

BAB V

**PENGALAMAN INDIVIDU DALAM MENGURANGI
KETIDAKPASTIAN, MEMBANGUN RASA PERCAYA, DAN
MELAKUKAN PENGUNGKAPAN DIRI**

Di dalam transaksi ekonomi berbagi, Lessig (2008) menyebutkan bahwa karakteristik ekonomi berbagi adalah terdapat hubungan yang mengandung ikatan emosional di antara dua individu yang bertransaksi satu sama lain. Hal yang dipertukarkan bukan hanya uang dan barang, tetapi sesuatu yang berharga dan tidak dapat ditukar dengan uang. Transaksi itu dilakukan oleh dua individu yang memiliki hubungan yang akrab, seperti pacaran, sahabat, atau suami istri. Adapun hal yang dipertukarkan oleh individu di dalam kegiatan ekonomi berbagi ini adalah waktu individu untuk menemani *surfer* sebagai *guide*, berbagi ruangan yang menjadi daerah privasi di dalam rumah individu secara gratis, bahkan berbagi cerita yang menjadi privasi masing-masing. Berdasarkan konsep dari Lessig (2008), hal itu dilakukan dilakukan oleh dua orang yang memiliki hubungan akrab. Artinya, ketika *host* dan *surfer* melakukan ekonomi berbagi, hubungan akrab telah tercipta di antara *host* dan *surfer*.

Sebelum hubungan akrab itu terbentuk, kedua individu yang saling berkenalan melalui Couchsurfing akan menghadapi ketidakpastian satu sama lain. Ketika individu ingin menjalin hubungan akrab dengan *host* tersebut, maka individu akan mengurangi ketidakpastian terlebih dahulu. Individu akan berpikir mengenai *host* atau *surfer* yang akan berinteraksi dengannya: siapa dia? Apa pekerjaannya? Bagaimana sikapnya dalam kehidupan sehari-hari? Ketidakpastian (*uncertainty*)

terjadi di dalam individu sendiri. Ketika individu tersebut merasa tidak pasti, maka masalah tersebut hanya terdapat di dalam diri individu. Ketidakpastian hanya terjadi di dalam diri satu orang saja (Lindley, 2006, p. 7).

Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada bab sebelumnya, terlihat bahwa individu memperoleh beragam keuntungan, bahkan keuntungan tersebut melebihi apa yang diharapkan oleh individu. Keuntungan tersebut berkaitan dengan diri individu maupun keluarga individu. Keuntungan tersebut juga dapat digunakan oleh individu pada hari ini maupun masa mendatang. Untuk memperoleh keuntungan di masa mendatang, maka individu harus tetap menjaga hubungan baik dengan orang-orang yang dikenal olehnya melalui aplikasi Couchsurfing. Berdasarkan landasan pada konsep ekonomi berbagi Lessig (2008), individu tidak dapat melakukan transaksi dan mendapatkan keuntungan tersebut tanpa menjalin hubungan terlebih dahulu dengan *host* maupun *surfer* yang memberikan keuntungan tersebut. Maka, pada bab 5 ini, penulis akan menganalisis tentang upaya individu dalam mengurangi ketidakpastian yang terjadi di antara dirinya dengan *host* maupun *surfer*, kemudian menganalisis cara individu untuk membentuk hubungan akrab dengan *host* maupun *surfer*.

5.1 Reaktivitas Emosional Individu Ketika Pertama Kali Menggunakan Couchsurfing

Individu menginstall Couchsurfing karena individu memiliki motivasi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Setiap individu memiliki motivasi yang berbeda-beda, sehingga jangka waktu setelah mengetahui Couchsurfing, menginstall, kemudian menggunakan Couchsurfing pun beragam. Terdapat

beberapa individu yang langsung menggunakan Couchsurfing untuk melakukan *request to stay*, namun beberapa individu memutuskan untuk mengamati terlebih dahulu, kemudian menggunakan aplikasi tersebut. Hal itu dapat terlihat dari informan 10 yang langsung menggunakan aplikasi Couchsurfing ketika tidak menemukan penginapan di Palembang. Ia langsung menginstall setelah menerima informasi dari internet mengenai Couchsurfing sebagai sarana penginapan alternatif. Berbeda halnya dengan informan 5 yang telah menginstall aplikasi itu sejak beberapa tahun sebelumnya, lalu menggunakan aplikasi tersebut ketika ingin berkunjung ke Cina dan Taiwan. Durasi waktu antara kegiatan menginstall dan menggunakan aplikasi tersebut memakan waktu 1-2 tahun.

Manusia tidak dapat menjalani hari-hari dengan pasti, sehingga manusia butuh informasi untuk menghilangkan ketidakpastian tersebut. Tidak ada yang pasti untuk menjalani hari ini dan hari esok, sehingga manusia membutuhkan informasi berdasarkan fakta sebelum membuat keputusan terhadap suatu hal (Lindley, 2006, p. 17). Maka, salah satu hal yang dilakukan oleh individu sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi Couchsurfing tersebut adalah mengumpulkan informasi tentang lawan transaksinya untuk menghilangkan ketidakpastian. Setelah menginstall aplikasi Couchsurfing, beberapa individu mengalami ketidakpastian tentang *surfer* yang ingin menginap di tempatnya. Beberapa individu juga mengalami ketidakpastian terkait *host* yang menerima *request to stay* dan menyediakan tempat menginap untuk individu. Beberapa di antara individu yang diwawancarai juga mengalami ketidakpastian terkait orang asing (*strangers*) yang akan ditemui olehnya ketika mengikuti *hangout* atau *events* yang digelar oleh

pemilik akun Couchsurfing. Untuk menghilangkan ketidakpastian itu, maka individu harus mengumpulkan informasi lebih detail lagi tentang orang-orang yang dikenalnya melalui Couchsurfing.

Ketidakpastian dapat menyebabkan kecemasan (*anxiety*). Individu membutuhkan informasi untuk menghapuskan kecemasan di dalam dirinya, namun informasi tersebut masih tersimpan di masa depan. Dengan hadirnya kecemasan, terdapat peningkatan reaktivitas emosional di dalam diri individu. Individu berupaya untuk menyusun berbagai macam informasi, dimana informasi tersebut justru banyak bertentangan dan berlawanan di benak individu (Grupe & Nitschke, 2013). Untuk itu, ketika individu merasakan ketidakpastian dalam memikirkan masa depannya, maka individu akan merasakan kecemasan. Tidak menutup kemungkinan bahwa 12 informan pada penelitian ini juga merasakan kecemasan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan, sebagian besar di antara mereka merasakan tentang gejala yang dialami oleh orang-orang yang merasakan ketidakpastian ketika bertemu dengan orang asing (*stranger*). Informan menyimpan berbagai reaktivitas emosional ketika menggunakan Couchsurfing untuk pertama kali. Berikut adalah hal-hal yang dirasakan oleh individu ketika pertama kali menggunakan aplikasi Couchsurfing:

5.1.1 Ragu

Ragu merupakan salah satu bentuk dari reaktivitas emosional di dalam diri individu (Grupe & Nitschke, 2013). Manusia merasakan keraguan di dalam dirinya ketika ia berencana untuk mengambil keputusan.

Dalam merencanakan sebuah keputusan, individu melakukan tindakan membangun cerita (*constructing stories*), simulasi mental (*mental simulations*), mengumpulkan argumentasi (*argument*), dan peran emosi tidak sadar (*unconscious emotions in decision making*) dalam membuat dan mengambil sebuah keputusan (Jonassen, 2012, p. 348). Untuk mengambil keputusan ‘apakah individu akan menginstall Couchsurfing atau tidak’, dan ‘apakah individu akan menggunakan Couchsurfing atau tidak’ merupakan permasalahan intrapersonal, atau permasalahan yang ada di dalam diri individu sendiri. Lindsey (2006) mengatakan bahwa pergulatan tentang rasa tidak pasti hanya terjadi di dalam diri individu sendiri.

Keraguan itu muncul di dalam diri informan sejak ia mendengar informasi tentang Couchsurfing. Setelah mendengarkan informasi bahwa Couchsurfing adalah aplikasi yang serba gratis dan memudahkan segala urusan individu untuk melakukan kegiatan selama di luar kota dan luar negeri, individu akan merasakan ragu terlebih dahulu. Individu sulit mengambil keputusan karena individu tidak mempercayai adanya aplikasi yang serba memudahkan seperti itu.

Setelah mendengarkan informasi tentang Couchsurfing, rupanya individu mempertanyakan tentang timbal balik (*feed back*) yang diperoleh *host* ketika mereka memberikan kebaikan untuk *surfer*, dimana *surfer* tersebut merupakan orang asing bagi *host*. Individu meragukan bahwa *host* bersedia memberikan kebaikan hati yang berlebihan kepada orang asing, seperti memberikan tempat tinggal gratis, memberikan waktunya sebagai

guide, bahkan bersedia meminjamkan alat-alat transportasinya kepada *surfer*. Hal ini menunjukkan bahwa individu meragukan kebaikan hati *host* kepada *surfer* yang tidak memiliki hubungan sosial satu sama lain karena *host* dan *surfer* masih tercatat sebagai orang asing (*strangers*) yang tidak memiliki hubungan akrab.

Untuk mengurangi rasa ragu terhadap aplikasi Couchsurfing maupun ragu terhadap kebaikan hati orang yang memberikan tersebut, individu mengurangi ketidakpastian dengan cara mencari informasi tentang Couchsurfing dan tentang *host* tersebut lebih dahulu. Individu mencari tahu tentang Couchsurfing dengan bertanya lebih lanjut pada orang yang memberikan informasi tentang Couchsurfing, menginstallnya, kemudian mengamatinya secara langsung. Selain itu, individu juga mendapatkan sumber informasi tentang Couchsurfing melalui artikel Google dan media sosial Facebook dan Instagram. Setelah menginstall aplikasi tersebut, individu mengamati aplikasi tersebut lebih dahulu untuk menghilangkan keraguan di dalam hatinya ketika menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, individu juga mencari informasi-informasi tambahan tentang aplikasi tersebut, seperti mencari di internet dan bertanya lebih lanjut pada orang-orang yang telah menggunakan aplikasi tersebut.

5.1.2 Cemas

Istilah lain dari kata ‘cemas’ adalah khawatir. Cemas adalah sebuah reaksi emosional di dalam diri individu (Grupe & Nitschke, 2013) ketika memikirkan tentang sesuatu yang tidak pasti. Umumnya, individu merasa

cemas karena sesuatu mengganggu pikiran mereka. Sesuatu tersebut berupa hal yang tidak pasti. Dalam membuat keputusan, individu cenderung dihantui rasa cemas bila keputusan itu memiliki kemungkinan untuk membawa dampak buruk bagi individu dan orang terdekatnya (Jonassen, 2012, p. 350).

Berbagai hal melatarbelakangi kecemasan individu. Rasa cemas itu timbul ketika individu pertama kali menggunakan Couchsurfing dan berkontak dengan *host* maupun *surfer* yang ingin datang ke rumahnya. Kecemasan tersebut disebabkan oleh asumsi individu tentang orang-orang dari luar negeri. Individu bertanya pada diri sendiri, “apakah *host* dari luar negeri itu bersedia menerima saya di rumahnya?”. Individu juga bertanya, “apakah *surfer* dari luar negeri ini bersedia untuk tinggal di rumah saya yang apa adanya?”.

