing.
3. *Exit phase*: tahapan ini merupakan tahap dimana tiap individu mulai mempertimbangkan tahap 1 dan 2 dalam melanjutkan hubungan lebih jauh lagi dan ketahap hubungan yang lebih dalam. Di tahap ini, bisa juga ditentukan apakah masing-masing individu kedepannya akan bertemu lagi atau tidak.

Ketika seseorang memulai suatu hubungan, menurut Berger & Calabrese (1975) terdapat pula tujuh variabel yang bisa digunakan sebagai acuan untuk melanjutkan sebuah hubungan:

1. *Amount of verbal communication*: seberapa banyak komunikasi verbal yang terjadi ketika berinteraksi.
2. *Nonverbal affiliative expressiveness*: banyaknya komunikasi nonverbal (ekspresi muka, anggukan kepala, gerakan tangan dan tubuh) yang dilakukan juga menjadi dasar untuk penentu kelanjutan sebuah hubungan.
3. *Information-seeking behavior*: pertukaran pertanyaan mendasar mengenai diri masing-masing antar dua individu.
4. *Intimacy level of communication content*: dalam berkomunikasi terdapat tingkat komunikasi yang tinggi (kepercayaan, perilaku, dan opini pribadi) dan yang rendah (*demographic*).
5. *Reciprocity*: adanya komunikasi secara dua arah yang dilakukan dalam membangun hubungan.
6. *Similarity*: dengan adanya kesamaan antar dua individu, hubungan antar

keduanya biasa akan berjalan lebih mudah dan bisa lebih cepat dalam memutuskan suatu hal.

7. *Liking*: rasa senang dan positif terhadap individu lainnya.

Apabila ketujuh variabel diatas terjadi dalam sebuah hubungan, maka hubungan yang terbentuk pun dapat berjalan lebih mudah dan reduksi ketidakpasitan akan berhasil (Berger & Calabrese, 1975).

Berdasarkan tujuh variabel dalam membangun hubungan, penelitian mengenai aplikasi *online dating* biasanya selalu berfokus pada tahap *information seeking* atau pencarian informasi. Dalam menggunakan aplikasi *online dating*, bagian ini juga sangat penting karena orang yang ditemui belum tentu memberikan data pribadi yang tepat dan jujur pada profil mereka. Maka itu, dengan batasan ini, para pengguna diharapkan bisa mendapatkan informasi mengenai pasangan yang ia temui secara *online* yang dibutuhkan. Ketika melakukan pencarian informasi, berdasarkan URT terdapat tiga strategi yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Pasif: Strategi pencarian informasi yang pertama ini dilakukan dengan mengamati orang yang ingin diketahui secara diam-diam oleh diri sendiri.
2. Aktif: Strategi pencarian informasi selanjutnya dilakukan dengan bertanya kepada orang ketiga mengenai orang yang ingin diketahui informasinya lebih lanjut.
3. Interaktif: Strategi ketiga yang dapat digunakan dalam mencari informasi adalah dengan cara bertanya langsung kepada orang yang dituju. Strategi ini dianggap sebagai strategi yang paling cepat dalam mengurangi ketidakpastian.

Dalam melakukan studi URT, tiga strategi dalam mencari informasi menjadi penentu kelanjutan hubungan merupakan dua hal penting dalam membangun hubungan antar individu. Ketika menggunakan aplikasi *online dating*, hal tersebut akan bermanfaat dalam menentukan keputusan untuk memulai ataupun melanjutkan suatu hubungan. Dalam hal ini, tiap individu bisa mengetahui apakah informasi yang diberikan bisa dipercayai atau tidak kebenarannya.

### **Komunikasi Interpersonal**

Mengikuti dengan perkembangan zaman, pengertian mengenai komunikasi interpersonal pada masa kini pun juga ikut mengalami perubahan. Berdasarkan Mulyana (2008) dalam Supratman & Mardianti (2016), komunikasi interpersonal adalah “komunikasi antara orang-orang, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun non-verbal secara tatap muka”. Menurut Berger (2014) dalam Supratman & Mardianti (2016), komunikasi interpersonal terdiri atas proses yang saling berkaitan yang terdiri atas “produksi pesan, koordinasi interaksi, dan persepsi sosial”.