Di mata individu, rasa cemas itu timbul karena Couchsurfing dianggap sebagai aplikasi yang memiliki dua sisi. Pertama, Couchsurfing memudahkan individu untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Individu mudah untuk mendapatkan tempat menginap dan *guide* yang bersedia menemani atau minimal memberikan arahan tentang hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan di negara itu. Di balik kemudahan tersebut, individu mencemaskan tentang resiko buruk yang akan menyimpannya. Individu khawatir jika *host* maupun *surfer* tersebut memiliki niat yang tidak baik. Individu khawatir jika ia akan mengalami pelecehan seksual, pencurian, bahkan pembunuhan ketika bertemu dengan *host* maupun *surfer* tersebut.

Kecemasan tersebut dialami oleh para informan laki-laki maupun perempuan yang menggunakan aplikasi Couchsurfing tersebut ketika berwisata ke luar kota dan luar negeri, ataupun menerima kedatangan *surfer* dari luar kota maupun luar negeri.

Untuk mengurangi rasa cemas tersebut, individu menjalin hubungan akrab dengan *host* dan *surfer* tersebut. Setelah mencari informasi tentang *host* dan *surfer* yang berkontak dengan individu, individu memulai mengurangi kecemasannya dengan cara mengobrol *host* dan *surfer* itu melalui *chatting*. Obrolan tersebut menciptakan hubungan akrab di antara *host* dan *surfer*. Meskipun obrolan tersebut bukan dilakukan secara tatap muka, tetapi dimediasi oleh fitur *chatting*, individu dapat mengurangi rasa cemas tersebut melalui obrolan-obrolan dengan *host* tersebut.

5.1.3 Antusias

Ekspresi pertama yang dirasakan oleh sejumlah informan ketika menggunakan aplikasi Couchsurfing adalah antusias. Menurut Ruli Mujahid, di dalam Suciati (2018), antusiasme adalah rasa gembira, lonjakan gairah, dan minat yang besar terhadap sesuatu. Antusiasme memiliki hubungan dengan perasaan individu yang diterima dalam keadaan sadar dan perasaan tersebut yang menjadi sumber kekuatan individu untuk mencapai tujuan yang diinginkan olehnya. Rasa antusias itu memiliki energi yang dapat ditransmisikan sehingga antusiasme itu dapat menular dengan sendirinya kepada orang-orang di sekitarnya (Suciati, 2018, p. 316).

Rasa antusias tersebut muncul ketika informan menggunakan Couchsurfing karena disebabkan oleh motivasi ingin menambah jaringan pertemanan di lingkup internasional. Ketika pertama kali menerima *surfer* dari luar negeri, individu merasakan antusias untuk bertemu dengan *surfer* tersebut. Sebagai bentuk rasa antusias tersebut, individu merencanakan untuk berjalan-jalan dengan *surfer* tersebut ke tempat-tempat yang sesuai dengan tujuan *surfer* tersebut datang ke kota individu. Individu juga merencanakan untuk menjemput *surfer* tersebut di bandara, di terminal, atau di pintu tol. Individu juga berupaya untuk belajar bahasa asing agar dapat bercakap-cakap dengan *surfer* tersebut. Individu merasakan gairah dan semangat untuk bertemu dengan *surfer* tersebut sehingga individu ingin memberikan kesan yang baik untuk *surfer* itu.

5.1.4 Tidak ragu dan cemas: Individu Telah Merasakan Fenomena Serupa

Rupanya, tidak semua informan mengalami ragu dan cemas seperti yang telah dideskripsikan di atas. Hal tersebut disebabkan oleh pengalaman masa lalu setiap informan. Pengalaman tersebut berupa menerima kehadiran orang-orang asing (*strangers*) di rumah individu. Individu yang telah melakukan interaksi terlebih dahulu dengan orang asing (*strangers*) lebih dahulu tidak merasakan perasaan cemas dan ragu seperti yang dialami oleh individu yang baru pertama kali mengenal orang asing (*strangers*) dan menerima orang asing (*strangers*) itu di rumahnya.

Sebelum menggunakan Couchsurfing, individu sudah pernah menggunakan aplikasi yang sejenis itu untuk pertama kalinya, seperti aplikasi Hospitality Club. Aplikasi itu juga untuk berkenalan dan menerima kehadiran orang asing di rumahnya individu. Selain melalui aplikasi, individu juga mengenal orang asing (*strangers*) dan menerima kedatangan mereka di rumah individu.

Ketika menginstall aplikasi Couchsurfing dan menggunakannya, tidak ada rasa ragu dan cemas yang dialami oleh individu ketika menggunakan Couchsurfing. Hal itu disebabkan oleh individu yang sudah pernah menerima kehadiran orang asing (*strangers*) dari kegiatan pertukaran pelajar. Individu sudah pernah mengalami kejadian tersebut. Ia pernah berkenalan dengan orang asing (*strangers*) dan mengajak orang asing itu untuk menginap di rumahnya. Maka, hasil wawancara ini menyimpulkan bahwa individu yang sudah pernah mengalami kejadian serupa lebih dulu akan lebih mudah untuk berkenalan dengan orang asing (*strangers*) dan menerima orang asing untuk menginap di rumahnya.

5.2 Membangun Rasa Percaya Melalui Media Digital

Rasa percaya yang dibangun di antara dua individu merupakan salah satu cara untuk mengembangkan hubungan akrab. Verderber, et al (2007), di dalam Budyatna & Ganiem (2014, p. 156) menjabarkan bahwa hubungan akrab dapat tercipta jika individu membangunnya melalui pilar-pilar berikut ini: (1) Keramahtamahan, (2) Kepercayaan, (3) Pengungkapan diri, dan (4) Tanggung jawab.

Kepercayaan di media digital juga dapat dibentuk. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa interaksi yang dilakukan melalui media online merupakan bentuk dari ruang sosial yang dominan. Setiap orang tetap dapat berinteraksi, tetapi mereka tidak bertatap muka. Percakapan mereka difasilitasi oleh fitur-fitur yang disediakan oleh jaringan internet. Sebagai contoh, pada Yahoo!!, terdapat fitur *Yahoo!! Answer* dan *Flickr* untuk bercakap-cakap antar individu. Syaratnya sangat mudah, yaitu memiliki akun di situs Yahoo!! dan individu dapat berbincang dengan siapapun di seluruh dunia yang memiliki akun di situs tersebut (Ljungqvist & Wahlfross, 2008). Pada penelitian ini, *host* dan *surfer* dapat saling berbincang di fitur *chatting* yang tersedia di dalam akun Couchsurfing. Syaratnya pun sama, setiap individu harus memiliki akun di aplikasi Couchsurfing. Dengan berbincang melalui fitur *chatting*, mereka dapat membangun kepercayaan satu sama lain.

Selain itu, individu juga dapat saling mempercayai satu sama lain melalui tampilan-tampilan di akun miliknya. Pada penelitian terdahulu, mereka menjabarkan bahwa pemilik akun media sosial tersebut dapat mengekspresikan lebih dari dirinya sendiri di dalam konteks khusus (Ljungqvist & Wahlfross, 2008). Di media sosial, individu dapat menyebutkan dengan detail tentang dirinya, seperti rasa sukanya terhadap sesuatu, atau menampilkan tentang komunitas yang diikuti oleh individu. Ekspresi diri dari individu dapat dilihat oleh siapa saja yang memiliki akun media sosial tersebut.

Di aplikasi Couchsurfing, setiap individu diwajibkan untuk mengisi biodata. Dari biodata tersebut, *host* maupun *surfer* dapat membaca deskripsi diri dari pemilik akun tersebut. *Host* dapat mengetahui bahwa *surfer* tersebut berasal dari

negara mana, menyukai apa saja, mengikuti komunitas apa saja, dan telah berjalan ke negara mana saja. Begitu pula sebaliknya, ketika *surfer* berusaha mengenali *host* melalui biodata dirinya. Sebelum melakukan *request to stay*, *surfer* dapat melihat biodata *host* terlebih dahulu. Setelah menelaah data dirinya, *surfer* tersebut melakukan *request to stay* pada *host* di negara yang menjadi tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan pada penelitian ini, adapun hal-hal yang mempengaruhi kepercayaan di antara *host* dan *surfer* yang berinteraksi melalui ruang sosial yang dimediasi tersebut adalah:

5.2.1 Insting

Makhluk hidup mengalami evolusi dari waktu ke waktu. Rupanya, makhluk hidup tidak hanya mengalami evolusi berupa perubahan bentuk fisik saja, tetapi juga perilaku. Insting merupakan perilaku makhluk hidup yang berevolusi, diwariskan turun temurun, dan mengalami modifikasi (Pennock, 2019, p. 12). Secara biologis, insting makhluk hidup bekerja sesuai dengan lingkungan mereka sehari-hari. Pennock (2019) mencontohkan plankton yang mulanya tidak peka terhadap suhu, lama kelamaan berubah menjadi plankton yang peka terhadap kehangatan di air. Semakin dekat dengan air yang hangat, maka plankton tersebut semakin dekat dengan sumber makanan. Insting juga digunakan oleh makhluk hidup untuk mendeteksi adanya bahaya yang mendekati mereka. Hal itu merupakan contoh dari makhluk hidup yang berevolusi, diwariskan turun temurun, dan mengalami modifikasi pada perilaku hidup mereka sehari-hari. Pada penelitian sebelumnya, individu juga mempercayai seseorang

berdasarkan insting yang dimilikinya. Insting tersebut membuat individu menentukan pilihannya untuk menginap di rumah *host* tersebut atau tidak. Pada penelitian tersebut, peneliti menyebut insting sebagai “*gut feeling*” atau “*intuition*”. Beberapa informan pada penelitian tersebut membenarkan bahwa ketika mereka mempercayai intuisi mereka, maka semuanya akan berjalan dengan baik (Toeniskoetter, 2013, p. 46).

Individu menjawab bahwa mereka mempercayai orang asing (*strangers*) yang dikenal melalui Couchsurfing melalui insting masing-masing. Individu mulanya ragu dengan orang-orang yang bergabung dalam komunitas Couchsurfing karena mereka memberikan segalanya dengan gratis kepada *surfer* yang berkunjung ke rumah mereka. Bagi individu, Couchsurfing memang meragukan di awal, tetapi lama kelamaan, aplikasi itu menjadi menyenangkan. Fitur-fitur di dalam Couchsurfing membuat *host* mengandalkan instingnya untuk memilih *host* dan menerima *surfer* yang baik. Individu dapat menilai bahwa *host* dan *surfer* tersebut baik atau tidak, berbahaya atau tidak, berdasarkan tampilan *profile* di biodata Couchsurfing. Selain itu, kata-kata yang dipilih dari *chatting* para *surfer* dan *host* juga merangsang insting individu untuk menilai mengenai sosok *surfer* dan *host* tersebut.

Individu juga percaya bahwa setiap orang memiliki kebaikan hati dan kebaikan tersebut akan dibalas dengan kebaikan. Prinsip tersebut yang membuat individu juga percaya bahwa setiap orang yang datang ke rumahnya tidak akan membawa hal-hal yang buruk. Individu mempercayai

instingnya ketika berinteraksi dengan *surfer* yang berkunjung ke rumahnya dan percaya pada *host* yang memberikan tempat tinggal untuknya. Di dalam biodatanya di Couchsurfing, salah satu informan penelitian, yaitu informan 6 menuliskan bahwa ia akan menolong setiap anggota Couchsurfing yang ingin menginap di rumahnya, meskipun anggota Couchsurfing tersebut tidak dikenal oleh informan 6. Pada biodatanya, informan 6 menuliskan, “*my family is very glad to support about my activity in Couchsurfing. So, my home is open even for the stranger. I, and also my parents, just believe about karma. As long as we can help, we do it*”.

5.2.2 Data Diri di Aplikasi Couchsurfing

Di dalam jaringan *network*, setiap individu tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Mereka dapat berinteraksi satu sama lain, meskipun mereka tidak pernah bertatap muka di dunia nyata. Individu dapat berinteraksi dengan orang yang tidak dikenalnya melalui ruang virtual. Hinton & Hjrot (2013), di dalam Miguel (2018, p. 61) mendeskripsikan bahwa setiap jaringan sosial di dunia maya terbentuk karena tema-tema tertentu. Sebagai contoh, aplikasi LinkedIn dibangun untuk memperlancar individu yang mencari pekerjaan. Sementara itu, Couchsurfing dibangun karena aplikasi tersebut memperlancar komunikasi orang-orang yang berhubungan dengan dunia *travelling* (Miguel, 2018). Selain itu, Hinton & Hjrot (2013), di dalam Miguel (2018, pp. 60-61), menuliskan bahwa media sosial berhubungan dengan *profile* dari pengguna media tersebut, dimana *profile* itu dibangun dari *user name*, *nick name*, gambar (*profile picture*), dan informasi berupa

biografi pemilik akun (*biographical information*), jaringan koneksi atau komunitas yang terbentuk dari media sosial tersebut, komentar, dan pesan pribadi (*private messages*).

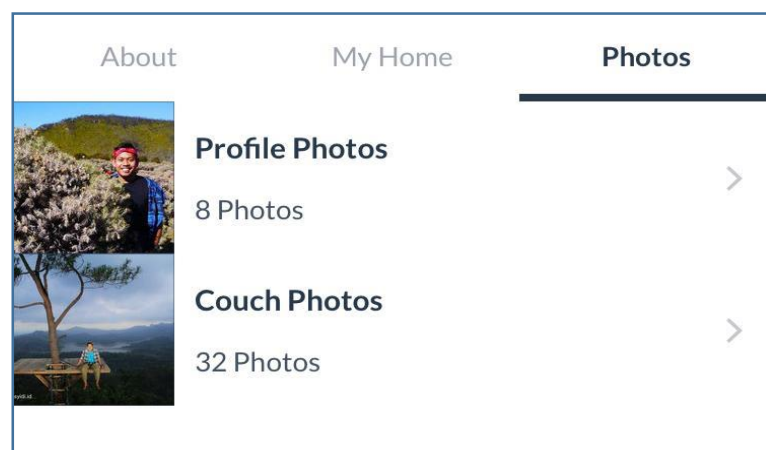
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa data diri yang ditulis oleh pengguna akun Couchsurfing menjadi hal-hal yang diperhatikan untuk membangkitkan rasa percaya individu terhadap pengguna akun Couchsurfing tersebut. Ketika *surfer* melakukan *request to stay* dan permintaan tersebut dibaca oleh *host*, *host* tersebut belum tentu langsung menekan tombol *approve* untuk menerima permintaan *surfer* tersebut. *Host* akan membangkitkan rasa percaya terlebih dahulu dan memastikan bahwa *surfer* tersebut tidak akan berbuat jahat ketika menginap di rumahnya. Hal serupa juga dilakukan oleh *surfer*. *Surfer* tidak serta-merta memilih *host* tersebut dan langsung meminta *request to stay* pada *host*. *Surfer* akan melakukan telaah terlebih dahulu, yakni memperhatikan data-data diri *host* itu di aplikasi Couchsurfing. Dengan data diri tersebut, *surfer* memilih *host* tersebut dan mengajukan permintaan *request to stay*. Permintaan tersebut dikirim ke akun Couchsurfing milik *host* yang diinginkan oleh *surfer*.

Pada hasil penelitian ini, data diri yang berbentuk bahasa-bahasa algoritma di dalam aplikasi Couchsurfing membuat individu semakin mudah untuk menemukan *host* dan *surfer* sesuai dengan kriterianya di dalam aplikasi Couchsurfing. Berdasarkan penelitian sebelumnya, bahasa algoritma atau bahasa pemrograman memiliki peran yang penting dalam menemukan apa yang dicari oleh individu. Para pembaca berita di Harian

Bengkulu dapat menemukan berita yang mereka inginkan dengan menggunakan bahasa algoritma yang telah tersusun dalam portal berita berbasis android. Pembaca dapat menemukan berita utama melalui aplikasi Android tersebut, sehingga pembaca dapat dengan mudah memilah-milah berita yang ingin dibaca dengan berita yang tidak ingin dibaca (Ernawati, Johar, & Setiawan, 2019).

Pada penelitian ini, *surfer* dapat memilih *host* yang diinginkan olehnya berdasarkan bahasa algoritma tersebut. Bahasa algoritma itu merujuk pada data-data yang ditulis individu di dalam aplikasi Couchsurfing miliknya, mulai dari biodata hingga foto *profile*. Dengan demikian, sama halnya seperti penelitian Ernawati, Johar & Setiawan (2019), individu juga dapat memilih *host*, teman *meet up*, dan teman *hang out* seperti yang diinginkan oleh individu.

5.2.2.1 Foto profile



Gambar 5.1
Foto *profile* di dalam akun Couchsurfing (sumber foto: Dokumentasi Pribadi dari informan 4)

Foto *profile* merupakan salah satu faktor yang membuat individu percaya dengan lawan bicaranya. Foto *profile* merupakan salah satu dari sisi individu dalam menampilkan sisi *frontstage* mereka di dalam aplikasi Couchsurfing. Individu berupaya menampilkan foto *profile* yang baik di dalam aplikasi Couchsurfing (Chen, 2018, p. 118). Berdasarkan hasil observasi penulis di akun Couchsurfing milik masing-masing informan, mereka menggunakan foto diri di akun Couchsurfing masing-masing. Tidak ada yang menggunakan foto kartun, foto palsu, atau foto benda mati yang tidak menunjukkan identitas dari diri individu. Bahkan, para informan juga menggunakan foto *profile* mereka untuk menunjukkan artefak yang menandakan identitas mereka. Informan 1 menggunakan foto *profile* ketika ia sedang memegang kamera. Hal ini menunjukkan bahwa informan 1 memiliki hobi di bidang fotografi. Informan 9 menggunakan *profile picture* dirinya yang sedang berdiri dan tersenyum di hadapan kamera. Busana yang dikenakannya adalah jilbab. Busana itu menjadi artefak yang menunjukkan agama yang dipeluk oleh informan 9. Sementara itu, informan 12 menggunakan foto *profile* dirinya yang sedang tersenyum dan memperlihatkan jas putih yang sedang dikenakannya. Jas putih itu menandakan bahwa informan 12 bekerja sebagai tenaga kesehatan.

Informan lain menggunakan foto dengan latar belakang bangunan dan pemandangan yang menjadi ciri khas dari suatu wilayah. Sebagai contoh, informan 2 menggunakan potret dirinya dengan latar

belakang Kawah Putih, Bandung. Informan 4 menggunakan potret dirinya dengan latar belakang pemandangan di Gunung Prau Jawa Tengah. Begitu pula dengan informan 5 yang menggunakan potret dirinya ketika sedang dalam pose melompat dengan latar belakang foto danau Chengcing di Taiwan. Informan 6 menggunakan *profile picture* ketika ia berdiri di atas jembatan di atas kanal Brouwesgracht yang terkenal di Amsterdam, Belanda. Informan 8 menggunakan *profile picture* ketika ia sedang berpose di lokasi wisata yang bersalju. Informan 9 menggunakan foto *profile* ketika ia sedang berpose duduk di salah satu café yang menjadi tempat wisata di Kota Semarang.

Selain itu, dua informan menggunakan *profile picture* dengan menampilkan foto diri mereka dengan pasangan. Sebagai contoh, informan 3 menggunakan foto dirinya ketika sedang berjalan-jalan di daerah pertokoan di Paris bersama suaminya. Begitu pula dengan informan 7 yang mengenakan kimono dan berpose mesra dengan pasangannya di Jepang. Dari penjabaran di atas, *profile picture* yang digunakan oleh 12 informan tersebut -benar menunjukkan wajah dan identitas mereka. Tidak ada informan yang menggunakan foto palsu. Foto *profile* di akun mereka dapat dipercaya oleh para pengguna akun Couchsurfing yang lainnya.

Foto *profile* menjadi penyebab tumbuhnya rasa percaya di antara *surfer* dan *host* yang saling berkenalan di aplikasi Couchsurfing. Foto *profile* tersebut dimaknai sebagai alasan keamanan (*safety*). Dengan

melihat foto *profile* pemilik akun Couchsurfing tersebut, individu memperdalam rasa percayanya kepada pemilik akun itu, serta menumbuhkan keyakinan di dalam dirinya bahwa pemilik akun tersebut tidak melakukan tindakan kejahatan. Dari foto *profile*, individu dapat melihat bahwa pria yang meminta *request to stay* tersebut adalah pria yang bersahabat dan tidak melakukan perbuatan asusila.

Selain itu, foto *profile* juga digunakan oleh individu untuk melihat tentang kepribadian dari *host* maupun *surfer* tersebut. Sebagai contoh, individu yang perempuan akan meminta *request to stay* atau menerima *surfer* pria yang memiliki foto *profile* yang jelas. Individu juga dapat menilai tentang tindakan sehari-hari *host* dan *surfer* itu dari foto *profile* mereka. Informan 5 pada penelitian ini mencontohkan, ketika ia memperhatikan *profile* dari *host* di Chongqing, maka ia dapat menilai bahwa *host* tersebut adalah orang yang pandai, berpendidikan, dan memiliki banyak pengalaman di bidang kemanusiaan. *Host* di Chongqing menggunakan foto *profile* ketika sedang melakukan tindakan kemanusiaan di Ethiopia. Hal tersebut membuat individu menjadi percaya pada *host* yang memberikan tempat tinggal untuknya.

Begitu pula dengan individu yang memiliki motivasi untuk berkenalan dengan ras kulit putih maupun yang ingin mendapatkan jodoh. Mereka akan percaya pada *host* maupun *surfer* yang memiliki foto *profile* yang sesuai dengan keinginan mereka. Dari foto *profile* tersebut, individu dapat meminta *request to stay* atau menerima *surfer*

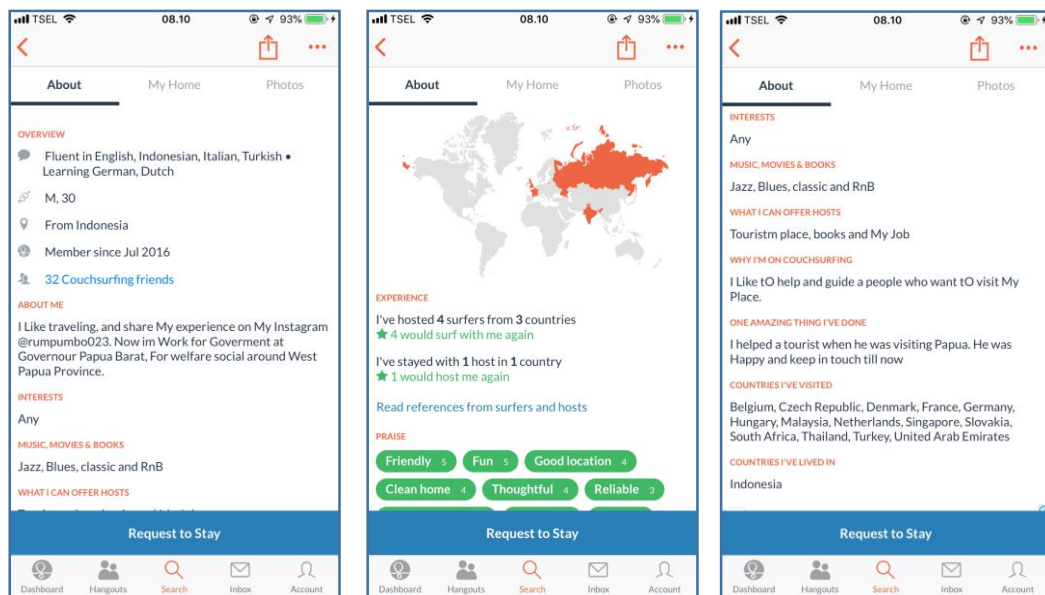
itu untuk tinggal di rumah *host* dari ras kulit putih atau di rumah *host* pria yang sesuai dengan keinginan individu.