Produksi pesan merupakan hasil dari perilaku verbal maupun nonverbal yang dilakukan untuk mencapai tujuan sosial dari individu yang memberikan pesan. Dalam hal ini, setiap individu akan menginterpretasikan sendiri perilaku yang mereka tunjukkan. Koordinasi interaksi adalah proses individu dalam mengolah dan memproduksi pesan agar tercipta komunikasi yang berjalan lancar dan sesuai tujuan. Proses persepsi sosial adalah proses individu dalam memberikan makna pada dunia sosial yang berkaitan dengan “menyelami diri sendiri, orang lain, hubungan sosial, dan pranata sosial” (Supratman & Mardianti, 2016).

Proses komunikasi interpersonal ini diasumsikan akan terjadi apabila terdapat individu yang menyampaikan pesan berupa lambang verbal ataupun nonverbal kepada individu lainnya baik dalam medium secara tatap muka atau suara manusia ataupun dengan medium tulisan, seperti yang ada dalam profil di aplikasi *online dating* (Aw, 2011 dilansir dalam Supratman & Mardianti, 2016). Pada masa kini, dapat dilihat bagaimana komunikasi interpersonal ini sudah mengalami perubahan dengan adanya perkembangan zaman dan teknologi. Setiap orang tidak perlu lagi untuk bertatap muka untuk berkomunikasi atau membangun hubungan. Dengan munculnya teknologi gawai atau perangkat elektronik lainnya, sekarang semuanya bisa berkomunikasi secara mudah dengan berbagai aplikasi yang tersedia di dalam perangkat setiap orang.

### **Online Dating**

Terdapat berbagai macam aplikasi maupun situs *online dating* yang tersebar di seluruh Indonesia, contohnya seperti Tinder yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat luas. Akan tetapi tidak hanya itu saja, masih ada aplikasi lainnya seperti OkCupid, Tantan, Bumble, dan masih banyak lagi. Aplikasi *online dating*, seperti Tinder, pada awalnya dirancang agar dapat membantu mempertemukan seseorang dengan pasangan yang diinginkan (Fridha & Octavianti, 2016). Dalam penggunaannya pun, para pengguna aplikasi *online dating* dapat mengekspresikan diri mereka secara bebas dengan menonjolkan sisi positif saja dan menyembunyikan sisi negatif (Dea, 2018), namun dalam perkembangannya, tujuan dari penggunaan aplikasi ini terkadang sudah tidak hanya lagi mencari pasangan, tetapi disalahgunakan oleh beberapa pihak untuk hal yang tidak baik. Contohnya, digunakan sebagai *harassment*, penipuan, kriminalitas, pencurian identitas, maupun hal lainnya yang

tidak menguntungkan pengguna. Dockterman dalam Dea (2018) menyatakan bahwa terdapat banyak pengguna aplikasi *online dating* yang tidak mencantumkan profil dirinya secara jujur dan hal ini memengaruhi keinginan orang untuk menggunakan aplikasi kencan ini. Walaupun begitu, melalui survei yang didapatkan dalam situ Jakpat, dijelaskan bahwa terdapat 72,99% *online dating users* yang terasa puas dengan penggunaan dan memulai hubungan melalui aplikasi ini. Akan tetapi, memang pengguna tetap tidak bisa menghindari adanya ketidakpastian informasi yang diberikan dalam aplikasi *online dating*.

### **Tahapan Pembangunan Hubungan secara Online**

Menurut Shedletsky & Aitken (2004) dalam Paramita (2019), terdapat sepuluh tahapan yang muncul dari hubungan yang dimulai secara *online*. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut: “*curiosity, investigation, testing, increasing frequency of contact, anticipation, fantasy integration, face to face meeting, reconfiguration, already separated, dan long-term relationship*”.

Tahap *curiosity* menunjukkan kecenderungan individu yang mengeksplor dan mencari seseorang yang dirasa memiliki ketertarikan berdasarkan kriteria yang dimilikinya. Setelah itu dilanjutkan ke tahap *investigation* dimana individu akan mulai mencari informasi mengenai kesamaan dan kecocokan dirinya dengan orang yang ia temui dalam aplikasi *online dating*. Pada tahap *testing*, individu akan memulai percakapan menarik sesuai dengan kesamaan yang mereka miliki dan setelah hubungan semakin berkembang maka akan terjadi *increasing frequency of contact* dan *anticipation* antar kedua individu. Dari tahap ini, keduanya akan merencanakan pertemuan

secara *face to face* dan memiliki *fantasy integration* yang membuatnya memiliki pemikiran kira-kira apa yang akan terjadi kedepannya. Tahapan selanjutnya *reconfiguration* adalah tahap kedua individu memutuskan apakah hubungan yang sudah terbentuk ini akan dilanjutkan ke dalam hubungan yang lebih dalam dan serius atau tidak. Apabila hubungan diputuskan untuk dilanjutkan tetapi terbatas oleh jarak maka tahap ini disebut *already separated*. Lalu, pada tahap akhir, ketika hubungan sudah menjadi lebih dalam lagi, tahap ini disebut *long-term relationship* (Shedletsky & Aitken, 2004 dilansir dalam Paramita, 2019).