Penjabaran di atas menunjukkan bahwa *profile picture* bukan hanya untuk melengkapi syarat-syarat di Couchsurfing saja, tetapi *profile picture* juga menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh individu dalam memilih *host* atau menerima *surfer* di rumahnya. Foto *profile* yang digunakan juga mempengaruhi kepercayaan individu untuk menentukan, apakah foto *profile* itu palsu atau bukan. Selain menumbuhkan rasa percaya individu, *profile picture* juga menjadi salah satu bahan pertimbangan individu dalam memilih *host* atau menerima *surfer* yang sesuai dengan motivasi individu ketika menginstall Couchsurfing.

5.2.2.2 Biodata di aplikasi Couchsurfing

Pada aplikasi Couchsurfing, biodata juga merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan. Biodata dapat membangkitkan rasa percaya di antara satu individu dengan individu lain yang berinteraksi pada aplikasi Couchsurfing. Konten dari profile yang dituliskan oleh individu akan menolong mereka untuk membangkitkan rasa percaya di dalam aplikasi Couchsurfing. Rasa percaya itu dibangun antara *host* dan *surfer* yang tergabung di dalam komunitas Couchsurfing (Toeniskoetter, 2013, p. 41). Pemilik akun Couchsurfing dapat menuliskan berbagai hal pada biodatanya di aplikasi Couchsurfing, mulai dari tempat tinggal *host* atau *surfer*, hobi mereka, karakteristik mereka, deskripsi tentang tempat tinggal mereka

(apartemen, rumah, atau indekos), dan informasi tambahan mengenai diri individu. Biodata merupakan ringkasan tentang kepribadian pemilik akun Couchsurfing tersebut. Singkat kata, biodata merupakan *fronstage* dari pemilik akun Couchsurfing (Chen, 2018).



Gambar 5.2

Biodata di dalam akun Couchsurfing (sumber foto: Dokumentasi Pribadi)

Ketika menjadi *host*, individu memperhatikan biodata orang-orang yang meminta *request to stay* terlebih dahulu sebelum menerimanya. Tujuan individu adalah untuk mengetahui kepribadian dari *surfer* tersebut. Jika *surfer* tersebut menuliskan *profile* diri mereka dengan lengkap, maka individu akan menerima mereka menjadi *surfer* di rumahnya. Biodata yang ditulis oleh *surfer* tersebut menjadi data pendukung untuk mengurangi ketidakpastian dan membentuk rasa percaya individu terhadap *surfer* tersebut.

Biodata itu menjadi acuan individu untuk mempercayai *host* maupun *surfer* yang berinteraksi dengannya di media sosial. Apabila *surfer* tersebut menulis bahwa ia memiliki hobi *travelling*, maka *surfer* itu juga memiliki banyak hal yang mendukung hobi *travelling* tersebut, seperti bergabung di grup *travelling*, memiliki foto yang berhubungan dengan *travelling*, dan memiliki teman-teman dari dunia *travelling*. Hal itu sudah tertulis dan tersimpan di biodata pada aplikasi Couchsurfing. Semakin banyak data pendukungnya, maka individu akan semakin mempercayai *host* tersebut.

Biodata juga diperhatikan oleh individu untuk memenuhi motivasi individu ketika menggunakan Couchsurfing, yaitu mendapatkan teman baru, pengetahuan baru, informasi baru, dan pengalaman baru. Individu termotivasi untuk menemukan teman-teman yang berasal dari negara yang berbeda dengannya. Oleh sebab itu, sebelum individu menerima *host* dan *surfer* yang berasal dari negara yang berbeda, individu akan memperhatikan dan membaca biodata di *profile* mereka terlebih dahulu. Individu akan memperhatikan tentang negara asal dari *surfer* maupun *host* yang berkenalan dengannya melalui aplikasi Couchsurfing. Selain itu, individu juga dapat melihat tentang bahasa apa saja yang dikuasai oleh *surfer* maupun *host* tersebut. Individu juga dapat mengetahui mengenai negara apa saja yang telah dikunjungi oleh *surfer* maupun *host* itu. Dari sejumlah data yang ditulis oleh individu di dalam biodata aplikasi Couchsurfing, individu dapat mengejar motivasinya ketika menginstall aplikasi tersebut.

5.2.2.3 Komentar referensi

Di Instagram, ketika individu melakukan transaksi ekonomi komersial dengan cara menukarkan barang dengan uang, individu memperhatikan beberapa hal terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi tersebut, termasuk membaca komentar dari pembeli yang pernah melakukan aktivitas pembelian barang tersebut (Ananda, 2018, p. 24). Artinya, sebelum memutuskan untuk membeli benda tersebut, individu memperhatikan komentar orang-orang yang telah bertransaksi. Apakah komentar yang ditinggalkan berupa komentar yang baik atau buruk? Apapun komentar yang ditinggalkan oleh orang-orang yang pernah berinteraksi dengan individu, tentunya hal itu mempengaruhi keputusan individu untuk membeli barang itu atau tidak.

Hal serupa juga dialami oleh beberapa informan pada penelitian ini. Komentar referensi merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan sebelum *surfer* dan *host* memutuskan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi Couchsurfing. Hal serupa juga disampaikan oleh penelitian terdahulu yang menuliskan bahwa referensi adalah elemen kunci untuk menciptakan rasa percaya di antara *host* dan *surfer* (Toeniskoetter, 2013, p. 43). Berikut contoh dari komentar referensi di dalam akun Couchsurfing:



Gambar 5.3
Komentar referensi di dalam akun Couchsurfing (sumber foto: Dokumentasi Pribadi)

Pada aplikasi Couchsurfing, komentar referensi tidak bisa dihapus. Maka, komentar referensi menjadi sesuatu yang penting untuk diperhatikan karena komentar referensi tidak dapat diubah dan dihapus dari kolom komentar. Apa yang telah dituliskan oleh orang-orang yang telah berinteraksi dengan *host* maupun *surfer* di kolom komentar merupakan ‘harga mati’.

Individu juga mempercayai seseorang berdasarkan komentar referensi miliknya. Ketika *surfer* melakukan *request to stay* pada individu, atau individu sedang memilih *host* untuk meminta *request to stay*, maka hal pertama yang dilakukan individu adalah melihat foto *profile*, kemudian membaca biodata, lalu membaca komentar referensi yang ditinggalkan

surfer maupun *host* sebelumnya. Individu dapat menilai bahwa *host* maupun *surfer* tersebut adalah orang yang baik dan tidak berbahaya. Komentar referensi tersebut membuat individu merasa aman ketika meminta *request to stay* pada *host* tersebut. Individu juga tidak khawatir ketika menerima *surfer* yang meminta *request to stay* pada individu. Komentar referensi menjadi hal yang membuktikan, apakah *host* dan *surfer* itu orang yang aman untuk diterima di rumah individu.

Individu juga menjadikan komentar referensi sebagai salah satu indikator untuk mengukur mengenai otentisitas dari akun Couchsurfing tersebut. Individu meyakini, akun yang asli (*real account*) memiliki komentar referensi. Sementara itu, akun yang palsu (*fake account*) tidak memiliki komentar referensi. Maka, semakin banyak komentar referensi yang dimiliki oleh akun Couchsurfing tersebut, maka individu semakin mempercayainya.

Di sisi lain, terdapat beberapa individu yang juga tetap menerima *host* dan *surfer* yang hanya memiliki satu komentar saja. Pada penelitian ini, salah satu informan tetap menerima *surfer* meskipun ia hanya memiliki satu komentar referensi. Individu tetap menjadikan komentar referensi tersebut sebagai patokan untuk mempercayai *surfer* tersebut.

“Greg (*surfer* dari Amerika) ini referensinya cuma satu doang. Satu orang yang pernah *host* dia. Dan aku baca referensinya, orangnya bilang kalo Greg ini baik. Ya gak papa, aku langsung jadiin itu untuk percaya bahwa Greg itu baik.” (Informan 7, baris 132-134)

Adapun wujud dari komentar referensi yang membuat individu percaya pada *host* dan *surfer* di Couchsurfing adalah komentar referensi yang positif. Individu meyakini, semakin banyak komentar referensi yang positif, maka *host* dan *surfer* tersebut semakin layak untuk dipercaya. Terlebih lagi, komentar referensi di Couchsurfing tidak bisa dihapus, sehingga apapun yang ditulis oleh *host* maupun *surfer* terhadap individu menjadi sesuatu yang dapat dipercaya oleh individu pada Couchsurfing tersebut.

Beberapa informan tidak menjadikan komentar referensi sebagai pijakan utama mereka dalam menerima *surfer* atau memilih *host* karena mereka memiliki cara lain untuk menumbuhkan rasa percayanya pada *host* dan *surfer* di Couchsurfing. Informan 6 memiliki pengalaman menerima *surfer* yang tidak memiliki komentar referensi dan informan 10 memiliki pengalaman melakukan *request to stay* pada *host* yang tidak memiliki komentar referensi. Mereka tetap memilih *host* dan menerima *surfer* di tempatnya meskipun orang tersebut tidak memiliki komentar referensi sama sekali.

Informan 6 bercerita, saat itu ia menerima *request to stay* dari *surfer* yang berasal dari Australia. *Surfer* tersebut tidak memiliki komentar referensi sama sekali. Namun, bagi informan 6, setelah membaca *chatting* dari *surfer* tersebut, rasa percaya di dalam dirinya pun tumbuh. *Chat* itu membuat informan 6 memutuskan untuk menerimanya sebagai tamu di rumahnya. Informan 6 menilai, komentar referensi bukan patokan utama

untuk menentukan *surfer* yang tinggal di rumahnya karena masih ada komponen-komponen lain di luar komentar referensi.

Sementara itu, berdasarkan pengalaman informan 10, pria ini pertama kali menginstall Couchsurfing ketika ia mendatangi Kota Palembang untuk menonton Asian Games. Saat itu, informan 10 berniat mencari penginapan alternatif di kota itu. Ia menceritakan bahwa ia melakukan *request to stay* ke sejumlah *host* di Palembang. Beberapa tidak menanggapi permintaan informan 10 untuk tinggal di rumah mereka. Informan 10 menduga, hal itu disebabkan oleh tidak adanya komentar referensi di akun miliknya. Sementara itu, beberapa *host* di Palembang menerima informan 10 untuk tinggal di rumah mereka. Pada akhirnya, informan 10 justru memilih *host* yang menjawab *approve* tersebut, dimana *host* itu tidak memiliki komentar referensi sama sekali. Bagi informan 10, terdapat faktor lain yang membuatnya percaya pada *host* tersebut dan *host* itu percaya padanya, yaitu karena mereka memiliki persamaan (*similarity*), yaitu berasal dari Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa komentar referensi tidak selalu menjadi patokan bagi individu untuk mempercayai *host* maupun *surfer* di dalam Couchsurfing. Ada sisi lain dari orang-orang yang tidak memiliki komentar referensi sehingga individu mempercayai dan menerima *host* maupun *surfer* yang tidak memiliki komentar referensi sama sekali.