### **Penggunaan *Uncertainty Reduction Theory* dalam Aplikasi *Online Dating***

Berbeda dengan pencarian pasangan yang dilakukan secara tatap muka dalam dunia nyata, pencarian pasangan yang dilakukan menggunakan aplikasi *online dating* sangatlah berbeda karena beberapa keterbatasan informasi yang ada. Melalui keterbatasan informasi yang bisa didapatkan pada pertemuan pertama seseorang, dari sinilah motivasi untuk melakukan reduksi ketidakpastian dalam membangun hubungan terjadi. Seseorang akan lebih termotivasi untuk mencari jalan keluar dari ketidakpastian yang ia temukan pada aplikasi ini dengan cara observasi, memberikan pertanyaan, atau memulai suatu percakapan yang bisa membuat individu lainnya memberitahu lebih lagi mengenai dirinya (Berger, 1979 dilansir dalam Gibbs et al., 2011).

Maka itu, perilaku *information-seeking* atau pencarian informasi baik secara pasif, aktif, maupun interaktif sangatlah penting ketika memulai suatu hubungan menggunakan aplikasi *online dating*. Perilaku ini sangat dibutuhkan agar pengguna bisa mengurangi ketidakpastian dari calon

pasangan yang akan ditemukan dalam aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, hal ini juga bisa mengurangi kejadian buruk lainnya yang tidak diinginkan seperti apa yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Dengan menggunakan URT ketika ingin memulai sebuah hubungan, informasi yang nantinya didapatkan bisa membantu sebagai penentu apakah hubungan tersebut layak dilanjutkan ke ranah yang lebih jauh lagi atau tidak. Tanpa adanya kepastian pada informasi yang didapatkan, maka suatu hubungan yang lebih dalam pun tidak mungkin terjadi. Pada awalnya, komunikasi interpersonal terjadi antar dua individu berlangsung secara tatap muka dan dengan jarak yang berdekatan, akan tetapi hal ini pun akhirnya berkembang seiring dengan berkembangnya internet dan banyak hal yang dilakukan secara *online* (Berger & Calabrese, 1975; Gibbs et al., 2011).

## **II. Metode penelitian**

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka atau *literature review*. Tinjauan pustaka dilakukan peneliti untuk mendemonstrasikan adanya kemiripan dalam pengetahuan untuk membangun kredibilitas, menunjukkan keterkaitan penelitian terdahulu dan yang dilakukan saat ini, meringkas area penelitian tertentu, dan memunculkan ide-ide baru dalam penelitian berdasarkan kajian terdahulu. (Neuman, 2014),

Peneliti telah mengumpulkan berbagai kajian-kajian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penggunaan *uncertainty reduction theory* dan keterkaitannya dalam penggunaan aplikasi *online dating* dan diterapkan ke dalam konteks yang terdapat di Indonesia. Studi terdahulu dikumpulkan terlebih dahulu oleh peneliti, setelah itu dilakukan analisis data terhadap dibagi ke dalam lima tahapan.

Tahapan dalam melakukan tinjauan pustaka tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Mencari dan menemukan studi terdahulu yang berpotensi pada topik yang digunakan dalam penelitian.** Dalam tinjauan pustaka ini, peneliti mencari studi yang berpotensi baik dalam bentuk buku, sumber *website* dari internet, dan juga penelitian terdahulu baik yang sudah dalam skala nasional maupun internasional mengenai URT, aplikasi *online*, serta keterkaitan keduanya.
2. **Mengembangkan kriteria yang konsisten dan menyaring studi yang berkualitas dan memiliki relevansi kepada topik tertentu.** Studi ini menyaring penelitian yang memiliki fokus pada pembahasan aplikasi *online dating* dan URT. Selain itu, peneliti membuat batasan penelitian dan hanya memilih beberapa penelitian yang benar-benar memiliki kaitan dengan topik pembahasan dan studi terdahulu yang ditemukan pada Google Scholar dalam jangka waktu 2010 – 2020.
3. **Melakukan identifikasi dan mencatat informasi yang relevan.** Setelah melakukan pemilihan terhadap penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan tinjauan pustaka ini, peneliti melakukan pencatatan terhadap informasi yang peneliti temukan dalam penelitian terdahulu tersebut sebagai data yang digunakan dalam membuat studi yang relevan dengan URT dan *online dating*.
4. **Menganalisis dan melakukan sintesis terhadap informasi menjadi temuan yang lebih luas.** Setelah seluruh penelitian terdahulu diidentifikasi dan dilakukan

pencatatan pada informasi yang dibutuhkan, peneliti melakukan analisa dan pembahasan terhadap penelitian terdahulu tersebut.

5. **Menarik kesimpulan berdasarkan penemuan.** Setelah melakukan analisa pada penelitian terdahulu yang telah ditemukan dan dipilih berdasarkan relevansinya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pembahasan URT terutama pada tahapan reduksi ketidakpastian dalam penggunaan aplikasi *online dating*.

Penelitian tinjauan pustaka ini menggunakan penelitian-penelitian baik internasional maupun nasional dalam menjelaskan mengenai penggunaan URT dan aplikasi *online dating* yang terdaftar di dalam Google Scholar dalam jangka waktu 2010 – 2020. Dalam pemilihan penelitian terdahulu yang akan digunakan, peneliti telah melakukan pencatatan dan pemilihan penelitian yang memiliki relevansi terhadap tinjauan pustaka ini. Pada akhirnya, peneliti telah memilih 5 penelitian terdahulu baik dari sumber internasional maupun nasional.

### **III. Hasil dan Diskusi**

Sedekat apapun seorang individu dengan yang lainnya, keduanya pasti memulai hubungan ini sebagai seorang yang saling tidak mengenal. Berger & Calabrese (1975) mengatakan bahwa awal mula dari sebuah hubungan selalu dimulai dengan ketidakpastian, baik itu dilakukan secara tatap muka maupun secara daring atau dengan bantuan aplikasi. Akan tetapi ketidakpastian ini bisa dikurangi dan diminimalisir dengan beberapa tahapan. Sebagaimana dijelaskan oleh Ferina (2019) bahwa ketidakpastian dalam membangun suatu hubungan dapat muncul karena berbagai alasan yang ada, diantaranya: perbedaan cara berpikir, latar belakang

keluarga (seperti jumlah saudara, keharmonisan keluarga), status ekonomi seseorang juga menjadi peran penting dalam memulai suatu hubungan. Tidak hanya itu saja, alasan lain yang bisa memengaruhi ketidakpastian ini juga bisa dinilai dari masa lalu yang dimiliki seseorang baik dari keluarganya maupun status hubungan yang ia miliki sebelumnya, apakah ia sudah pernah berpacaran sebelumnya atau bagaimana hubungannya dengan mantan pacarnya yang dulu, lalu lingkungan tempat seseorang berada serta prinsip yang dianut juga berpengaruh (Ferina, 2019; Paramita, 2019).

Strategi *information-seeking* dalam pengurangan ketidakpastian informasi berdasarkan URT dikatakan menjadi salah satu strategi yang penting dalam memulai hubungan terutama melalui aplikasi *online dating*. Paramita (2019) menyatakan bahwa terdapat banyak cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi ketidakpastian ketika membangun hubungan dengan seseorang yang ditemui secara *online*. Hal tersebut tergantung dari ketidakpastian seperti apa yang sedang dihadapi dan bagaimana situasi tersebut ingin dihadapi. Selanjutnya, dijelaskan lagi oleh Paramita (2019) bahwa dalam melakukan pengurangan ketidakpastian dapat digunakan dengan tiga cara didasarkan strategi pasif, aktif, dan interaktif yang dikemukakan dalam URT oleh (Berger & Calabrese, 1975). Menurutnya ketidakpastian harus dikurangi terutama dalam tahap awal ketika memulai sebuah hubungan antar dua individu.