Sementara itu, dari sisi individu sendiri, mereka menerima *surfer* di rumah mereka dengan harapan bahwa *surfer* tersebut akan memberikan

komentar referensi yang positif di dalam akun Couchsurfing milik mereka. Individu tidak hanya mengumpulkan komentar referensi dari orang Indonesia saja, tetapi juga dari negara-negara lain untuk memperkaya kolom-kolom komentar referensinya. Hal ini menunjukkan bahwa komentar referensi juga memiliki *power* yang kuat di dalam membentuk rasa percaya individu terhadap *host* yang akan menerimanya dan *surfer* yang ingin menginap di tempatnya.

Dari komentar referensi tersebut, individu dapat menilai tentang seseorang dari sudut pandang orang lain. Dengan mengamati *profile picture* dan biodata, individu dapat menilai tentang *surfer* dan *host* itu berdasarkan sudut pandangnya individu. Namun, dengan hadirnya komentar referensi, individu dapat mengurangi ketidakpastian terhadap *host* dan *surfer* dari sudut pandang orang lain. Hal itu merupakan sebuah wujud dari strategi pasif individu untuk mencari informasi mengenai *host* dan *surfer* tersebut sehingga ketidakpastian terhadap *host* dan *surfer* itu semakin berkurang. Pengamatan individu pada foto *profile*, biodata, dan komentar referensi menunjukkan bahwa individu mencari informasi secara pasif, yaitu mengamati perilaku dari lawan bicaranya (Morissan, 2013, p. 207).

5.2.3 Chatting

Setelah melalui strategi pasif, yaitu mengamati data-data yang ada di dalam akun Couchsurfing milik individu, maka individu akan melakukan strategi lain untuk menambah rasa percaya di dalam dirinya terhadap *host* dan *surfer* yang dikenalnya melalui Couchsurfing. Strategi tersebut adalah strategi interaktif, yaitu

strategi yang mengandalkan komunikasi secara langsung dengan lawan bicaranya (Morissan, 2017; p. 207). Strategi interaktif itu dijalankan dengan cara melakukan *chatting* dengan *host* maupun *surfer* untuk menambah informasi tentang mereka. Selain untuk menambah informasi, individu juga dapat melakukan pengungkapan diri (*self-disclosure*) melalui *chatting*.

Fitur *chatting* di dalam aplikasi Couchsurfing semakin menumbuhkan rasa percaya di antara dua individu (*host* dan *surfer*). Kehadiran aplikasi-aplikasi seperti Couchsurfing membuat individu semakin dekat untuk saling berkenalan tanpa batas ruang dan waktu. Individu dapat saling memperkenalkan diri tanpa perlu bertatap muka satu sama lain dan dapat melakukan pembicaraan melalui fitur *chatting*. Selain Couchsurfing, aplikasi-aplikasi lain, seperti media sosial, aplikasi *dating* atau kencan, dan aplikasi pertemanan membuat individu dapat saling berinteraksi satu sama lain melalui fitur *chatting*. Keunggulan dari fitur *chatting* di dalam aplikasi-aplikasi tersebut adalah individu dapat melakukan interaksi dengan individu lain yang belum dikenalnya secara *private*, tidak seperti mengirim pesan di kolom komentar di media sosial. *Chat* tersebut hanya berlangsung di *chat room* saja dan hanya dapat dilihat oleh dua individu. Berbeda halnya dengan kolom komentar yang dapat dilihat oleh publik. Oleh sebab itu, dua individu yang berinteraksi melalui *chat room* dapat bertanya mengenai hal-hal privat yang tidak dapat dikemukakan di ruang publik, seperti di kolom komentar.

Chatting merupakan salah satu sarana dimana individu dapat mendekatkan dirinya kepada individu lain yang dikenal melalui dunia maya. Fitur *chatting* tersedia di aplikasi media sosial, aplikasi *dating*, dan aplikasi pertemanan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, percakapan melalui *chatting* merupakan awal mula individu menjalin hubungan melalui aplikasi yang diinstal oleh masing-masing individu. Setelah melakukan percakapan dan berkomunikasi melalui fitur *chatting*, individu dapat memutuskan untuk melanjutkan hubungan atau mengakhiri hubungan tersebut (Rosenfeld & Thomas, 2012, p. 533). Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan di waktu dan tempat yang berbeda, penulis mendapat jawaban bahwa fitur *chatting* di aplikasi Couchsurfing membuat mereka mempercayai *host* dan *surfer* yang berinteraksi dengan mereka.

5.2.3.1 Kata-kata yang digunakan *surfer* ketika memperkenalkan diri

Di dalam aplikasi Couchsurfing, ketika individu menjadi *host*, maka individu akan menerima permintaan *request to stay* dari *surfer*. Dalam hal ini, individu selaku *host* dan orang lain sebagai *surfer* tidak pernah bertemu dan tidak pernah berbincang sebelumnya. Dengan kata lain, *host* dan *surfer* adalah orang asing yang tidak saling mengenal satu sama lain. Mereka menumbuhkan rasa percaya dan membangun hubungan akrab melalui pembicaraan di dalam *chat room* terlebih dahulu.

Di dalam aplikasi Couchsurfing, individu percaya pada *surfer* yang tidak hanya melakukan *request to stay* dan memiliki data-data diri yang jelas, tetapi juga memperkenalkan dirinya dengan baik melalui fitur *chatting*. Individu selaku *host* akan menerima *surfer* yang memperkenalkan dirinya terlebih dahulu, kemudian menjelaskan maksud kedatangan *surfer* itu ke kota tempat *host* tinggal. Jika *surfer* melakukan *chatting* dan memperkenalkan dirinya, serta menjelaskan tujuannya untuk berkunjung ke

kota tempat *host* tinggal, maka *surfer* tersebut akan diterima dengan baik di rumahnya *host*.

Secara spesifik, *surfer* itu tidak hanya memperkenalkan diri saja melalui *chatting*. Individu mendeskripsikan bahwa *surfer* yang diterima oleh mereka adalah *surfer* yang memperkenalkan diri dengan sangat baik dan sopan melalui *chatting* saat meminta *request to stay* di rumahnya *host*. *Host* dapat mempercayai *surfer* tersebut karena isi pesannya mencerminkan bahwa *surfer* adalah orang yang baik dan berpendidikan. Cerminan tersebut dapat terlihat dari kata-kata yang dipilih oleh *surfer* tersebut ketika memperkenalkan dirinya, menjelaskan keperluannya berkunjung ke rumahnya *host*, dan menyampaikan permintaan kepada *host* dengan jelas. Hal itu disampaikan oleh salah satu informan di penelitian ini dengan detail:

“Dia (*surfer* dari Australia) kirim pesan ke aku, dan aku suka banget sih caranya dia kirim pesan. Isi pesannya itu manis. Dan menurutku itu mencerminkan kalo Julian itu baik. Dan dari orangnya kirim pesan, kelihatan banget dia berpendidikan atau nggak. Dari caranya dia menyapa, dari caranya dia memperkenalkan dirinya, keperluannya apa, terus permintaan dia runut, jelas, tujuan dia ke Palembang mau ngapain, mau minta aku bantuin dia apa, bla bla bla. Pokoknya jelas lah apa yang dia mau dan rencana dia selama di Palembang ini.” (Informan 6, baris 17-21)

Pada *chatting* yang dikirimkan oleh *surfer* tersebut, individu juga mengetahui *itinerary* atau rencana perjalanan *surfer* tersebut selama berada di kota tempat tinggal individu selaku *host*. Rencana perjalanan tersebut sangat penting untuk individu karena individu memerlukan rencana perjalanan tersebut untuk disesuaikan dengan jam kerja atau jam kuliahnya individu. Apabila rencana perjalanan tersebut sesuai dengan waktu luang individu, maka individu akan menemani *surfer* tersebut untuk berjalan-jalan

di kota tempat tinggalnya. Namun, jika hal sebaliknya terjadi, maka individu akan mempersilahkan *surfer* untuk berjalan-jalan seorang diri di kota tersebut. Individu juga menyampaikan bahwa ia tidak bisa menjemput dan mengantarkan *surfer* itu untuk berkeliling di kota tempat tinggal individu.

Pembicaraan melalui *chatting* dan penjabaran dari rencana perjalanan yang disebutkan oleh *surfer* melalui *chat room* tersebut merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan agar individu terhindar dari penipuan. Dari *chatting* tersebut, individu sangat memperhatikan keterkaitan antara data diri *surfer* di biodata Couchsurfing dengan isi dari *chatting* tersebut. Selain itu, individu juga menyesaikan antara isi *chatting* tersebut dengan pengetahuan dan informasi yang telah diperoleh oleh individu sebelumnya. Sebagai contoh, pada penelitian ini, informan 11 selaku *host* mendapat *chatting* dari *surfer* yang berasal dari Jakarta. *Surfer* tersebut mengaku bahwa ia seorang mahasiswa dari Universitas Indonesia dan sedang tersesat di Jawa Tengah. Dengan menilai cara *surfer* tersebut memperkenalkan diri dan menjabarkan rencana perjalanannya di Jawa Tengah, informan 11 mengakui bahwa ia tidak mempercayai *surfer* tersebut. Informan 11 mengatakan bahwa *surfer* itu memberikan jawaban yang tidak masuk akal ketika informan 11 bertanya mengenai Universitas Indonesia. Bagi informan 11, *surfer* itu hendak melakukan penipuan. Untuk itu, keberadaan *chat room* di aplikasi Couchsurfing merupakan fitur yang baik untuk membangun rasa percaya di antara *host* dan *surfer*.

5.2.3.2 Respon dari *host* ketika membalas *chatting*

Pada kasus-kasus yang terjadi di Couchsurfing, tidak hanya *host* saja yang memiliki resiko. *Surfer* juga memiliki resiko mengalami hal-hal buruk ketika menginap di rumah *host*. Di Italia, sejumlah wisatawan perempuan diperkosa oleh *host* yang memberikan mereka tempat tinggal gratis dan menjadi *guide* di negara tersebut (Farhan, 2015). Tak hanya diperkosa, bahkan seorang *surfer* dari Amerika dibunuh oleh *host* ketika *surfer* tersebut melakukan *request to stay* di Pokhara, Nepal. *Surfer* tersebut telah menjelaskan maksud kedatangannya ke Pokhara, yakni sebagai *volunteer* untuk kegiatan kemanusiaan di Nepal (Kaplan & Basyhal, 2015). Oleh sebab itu, baik *surfer* maupun *host* memiliki resiko yang sama ketika berhubungan dengan orang-orang asing (*strangers*) yang dikenal melalui Couchsurfing. Salah satunya dengan berkomunikasi melalui *chatting*.

Di saat individu memegang posisi menjadi *surfer*, maka *chatting* adalah hal pertama yang dilakukan oleh individu untuk menyapa *host* tersebut. Individu mengirimkan kalimat berupa sapaan dan kalimat untuk memperkenalkan dirinya melalui *chatting* yang tersedia di dalam Couchsurfing. Saat individu melakukan *request to stay*, individu tidak hanya meminta saja, tetapi juga memperkenalkan dirinya dan menjelaskan maksud kedatangannya ke negara tempat *host* tersebut tinggal.

Ketika mengirim *chatting*, individu tidak hanya memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan kedatangannya ke negara tempat *host* tersebut tinggal, namun individu juga menjelaskan kepada *host* tentang kondisinya.