Tidak jauh berbeda dengan Paramita (2019), Ferina (2019) juga menjelaskan dalam penelitiannya, yang didasarkan pada wawancara terhadap dua informan yang menggunakan aplikasi dan menemukan serta menjalin hubungan romantis melalui aplikasi *online dating*, bahwa ketidakpastian dalam hubungan romantis pasti akan terjadi dalam

setiap tahap membangun hubungan. Tahapan yang ia jelaskan terdiri atas tahap inisiasi, percobaan, mengintensifikan, pengintegrasian, dan ikatan. Setiap tahapan ini memiliki ketidakpastiannya masing-masing, contohnya dalam tahap awal hubungan yang terdiri atas inisiasi, percobaan, mengintensifikan, ketidakpastian biasanya terjadi dikarenakan setiap individu memiliki *stereotype* yang buruk terhadap pengguna aplikasi *online dating*. Lalu, pada tahap pengintegrasian dan tahap ikatan, ketidakpastian yang didapatkan pada kedua pasangan biasanya terjadi karena adanya perbedaan latar belakang baik dari segi budaya maupun agama yang dimiliki tiap individu.

Baik dalam penelitian Paramita (2019) maupun Ferina (2019), keduanya menyimpulkan bahwa dalam mengelola dan mereduksi ketidakpastian dalam penggunaan aplikasi *online dating*, setiap pasangan selalu menggunakan tiga strategi *information-seeking*, yakni strategi pasif, aktif, dan interaktif. Keduanya menyatakan bahwa dalam penggunaan strategi tersebut, pasangan yang dipertemukan melalui aplikasi ini sangat bergantung pada strategi pasif dengan cara melakukan observasi dan prediksi gaya hidup, serta karakter calon pasangan melalui informasi individu yang dicantumkan di dalam aplikasi *online dating* maupun akun Instagram yang tersambung pada aplikasi tersebut. Dari kedua penelitian ini, disimpulkan bahwa strategi pasif memiliki peran yang cukup signifikan ketika bertemu dengan calon pasangan dalam aplikasi *online dating*.

Studi yang dilakukan oleh Corriero & Tong (2016) menjelaskan bahwa pengguna aplikasi *online dating* Grindr memiliki respon yang berbeda-beda dalam mengurangi ketidakpastian yang mereka dapatkan. Selain dari itu, pengguna juga terkadang malah

merasa bahwa ketidakpastian yang mereka dapatkan ini tidak menjadi masalah bagi mayoritas pengguna, justru ketidakpastian yang ditemui membuat mereka semua lebih termotivasi untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang pasangan yang mereka temui. Akan tetapi, Corriero & Tong (2016) juga menjelaskan bahwa terdapat pula beberapa kekhawatiran yang dimiliki oleh para pengguna aplikasi *online dating* ini seperti: privasi atau sekuritas data yang mereka berikan, misinterpretasi tiap individu karena adanya hambatan tatap muka, dan *recognition* terhadap pengguna aplikasi *online dating*.

Jones (2015) membandingkan hubungan romantis yang terdapat pada hubungan yang terbentuk secara tatap muka dan melalui aplikasi *online dating*. Ia menjelaskan bahwa dalam hubungan yang terbentuk melalui *online setting* sangatlah berbeda dengan hubungan yang dari awal sudah dilakukan secara tatap muka. Hal ini disebabkan karena pada *online setting*, tiga strategi URT yang dikemukakan oleh Berger & Calabrese (1975) lebih sulit untuk dilakukan dalam membangun hubungan secara *online*. Berbeda dengan pernyataan Corriero & Tong (2016), ia menyatakan bahwa ketidakpastian ini nantinya malah tidak terlalu memberikan dorongan kepada seseorang dalam membangun hubungan yang lebih dalam lagi. Dalam penelitiannya, Jones (2015) percaya bahwa *face-to-face daters* lebih baik dalam melakukan reduksi ketidakpastian dibanding *online daters*. Ia menjelaskan lebih lanjut bahwa dalam hubungan secara *online*, tiap individu masih memiliki kekhawatiran mengenai bagaimana, apa, kepada siapa, dan kapan seseorang bisa memberikan informasi pribadinya.

Penelitian selanjutnya yang mengaitkan penggunaan *online dating* dengan URT adalah Gibbs et al. (2011).

Banyak studi mengenai URT dan keterkaitannya dalam reduksi ketidakpastian dalam *online dating* yang menggunakan temuan Gibbs et al. ini. Berdasarkan temuannya, dijelaskan bahwa terdapat lima metode yang secara spesifik dapat mereduksi ketidakpastian dalam membangun sebuah hubungan yang dilandaskan berdasarkan tiga strategi *information-seeking* menurut Berger & Calabrese (1975). Metode tersebut adalah 1) menggunakan Google sebagai pencarian informasi mengenai pasangan yang ditemui (aktif), 2) melakukan perekaman dan pengecekan terhadap konsistensi percakapan yang dilakukan (aktif), 3) membandingkan foto yang di dapatkan pada media sosial dengan yang dicantumkan pada profile aplikasi *online dating* (pasif), 4) memberikan pertanyaan *follow-up* kepada calon pasangan yang bisa memverifikasi identitasnya lebih dalam lagi (interaktif), 5) jika tahapan sebelumnya sudah berhasil, seseorang bisa mulai menanyakan informasi yang bersifat lebih privat secara langsung (interaktif). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gibbs et al. (2011), ia juga menjelaskan bahwa terdapat tiga kekhawatiran yang sering dirasakan oleh para pengguna aplikasi *online dating* seperti *personal security*, *misinterpretation*, dan *recognition*. Kekhawatiran yang dijelaskan ini pun memiliki kesamaan pada temuan yang terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Corriero & Tong (2016).

Studi ini menunjukkan dan mengeksplorasi bagaimana penerapan *Uncertainty Reduction Theory* (URT) dalam mereduksi ketidakpastian ketika menggunakan aplikasi *online dating* untuk memulai dan membangun suatu hubungan antar individu pada konteks Indonesia. Baik suatu hubungan ini dilakukan secara tatap muka maupun daring, ketidakpastian merupakan suatu hal yang tidak bisa

dihindari. Setiap individu pastinya tetap memiliki kekhawatiran dan pemikiran lainnya mengenai siapa yang ditemuinya. Berdasarkan strategi reduksi ketidakpastian oleh Berger & Calabrese (1975), ditemukan bahwa dalam studi-studi terdahulu pengimplementasiin ketiga strategi URT sangat berpengaruh signifikan dan dibutuhkan dalam membangun suatu hubungan dan mengurangi ketidakpastian yang ada.

Hal yang menarik dari tinjauan pustaka yang dilakukan peneliti adalah bagaimana dalam setiap kajian terdahulu penggunaan tiga strategi URT selalu menjadi salah satu fokus penting ketika membangun hubungan aplikasi *online dating*. Strategi *information-seeking* yang dibagi menjadi tiga kategori menjadi hal yang penting dalam meminimalisir ketidakpastian (Paramita, 2019). Dalam tahap awal membangun hubungan (Ferina, 2019) menjelaskan bahwa URT bisa dilakukan dengan tahapan inisiasi, percobaan, intensifikasi, pengintegrasian, dan ikatan. Tidak hanya itu saja, dalam tahap membangun hubungan sampai melanjutkan ke hubungan yang lebih dalam Gibbs et al. (2011) menggunakan tiga strategi URT yang dijelaskan lagi lebih dalam menjadi lima tahapan. Ketika aplikasi *online dating* sudah lebih difokuskan pada Grindr pun, dalam mereduksi ketidakpastian kegunaan tiga strategi (pasif, aktif, dan interaktif) dalam URT tetap sangatlah berpengaruh signifikan dalam mengurangi ketidakpastian. Walaupun tujuan strategi *information-seeking* untuk meminimalisir ketidakpastian, adapula yang beranggapan bahwa dalam penggunaannya pada aplikasi *online*, hal tersebut masih cenderung sulit untuk dilakukan dibandingkan dengan membangun hubungan secara tatap muka (Jones, 2015).

Menurut peneliti, penerapan URT dalam studi-studi terdahulu masih terbatas

pada bagaimana *information-seeking* yang meliputi tiga strategi reduksi ketidakpastian dalam membangun hubungan yang dilakukan tiap individu. Tiga strategi pasif, aktif, dan interaktif (Berger & Calabrese, 1975) terlihat memiliki pengaruh yang signifikan dalam penelitian yang berkaitan dengan aplikasi *online dating* dan URT. Akan tetapi dalam URT terdapat adanya enam variabel yang menentukan hubungan yang masih kurang dijelaskan dalam studi terdahulu. Padahal keenam variabel lainnya juga terbilang menjadi tahapan yang krusial dalam menentukan terbentuknya sebuah hubungan atau tidak. Hal ini dikarenakan apabila terdapat satu atau beberapa variabel yang tidak berjalan dengan baik, maka probabilitas hubungan yang berlanjut ke tahap yang selanjutnya sangatlah kecil (Berger & Calabrese, 1975). Selain itu, walaupun terdapat satu peneliti yang tertarik dalam pembahasan pemeliharaan hubungan yang sudah terbentuk melalui aplikasi *online dating*, mayoritas tahapan hubungan yang diteliti masih banyak yang terfokus hanya pada awal hubungan.