Sebagai contoh, individu menjelaskan bahwa dia melakukan wisata sambil membawa keluarganya. Individu mengatakan bahwa ia memperkenalkan dirinya kepada *host* tersebut, kemudian menjelaskan tentang kondisinya bahwa ia membawa istri dan anaknya yang berumur dua tahun. Individu memutuskan untuk percaya kepada *host* yang membalas *chatting* darinya dan *host* tersebut menunjukkan bahwa ia menyukai anak-anak. *Chatting* yang membahas bahwa mereka menerima dan menyukai anak-anak tersebut membuat individu percaya dan bersedia untuk tinggal dengan *host* tersebut.

Individu melakukan permintaan *request to stay* kepada lebih dari satu *host* di suatu negara. Ketika meminta *request to stay*, individu juga mengirimkan *chatting* bersama permintaan tersebut. Respon dari *host* ketika membalas *chatting* dari individu menjadi salah satu patokan individu untuk mempercayai *host* tersebut. Individu memilih *host* yang memberikan respon dengan kata-kata yang baik kepada *chat* yang dikirimkan oleh individu. Apabila individu memperoleh respon yang tidak baik, seperti balasan *chat* yang menuju ke arah ajakan untuk melakukan tindakan tidak senonoh, maka kalimat yang digunakan oleh *host* pada *chat* itu akan menjadi komponen yang membuat individu tidak percaya pada *host* yang memberikannya tempat tinggal gratis.

Selain kata-kata yang digunakan oleh *host* untuk membalas *chatting* individu, cara *host* ketika membalas *chatting* juga menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan oleh individu. Jika *host* hanya membalas *chatting* individu hanya dengan menekan tombol *approve* tanpa membalas *chat*,

maka individu kehilangan kepercayaan pada *host* tersebut. Hal yang sama juga terjadi ketika *host* tersebut membalas *chat* individu dengan mengirimkan alamat rumah saja tanpa membalas sapaan individu. Tindakan-tindakan kecil dari *host* dalam membalas *chat* individu ini dapat membuat individu beralih ke *host* yang lainnya, terutama *host* yang membalas pesan individu dengan ramah dan sopan juga, tidak hanya dengan menekan tombol *approve* dan memberikan alamat rumah saja. Kepercayaan individu pada *host* tersebut menjadi berkurang.

Kecepatan *host* dalam membalas *chat* tersebut juga menjadi bahan pertimbangan individu untuk memilih *host* tersebut. Individu akan memilih *host* yang melakukan *fast response* atau cepat membalas *chat* darinya. Ketika individu melakukan *request to stay* kepada sejumlah *host*, maka tidak menutup kemungkinan bahwa *host* yang paling cepat membalas *chat* akan menjadi prioritas utama bagi individu untuk menginap di rumah *host* tersebut. Dalam hal ini, respon yang cepat dalam membalas *chatting* menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan oleh individu.

Meskipun *host* tersebut membalas dalam jangka waktu yang lama, individu dapat mentoleransi keterlambatan tersebut apabila *host* menyampaikan keterlambatannya dengan bahasa yang sopan. Beberapa informan mengakui bahwa *host* membalas *chatting* mereka dengan lambat, bahkan bisa mencapai durasi waktu satu hari, namun hal tersebut tidak dipermasalahkan oleh individu karena *host* tersebut mengatakan ‘maaf’, ‘*sorry*’, bahkan menjelaskan tentang pekerjaannya sehari-hari yang

membuat *host* tidak dapat membalas pesan individu dengan cepat. Penjelasan dari *host* tersebut membuat individu mempertimbangkan untuk tinggal di rumah *host* tersebut ketika berwisata ke luar negeri.

5.2.4 Sistem di Couchsurfing

Rasa percaya individu terhadap aplikasi Couchsurfing juga didukung oleh sistem Couchsurfing. Ketika menginstall Couchsurfing, individu memasukkan data-data di dalam aplikasi tersebut. Setelah memasukkan datanya, Couchsurfing akan memberitahukan bahwa individu telah melengkapi *profile* miliknya. Jika individu belum memasukkan foto, belum melengkapi biodata, dan belum melengkapi informasi lainnya, maka individu tidak bisa melakukan *request to stay* dan tidak bisa menerima *surfer* yang ingin melakukan *request to stay* di rumahnya. Individu dapat menggunakan Couchsurfing ketika individu telah melengkapi data-data tentang dirinya. Sistem di dalam aplikasi yang mengharuskan mengisi biodata dan foto secara lengkap ini membuat individu mempercayai aplikasi Couchsurfing ini dibandingkan aplikasi lain yang memiliki fungsi serupa.

Sistem lain yang membuat individu percaya pada aplikasi tersebut adalah komentar referensi yang tidak bisa dihapus dan diubah seperti komentar-komentar di media sosial. Oleh sebab itu, individu percaya dengan apa yang dikatakan oleh orang-orang yang pernah berinteraksi dengan *host* maupun *surfer*. Apa yang dikatakan dan dinilai oleh orang lain terhadap *host* dan *surfer* itu terabadikan melalui komentar referensi di Couchsurfing.

Sistem kedua yang membuat individu percaya pada Couchsurfing adalah terciptanya ambassador Couchsurfing yang menjadi perantara di antara *host*

Couchsurfing di suatu tempat. Ambassador Couchsurfing memiliki tanggung jawab untuk menampung keluhan dari beragam *host* dan *surfer* dalam cakupan kota maupun kabupaten. Salah satu informan di penelitian ini, informan 4 menjadi ambassador Couchsurfing di Kota Serang. Selama ia menjabat sebagai ambassador Couchsurfing, setiap *host* dan *surfer* di Kota Serang akan menceritakan keluhan mereka kepada informan 4. Keluhan tersebut seputar *surfer* maupun *host* yang melakukan tindakan tidak menyenangkan, serta merugikan banyak pihak. Setelah merangkum semua keluhan tersebut, informan 4 melakukan *teleconference* dengan ambassador lain di seluruh dunia. Ia mewakili pengguna aplikasi Couchsurfing di Kota Serang untuk melaporkan tindakan *host* dan *surfer* yang merugikan. Setelah melaporkan melalui *teleconference*, maka *host* dan *surfer* di Couchsurfing yang bertindak buruk itu dimasukkan ke dalam daftar *black list* di aplikasi Couchsurfing. Orang-orang yang telah masuk ke dalam daftar *blacklist* akan diberikan *report* oleh para ambassador Couchsurfing beserta anggota-anggota Couchsurfing yang lainnya. Akun yang merugikan tersebut akan diberi tanda *banned* oleh aplikasi Couchsurfing sehingga akunnya tidak aktif dan tidak bisa digunakan lagi.

Tanda verifikasi pada aplikasi Couchsurfing juga membuat individu menjadi percaya pada orang yang memiliki tanda centang hijau tersebut. Tanda berbentuk centang hijau tersebut dapat dimiliki oleh pengguna aplikasi Couchsurfing yang telah menjadi *host* maupun *surfer* dalam waktu beberapa tahun, serta memberikan penginapan atau diberikan penginapan oleh lebih dari sepuluh orang. Tanda verifikasi tersebut menjadi acuan bagi individu untuk mempercayai pengguna akun Couchsurfing tersebut. Umumnya, orang-orang yang memiliki

centang hijau disebut ‘senior’ di dalam aplikasi Couchsurfing, karena mereka telah menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka waktu yang lama.



Gambar 5.4
Salah satu akun yang memiliki centang hijau di aplikasi Couchsurfing
(sumber: dokumentasi pribadi)

Individu pada penelitian ini menilai bahwa sistem di aplikasi Couchsurfing membuat para pengguna aplikasi tersebut mudah untuk menemukan *host* dan *surfer*, serta mudah untuk mempercayai *host* dan *surfer*. Individu bahkan membandingkan dengan aplikasi-aplikasi sejenis yang pernah diinstal oleh mereka, seperti Hospitality Club. Di sana, individu merasa bahwa aplikasi tersebut tidak aman dan nyaman, sehingga individu memilih untuk menggunakan aplikasi Couchsurfing.

5.2.5 Media Sosial

Tak hanya bahasa-bahasa pemrograman di dalam Couchsurfing saja yang dijadikan patokan bagi individu untuk mempercayai *host* dan *surfer*. Hal-hal lain

yang diluar Couchsurfing pun menjadi pertimbangan individu untuk mempercayai orang-orang yang dikenalnya lewat Couchsurfing. Beberapa informan menggunakan alternatif untuk mengumpulkan informasi mengenai *host* dan *surfer* tersebut melalui media sosial. Media sosial bisa berupa Instagram, Twitter, Facebook, LINE, Telegram, dan lain-lain.

Karakter media sosial adalah membentuk jaringan di antara para penggunanya, tak peduli apakah di dunia nyata atau *offline* para pengguna tersebut saling mengenal atau tidak, namun kehadiran media sosial memberikan medium bagi pengguna untuk terhubung secara mekanisme teknologi (Nasrullah, 2017, pp. 16–17). Pada teori pengurangan ketidakpastian, individu menjalankan strategi pasif *disinhibition searching* melalui media sosial. Individu mengamati bagaimana *host* dan *surfer* itu berinteraksi dengan orang lain melalui media sosial milik mereka. Individu juga mengamati tentang apa saja yang dipublikasikan, di-*retweet*, di-*likes*, dan kegiatan lain yang dilakukan di media sosial. Individu diam-diam memperhatikan tanpa diketahui oleh *host* maupun *surfer* tersebut.

Selain melalui media sosial, individu juga menggunakan internet sebagai perangkat teknologi (*tools*) untuk mencari informasi mengenai *host* dan *surfer*. Melalui internet, individu memperoleh entitas yang paling penting, yaitu informasi (Nasrullah, 2017, p. 17). Informasi tersebut dapat memperkuat individu ketika menggunakan aplikasi Couchsurfing. Pengguna aplikasi Couchsurfing yang terhubung melalui internet dapat mengkreasikan representasi identitasnya. Oleh sebab itu, tak heran jika beberapa individu tidak sepenuhnya percaya pada biodata

yang tertulis di aplikasi Couchsurfing. Individu juga membutuhkan informasi yang dapat digali dari internet guna memperkuat informasi yang diperoleh sebelumnya.

Individu mempercayai *host* dan *surfer* yang menaruh nama media sosial di biodata mereka di Couchsurfing. Dengan meletakkan nama media sosialnya, seperti nama akun Instagram maupun Twitter miliknya, maka *host* dan *surfer* tersebut merupakan orang-orang yang memiliki *real account* di Couchsurfing. Sebagai contoh, pada kutipan biodata informan 5, wanita ini menuliskan, *I don't install Couchsurfing application on my phone, so you can reach me via Instagram: @VeronicaLie18. Please DM frist and let me know if you want to get host by me.* Informan 5 memperlihatkan nama Instagram di aplikasi Couchsurfing miliknya. Artinya, pemilik akun Couchsurfing Veronica Lie merupakan pemilik akun yang asli. Apabila *host* dan *surfer* juga melakukan tindakan serupa, maka bisa dipastikan *host* dan *surfer* juga memiliki akun Couchsurfing yang asli sehingga bisa dipercaya oleh individu.