Penggunaan URT dalam meneliti kasus penggunaan aplikasi *online dating* di Indonesia sangat menarik untuk dibahas lebih lanjut lagi. Walaupun URT dalam penggunaan terbilang masih sangat terbatas pada tahap awalan dalam membangun sebuah hubungan saja, tetapi teori ini tetap signifikan dalam membantu seseorang dalam melakukan reduksi kepastian pada informasi yang di dapatkan pada aplikasi *online dating* dan masih bisa dikembangkan lagi pada kegunaannya dalam mempertahankan hubungan yang sudah ada.

#### **IV. Kesimpulan**

Ketidakpastian dalam hubungan yang dimulai melalui aplikasi *online dating* memiliki tingkat yang lebih tinggi dibanding

hubungan yang dibangun secara tatap muka. Akan tetapi, dalam setiap hubungan, sebuah ketidakpastian pun akan selalu muncul. Berdasarkan seluruh jurnal dan penelitian terdahulu yang sudah ditemukan dan dipelajari, peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan URT dalam aplikasi *online dating* sangatlah berguna dalam membantu setiap individu mencari kebenaran informasi yang ia dapatkan dalam profil yang dicantumkan pada pasangan yang ditemukan dalam aplikasi. Tiap pengguna pun selalu memiliki caranya sendiri dalam mengurangi ketidakpastian yang datang ketika membangun hubungan tergantung sikap dan emosi yang dimiliki masing-masing pengguna.

Reduksi ketidakpastian yang paling sering digunakan pada setiap penelitian merupakan tiga strategi *information-seeking* yang merupakan strategi pasif, aktif, dan interaktif. Strategi pasif adalah keadaan dimana pengguna hanya mengobservasi calon pasangannya saja tanpa sepengetahuan orang tersebut. Observasi yang dilakukan ini bisa melalui sosial media yang dimilikinya dan melihat bagaimana ia berinteraksi dengan teman-temannya. Strategi aktif dilakukan dengan cara mencari informasi melalui orang ketiga. Hal ini bisa dilakukan dengan cara bertanya pada salah satu teman yang mengenalnya. Strategi yang ketiga, yaitu interaktif, adalah strategi dimana seseorang menanyakan langsung informasi yang ia ingin ketahui secara langsung kepada orang yang bersangkutan. Dalam strategi ini, kedua individu biasanya sudah memiliki hubungan yang cukup mendalam dan sudah mengenal satu sama lainnya sehingga bersedia untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya. Dari ketiga strategi tersebut, mayoritas penelitian terdahulu selalu menjelaskan bahwa strategi pasif paling sering digunakan dalam menentukan

hubungan yang terbentuk melalui aplikasi *online dating*.

Di Indonesia, penggunaan URT dalam mereduksi ketidakpastian pada penggunaan aplikasi *online dating* sendiri dilihat bisa membantu pengguna untuk menentukan kelanjutan hubungan. Dengan berkembangnya teknologi dan internet, pada saat ini mencari pasangan bisa dipastikan sudah tidak terbatas lagi pada jarak yang memisahkan maupun harus menunggu dikenalkan oleh teman, orang tua, atau orang lain terlebih dahulu. Setiap orang bisa dengan mudah mendapatkan pasangan sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

Dalam penelitian selanjutnya pada penggunaan aplikasi *online dating* maupun URT diharapkan agar peneliti bisa menggabungkan URT dengan penggunaan teori lainnya yang sudah lebih berkembang dan lebih mudah untuk diaplikasikan dalam fenomena yang menggunakan produk digital. Peneliti menemukan bahwa dalam perkembangannya, URT sering kali dianggap masih terlalu simpel dalam menjelaskan hubungan yang dimulai menggunakan aplikasi *online dating* yang lebih kompleks. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ditemukan peneliti, banyak penelitian mengenai penggunaan *online dating* yang dikaitkan dengan Teori CMC (*Computer-Mediated Communication*) atau *Uncertainty Management Theory (UMT)*. UMT memang tidak berbeda jauh dengan URT, tetapi teori ini melihat bahwa jadi keberadaan ketidakpastian dalam suatu hubungan masih bisa dipertimbangkan, ketidakpastian yang ada tidak selalu dikaitkan dengan hal yang buruk saja, tetapi ada hal baiknya juga. Lalu, pada penggunaan Teori CMC dalam penelitian selanjutnya, strategi ketidakpastian bisa ditambahkan satu strategi lagi yaitu strategi ekstratif dimana pengguna menggunakan *search engine* sebagai

pembantu pencarian informasi. Melalui saran tersebut, peneliti berharap bahwa kedepannya, penelitian mengenai penggunaan aplikasi *online dating* dalam membangun hubungan bisa menjadi lebih dan mengikuti perkembangan zaman.