Individu tidak hanya melihat identitas *host* dan *surfer* di media sosial, tetapi juga melihat konten yang terdapat di media sosial milik *host* dan *surfer* itu. Setelah melihat apa yang dipublikasikan oleh *host* maupun *surfer* di media sosial tersebut, individu akan menilai tentang sosok orang yang menginap di rumahnya atau orang yang memberikan penginapan untuknya. Konten dari media sosial yang disukai, di-*retweet*, dan diunggah oleh *surfer* tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi individu untuk berhubungan lebih jauh dengan *host* maupun *surfer* di Couchsurfing.

Melalui media sosial, individu juga akan mencari keuntungan apa saja yang akan diperoleh jika individu berinteraksi dengan *host* dan *surfer* tersebut. Individu

mencari tahu melalui Facebook dan Instagram mengenai pengalaman *host* dan *surfer* itu melakukan perjalanan. Semakin banyak perjalanan yang dilalui oleh *host* dan *surfer* tersebut, maka semakin banyak informasi yang akan diperoleh individu jika berinteraksi langsung dengan *host* dan *surfer* tersebut. Individu bisa mencari tahu tentang negara asal *host* dan *surfer* tersebut, pengalaman perjalanan mereka, dan pengalaman lainnya yang sekiranya memberikan keuntungan bagi individu.

Individu tidak hanya menggunakan media sosial untuk mencari informasi tentang personal saja, tapi juga tentang kelompok. Individu mencari tahu tentang komunitas berselancar, komunitas *travelling*, dan komunitas lain yang berhubungan dengan Couchsurfing melalui media sosial Facebook dan Instagram. Individu dapat melihat bahwa *surfer* dan *host* itu sudah bergabung di komunitas apa saja. Jika individu berminat, maka individu akan mengikuti komunitas itu juga.

Pada akhirnya, informasi tentang *host* dan *surfer* yang dicari oleh individu berasal dari teknologi secara keseluruhan. Individu mencari informasi tentang mereka melalui foto *profile*, biodata di Couchsurfing, komentar referensi, fitur *chatting* di aplikasi Couchsurfing, bahkan sampai mencari tahu di media sosial dan artikel di Google. Bahkan, insting manusia pun bekerja ketika melihat foto *profile* dan kata-kata yang digunakan oleh *host* maupun *surfer* yang diketik melalui media *chatting*. Fenomena ini menunjukkan bahwa manusia percaya sepenuhnya pada teknologi. Informasi yang disimpan oleh teknologi dalam bahasa algoritma menjadi hal yang dipercayai oleh individu.

5.2.6 Persamaan (*Similarity*) Menumbuhkan Rasa Percaya

Sesuatu yang sama di antara dua individu yang saling berinteraksi dapat menjadikan dua individu tersebut membina hubungan akrab satu sama lain. Pada buku berjudul *Interplay*, peneliti dari Oxford mencontohkan bahwa orang-orang melakukan *accepted* kepada teman-teman baru di Facebook karena mereka memiliki berbagai persamaan, misalnya memiliki teman yang sama, hal-hal yang disukai pun sama, bahkan pilihan politik mereka sama (Adler et al., 2018, p. 261). Oleh sebab itu, hal yang sama di antara dua orang asing (*strangers*) ketika berinteraksi satu sama lain memiliki kemungkinan sebagai penyebab dua individu menjadi lebih cepat akrab dibandingkan dua orang asing (*strangers*) yang tidak memiliki persamaan. Dari hasil wawancara antara penulis dan 12 informan, terdapat beragam persamaan yang membuat *host* dan *surfer* menjadi lebih akrab satu sama lain.

5.2.6.1 Jenis Kelamin

Setiap individu memiliki motivasi untuk menerima *surfer* maupun melakukan *request to stay* pada *host* yang memiliki jenis kelamin yang sama maupun berbeda. Untuk individu perempuan yang termotivasi untuk mencari jodoh, maka ia akan melakukan *request to stay* pada *host* laki-laki. Sementara itu, individu yang ingin mencari keamanan dan kenyamanan, mereka cenderung lebih memilih untuk tinggal dengan *host* maupun *surfer* yang memiliki jenis kelamin yang sama.

Selain itu, keputusan dari keluarga membuat individu lebih memilih tinggal dengan *host* yang memiliki jenis kelamin yang sama maupun

menerima *surfer* yang memiliki jenis kelamin yang sama. Ketika individu meminta izin pada suaminya untuk *travelling* ke luar negeri dan menginap di rumah *host*, maka individu dibatasi untuk menginap di rumah *host* perempuan. Begitu pula untuk individu yang menerima *surfer* di rumahnya. Sebagian besar individu dibatasi oleh keluarganya untuk menerima *surfer* yang memiliki jenis kelamin yang sama dengan individu. Hal itu dilakukan atas dasar keamanan dan kenyamanan, serta menjunjung tinggi peraturan (*rules*) yang berdasar pada norma-norma yang disepakati oleh masyarakat di kota tempat individu tinggal.

Individu tetap menyanggupi untuk *meet up* dan *hang out* dengan *surfer* maupun *host* yang memiliki jenis kelamin berbeda. Namun, untuk tahap lebih intim, yaitu berbagi tempat tinggal dan ruangan dengan *surfer* dan *host* yang berbeda jenis kelamin, tidak semua individu bersedia untuk melakukan ekonomi berbagi dengan *surfer* dan *host* yang memiliki jenis kelamin berbeda.

5.2.6.2 Agama

Persamaan agama di antara *host* dan *surfer* menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan oleh individu untuk memilih tinggal bersama siapa. Pada penelitian ini, beberapa individu memilih untuk tinggal dengan *host* yang memiliki agama yang sama dengan individu. Individu pun memiliki alasan untuk memilih *host* dan *surfer* yang memiliki agama yang sama dengan individu.

Pertama, individu mempertimbangkan dari segi kenyamanan dalam beribadah. Ketika penulis mewawancarai informan 6, pria asal Palembang ini mendeskripsikan tentang rasa tidak nyaman saat beribadah di rumah *host* di New Delhi. *Host* tersebut memelihara anjing dan anjing tersebut diperbolehkan masuk ke dalam rumahnya. Hal itu membuat informan 6 tidak bisa leluasa dalam beribadah. Selain itu, informan 6 juga memikirkan tentang tempat yang diberikan oleh *host* sebagai kamarnya informan 6. Ketika memasuki kamar itu untuk pertama kali, informan 6 mendapati beberapa bulu-bulu anjing di atas kasur. Hal itu membuat informan 6 merasa najis untuk beribadah di tempat itu. Maka, ketika memilih *host* lain pada tahap berikutnya, informan 6 mengupayakan mendapat *host* yang memiliki agama yang sama.

Ketika memutuskan untuk menginap di Amsterdam, informan 6 lebih memilih untuk menginap di rumah *host* yang berasal dari Pakistan. Informan 6 semakin yakin ketika melihat nama *host* tersebut, yaitu Muhammad Bilal. Informan 6 menilai bahwa *host* tersebut membuatnya lebih aman dan nyaman dalam perihal beribadah dibandingkan ketika informan 6 tinggal dengan *host* di New Delhi.

Kedua, individu memilih *host* dan *surfer* yang memiliki agama yang sama karena individu menilai pemikiran mereka tidak jauh berbeda dalam memandang segala fenomena yang ada di dunia ini. Untuk itu, ketika *surfer* yang datang berasal dari Turki atau negara-negara Islam lainnya, maka individu yang beragama Islam memutuskan untuk menerima *surfer* tersebut

tanpa berpikir panjang. Individu merasa nyaman ketika melakukan *sharing* atau berbagi cerita dengan *surfer* tersebut. Begitu pula ketika memilih *host*. Individu cenderung memilih *host* yang memiliki agama yang sama dengannya karena berkaitan dengan kenyamanan dalam saling bertukar cerita.

Namun, beberapa individu yang lain tidak memperlakukan perbedaan agama satu sama lain. Mereka tetap menerima *surfer* yang berbeda agama dengannya. Mereka juga tetap meminta *request to stay* pada *host* yang memiliki agama yang berbeda dengan mereka.

5.2.6.3 Ras, suku, dan kebangsaan

Beberapa *host* juga hanya memilih ras tertentu untuk menginap di rumah mereka. Hal itu sesuai dengan motivasi mereka. Untuk individu yang ingin memperoleh teman-teman yang berasal dari ras kulit putih, maka individu akan menerima kedatangan ras Kaukasian (bule) di rumah mereka. Berbeda halnya dengan individu lain yang justru merasa tidak nyaman dengan kedatangan bule tersebut.

Individu yang menolak kehadiran bule tersebut ternyata hanya menerima ras yang berasal dari kawasan Asia. Individu melakukan hal itu karena individu lebih nyaman ketika berbicara dengan orang-orang dari kawasan Asia. Individu lebih mudah untuk *sharing* atau berbagi cerita dengan orang-orang yang berasal dari negara-negara di Asia, seperti Korea Selatan, Jepang, Vietnam, Malaysia, Phillipine, Singapura, Thailand, Taiwan, dan lain-lain. Individu juga lebih terbiasa untuk menyajikan

makanan khas Asia kepada *surfer* tersebut dibandingkan menerima ras kulit putih dan ras lain di rumah mereka.

Selain ras, individu juga mempertimbangkan dari persamaan suku. Individu memiliki *stereotype* terhadap orang-orang yang berasal dari Timur Tengah dan Cina. Untuk kawasan Timur Tengah, individu mempertimbangkan untuk menerima *surfer* dari negara tersebut atau meminta *request to stay* ke orang-orang dari negara itu. Para informan perempuan memiliki ketakutan terhadap orang-orang yang berasal dari Timur Tengah. Bagi mereka, pria yang berasal dari Timur Tengah cenderung memiliki keinginan tersembunyi ketika melakukan *request to stay* atau menerima individu menjadi *surfer* di rumah mereka. Keinginan tersebut berhubungan dengan kepuasan dalam melakukan hubungan seksual.

Individu juga memiliki *stereotype* negatif terhadap *surfer* yang berasal dari Cina. Ketika *surfer* tersebut meminta *request to stay*, individu mengaitkan *surfer* tersebut dengan kasus di Uighur. Individu juga mengaitkan *surfer* tersebut dengan virus Covid-19. Oleh sebab itu, ketika *surfer* dari Cina meminta *request to stay* pada individu, individu memikirkan berulang kali untuk menerima *surfer* tersebut.

5.2.6.4 Minat

Berdasarkan penjelasan di atas, dua individu dapat saling menumbuhkan rasa percaya satu sama lain ketika mereka telah memiliki persamaan agama, ras, dan jenis kelamin. Informan perempuan lebih cepat

menjalin hubungan akrab dan merasa aman jika tinggal dengan *host* perempuan juga. Informan yang beragama Islam lebih merasa aman dan nyaman jika tinggal dengan *host* yang beragama sama. Rupanya, selain persamaan dari segi identitas, persamaan hobi dan minat individu terhadap suatu hal membuat mereka lebih cepat akrab satu sama lain.

Persamaan tersebut berkaitan dengan bahan obrolan. Individu yang memiliki hobi berselancar akan lebih mudah untuk berbagi informasi dan cerita dengan *host* maupun *surfer* yang memiliki hobi serupa. Individu dapat menceritakan dengan detail mengenai pengalamannya melakukan kegiatan olahraga tersebut. Sebagai timbal baliknya, individu juga dapat memperoleh informasi mengenai tempat-tempat berselancar yang menyenangkan di Indonesia. Lebih jauh lagi, individu juga dapat membentuk jaringan dengan teman-teman dari komunitas berselancar dan bergabung dengan komunitas berselancar.