## REFERENSI

- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some Explorations in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal Communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1975.tb00258.x>
- CNN Indonesia. Diakses pada 1 November 2020, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200402144747-185-489624/wabah-coronabikin-aplikasi-kencan-online-laris-manis>
- Corriero, E. F., & Tong, S. T. (2016). Managing uncertainty in mobile dating applications: Goals, concerns of use, and information seeking in Grindr. *Mobile Media and Communication*, 4(1), 121–141. <https://doi.org/10.1177/2050157915614872>
- Dea, S. A. (2018). KOMUNIKASI HYPERPERSONAL ANTAR PENGGUNA TINDER DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN ROMANTIS (Studi Deskriptif terhadap Enam Orang Mahasiswa/i Pengguna Tinder di Kota Padang). In *Diploma Thesis*. Universitas Andalas.
- Ferina, A. (2019). *PENGELOLAAN KETIDAKPASTIAN PADA PENGGUNA APLIKASI KENCAN DALAM MEMBINA HUBUNGAN ROMANTIS (STUDI*

- FENOMENOLOGI PADA PENGGUNA TINDER DI JAKARTA*. Universitas Pertamina.
- Finkel, E. J., Eastwick, P. W., Karney, B. R., Reis, H. T., & Sprecher, S. (2012). Online Dating: A Critical Analysis From the Perspective of Psychological Science. In *Psychological Science in the Public Interest, Supplement* (Vol. 13, Issue 1). <https://doi.org/10.1177/1529100612436522>
- Fridha, M., & Octavianti, M. (2016). KONSTRUKSI MAKNA KENCAN DI SITUS PENCARIAN JODOH TINDER (Studi Fenomenologi Pada Pria Pengguna Tinder Di Jakarta). *Jurnal Nomosleca*, 2(2). <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v2i2.625>
- Gibbs, J. L., Ellison, N. B., & Lai, C. H. (2011). First comes love, then comes google: An investigation of uncertainty reduction strategies and self-disclosure in online dating. *Communication Research*, 38(1), 70–100. <https://doi.org/10.1177/0093650210377091>
- Jakpat. Diakses pada 1 November 2020, dari <https://blog.jakpat.net/swipe-your-destiny-surveyreport-on-indonesian-tinder-users/>
- Jones, K. N. (2015). *The Self-Reported Reasons for Self-Disclosure and Uncertainty Reduction Strategies Used in Romantic Online Dating Relationships Compared to Face-to-Face Romantic Dating Relationships* [Rochester Institute of Technology]. <https://scholarworks.rit.edu/theses%0ARecommended>
- Kurnia, L. (2019). *Transformasi Komunikasi Interpersonal pada Pasangan Kencan Online* (Studi Kasus pada Pasangan Pengguna Aplikasi Tinder). *Thesis*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Pearson Education Limited* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Paramita, P. A. (2019). *PENGURANGAN KETIDAKPASTIAN PENGUNGKAPAN PERASAAN PASANGAN YANG TERLIBAT DALAM CYBER ROMANTIC RELATIONSHIP (CRR)*. *Skripsi*. Universitas Airlangga.
- Putri, T. N., Nurhayati, I. K., Pamungkas, I. N. A. (2015). Motif Pria Pengguna Tinder sebagai Jejaring Sosial Pencarian Jodoh (Studi Virtual Etnografi Mengenai Motif Pengguna Tinder). Universitas Telkom Bandung.
- Redmond, M. V. (2015). Uncertainty Reduction Theory. *English Technical Reports and White Paper*, 3, 1–5. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecu004.pub3>
- Supratman, L. P., & Mardianti, P. (2016). Komunikasi Interpersonal Pasangan Suami Istri Melalui Taaruf Online Dating. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(2), 165–178. <https://doi.org/10.20422/jpk.v19i2.89>
- We Are Social & Hootsuite. (2020). Indonesia Digital Report 2020. *Global Digital Insight*, 247. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>