5.3 Membangun Hubungan Akrab Antar Pengguna Aplikasi

Couchsurfing

Untuk membentuk hubungan akrab, individu melalui tahap demi tahap terlebih dahulu Individu melakukan keramahtamahan, kemudian menanamkan rasa percaya kepada individu lainnya. Jika telah tumbuh rasa percaya di antara dua individu, maka masing-masing akan melakukan pengungkapan diri (Budyatna & Ganiem, 2014, pp. 156–157). Sebaliknya, jika rasa percaya belum tumbuh di antara mereka, maka pengungkapan diri tidak akan dilakukan oleh dua individu tersebut. Keakraban menghendaki secara relatif tentang pengungkapan diri atau *self-*

disclosure tingkat tinggi. Setelah terjadi proses pengungkapan diri tentang pribadi masing-masing, dua individu yang berinteraksi benar-benar dapat mengetahui dan mengerti satu sama lain tentang ‘siapa lawan bicaranya’. (Budyatna & Ganiem, 2014, p. 159).

Pada aplikasi Couchsurfing, terdapat individu yang berperan sebagai *host* dan *surfer*. Pada penelitian ini, para informan memiliki pengalaman menjadi *host* dan *surfer*. Informan memiliki pengalaman berinteraksi dengan *host* yang akan memberikan tempat tinggal dan juga memiliki pengalaman interaksi dengan *surfer* yang akan mengunjungi rumah mereka. Sebelum bertatap muka, informan telah menjalin interaksi terlebih dahulu dengan *host* dan *surfer* tersebut. Interaksi yang ramah akan menumbuhkan rasa percaya di antara informan dan lawan bicaranya (*host* maupun *surfer*). Untuk *host* dan *surfer* yang berkenalan melalui aplikasi Couchsurfing, interaksi tersebut dilakukan melalui *chatting* terlebih dahulu.

5.3.1 Membuka Obrolan Melalui *Chatting*

Pada aplikasi Couchsurfing, terdapat fitur *chatting* yang memudahkan individu untuk berinteraksi satu sama lain dengan *surfer* dan *host* sebelum mereka bertatap muka. Ketika menjadi *surfer* dan melakukan *chatting*, individu memulai perakapan dengan mengucapkan kata sapaan terlebih dahulu. Individu mengatakan “Hello”, “Halo”, atau “Assalamu’alaikum”. Individu juga menyapa dengan bahasa daerah dari *host* maupun *surfer* tersebut, seperti ucapan “Whansang Hao”. Ucapan itu merupakan bahasa Mandarin dari ‘selamat malam’. Individu sengaja mengucapkan seperti itu pada *host* di Chongqing, Tianjin, dan Taipei untuk

membentuk hubungan akrab di antara individu dengan *host* tersebut. Individu juga menyapa dengan bahasa daerah lain sesuai dengan domisili *host* tersebut.

Setelah menyapa, *surfer* memperkenalkan diri terlebih dahulu. Setelah itu, individu dengan *host* maupun *surfer* saling menyebutkan tentang biografi di dalam diri mereka masing. Biografi tersebut meliputi nama panggilan atau nama akrab, negara asal, kota asal, dan keperluan untuk *travelling* ke kota tempat *host* tinggal. Setelah itu, *surfer* menjelaskan tentang maksud kedatangannya ke negara tempat tinggal *host* tersebut.

Surfer dan *host* membicarakan tentang hal-hal yang bersifat teknis, seperti jam kedatangan pesawat, jam kedatangan bus, kendaraan apa yang ditumpangi oleh *surfer*, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perjalanan dan kedatangan individu menuju ke tempat tinggal *host*. Beberapa *host* memang menawarkan untuk menjemput individu di bandara, stasiun, atau terminal, sementara itu *host* lain memberikan alamat dan panduan arah untuk menuju ke rumahnya. Di sisi lain, *host* juga menawarkan beberapa tempat wisata yang menarik dan *anti-mainstream* kepada *surfer* terlebih dahulu. Mereka membicarakan tentang rencana perjalanan mereka di negara tersebut.

Selanjutnya, ketika *surfer* dan *host* sudah menemukan persamaan (*similarity*) dalam diri mereka masing-masing, pintu menuju hubungan akrab semakin terbuka. Pengungkapan diri melalui *chatting* juga menjadi semakin dalam ketika *host* dan *surfer* memiliki persamaan (*similarity*) satu

sama lain. *Host* dan *surfer* yang memiliki persamaan (*similarity*) memiliki kemungkinan lebih besar untuk membentuk hubungan akrab satu. Ketika individu mengetahui bahwa *host* maupun *surfer* memiliki persamaan suku, ras, agama, maupun kota asal, individu dan *host* maupun *surfer* itu akan saling bertukar informasi yang lebih intim lagi.

Informasi tentang persamaan (*similarity*) tersebut dapat ditemukan oleh individu melalui data diri yang tertulis di aplikasi Couchsurfing atau ditemukan di media sosial milik *host* maupun *surfer* yang berinteraksi dengan individu. Persamaan (*similarity*) di antara *host* dan *surfer* membuat pengungkapan diri (*self-disclosure*) akan berjalan menjadi lebih cepat meski hanya sebatas di *chatting*.

Setelah *host* dan *surfer* saling berkontak melalui fitur *chatting* di Couchsurfing, mereka yang ingin menjalin hubungan lebih akrab lagi akan berpindah ke media lain yang lebih privat dibandingkan fitur *chatting* Couchsurfing. Adapun media yang digunakan oleh individu untuk melanjutkan pembicaraan dengan *host* maupun *surfer* adalah Telegram dan Whatsapp. Melalui dua akun tersebut, individu mulai mengobrol lebih dalam dan lebih luas lagi, seperti membicarakan tentang masalah pekerjaan dan kegiatan sehari-hari mereka. Durasi *chatting* pun semakin bertambah. Selain *chatting*, individu juga mulai melakukan *video call* dengan *surfer* maupun *host* yang dikenal individu melalui Couchsurfing. Hal itu dilakukan oleh individu karena ia ingin terlibat dalam hubungan akrab di antar mereka berdua sebelum bertatap muka di kemudian hari.

Dari pembahasan di atas, *surfer* dan *host* memulai untuk membangun hubungan melalui *chatting*. Mereka melakukan langkah awal dari pengungkapan diri (*self-disclosure*) masing-masing. Pengungkapan diri tersebut memang belum mencapai tahap paling dalam dan belum luas, tapi *surfer* dan *host* mulai membuka privasi mereka tentang pekerjaan dan kegiatan sehari-hari melalui *chatting*. *Host* memang menceritakan tentang pekerjaan sehari-hari karena *host* berharap *surfer* tersebut dapat memahami tentang kesibukan *host*, sehingga *surfer* tersebut tidak menuntut *host* harus mengantarkannya berjalan-jalan di kota tempat *host* tersebut tinggal.

Di sisi lain, ternyata individu tidak sepenuhnya mempercayai informasi yang diberikan oleh *host* maupun *surfer* melalui *chatting*. Bagi individu, *chatting* tersebut tidak menjamin keaslian informasi yang diberikan sepenuhnya. *Chatting* merupakan awal mula perkenalan *host* dan *surfer*, sehingga tak menutup kemungkinan *host* dan *surfer* hanya “manis” di *chatting* saja, tetapi menyimpan maksud lain di balik *chatting* itu. Selain itu, dengan mengungkapkan pekerjaan individu dan perusahaan tempat individu bekerja melalui *chatting* akan mengancam keselamatan privasi tersebut. Individu lebih mempercayai *host* dan *surfer* ketika mereka telah bertemu dan bertatap muka secara langsung. Oleh sebab itu, informan hanya berbicara seperlunya saja dengan *surfer* maupun *host* melalui media *chatting*. Beberapa informan tidak mengungkapkan dengan sangat mendalam mengenai diri mereka masing-masing melalui *chatting*.

5.3.2 Menciptakan Hubungan Akrab Ketika Bertatap Muka

Setelah *host* dan *surfer* berkenalan dan mengobrol melalui *chatting*, maka tahap selanjutnya adalah bertatap muka. Pertemuan dengan cara bertatap muka secara langsung membuat *host* dan *surfer* melakukan proses pengungkapan diri satu sama lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai pengungkapan diri di antara dua individu yang berkenalan melalui aplikasi Tinder dan bertatap muka secara langsung, para informan melakukan pengungkapan diri dengan kedalaman dan keluasan yang berbeda-beda. Mereka mengobrol tentang wilayah tempat tinggal, tempat wisata, pendidikan, kegiatan sehari-hari, dan informasi pribadi yang belum tercantum di dalam *profile* Tinder. Pada tahap selanjutnya, hanya empat informan saja yang mengobrol tentang hal-hal yang bersifat privat lainnya, seperti hobi, hal-hal yang disukai, dan tujuan-tujuan tertentu. Jumlah informan yang melakukan pengungkapan diri hingga wilayah privasi pun berjumlah semakin sedikit (Manu, 2017, pp. 6–7).

Pada penelitian ini, *surfer* dan *host* sudah melakukan proses pengungkapan diri ketika mereka berbicara melalui *chatting*. Proses pengungkapan diri (*self disclosure*) terjadi lebih dalam dan lebih luas lagi ketika *host* dan *surfer* saling bertatap muka. Dari 12 informan yang diwawancarai oleh penulis, mereka menjawab bahwa mereka melakukan pengungkapan diri dengan *surfer* dan *host* di aplikasi Couchsurfing. Tentunya, kedalaman dan keluasan dalam pengungkapan diri tersebut berbeda-beda. Selain melakukan pengungkapan diri, para informan juga

melakukan kegiatan-kegiatan unik lainnya untuk mendekati dan mengakrabkan diri dengan *host* dan *surfer* yang dikenal melalui aplikasi Couchsurfing.

5.3.2.1 Mengobrol untuk Mengungkapkan Diri (*Self Disclosure*)

Saat *host* dan *surfer* telah bertatap muka, mereka tidak langsung melakukan pengungkapan diri satu sama lain. *Host* dan *surfer* melakukan kegiatan mereka masing-masing, kemudian bertemu kembali untuk saling berbagi cerita. Pada penelitian ini, *surfer* dan *host* umumnya bertukar cerita dan melakukan pengungkapan diri pada malam hari. Ketika malam hari, *surfer* baru saja pulang dari berjalan-jalan atau melakukan kegiatan lain yang sesuai dengan tujuannya di kota tempat *host* itu tinggal. Di sisi lain, *host* juga baru pulang dari tempatnya bekerja. Mereka akan bertemu dan berbagi cerita tentang kegiatan yang mereka lakukan sejak pagi. Kondisi untuk bercerita pun dibuat oleh *host* senyaman mungkin, seperti bercerita di meja makan sambil makan malam, atau bercerita sambil minum teh dan makan kue setelah kegiatan makan malam tersebut. Kondisi tersebut membuat individu dan *host* maupun *surfer* lebih nyaman untuk berbagi cerita mengenai diri mereka dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan seharian. Kondisi seperti ini membuat individu mendapatkan informasi yang luas (*breadth*) tentang *host* dan *surfer* yang menjadi lawan interaksinya. Individu dapat mengetahui berbagai jenis informasi

mengenai diri *host* dan *surfer* tersebut, seperti pekerjaan, pengalaman *travelling*, dan kegiatan sehari-hari dari *host* dan *surfer* itu.

Persamaan (*similarity*) di antara *host* dan *surfer* membuat mereka menjadi lebih mudah dalam mengungkapkan diri masing-masing. *Surfer* yang telah menikah mengobrol dengan akrab mengenai lika-liku perjalanan pernikahan dengan *host* yang telah menikah juga. Mereka saling berbagi cerita dan berbagi tips mengenai kehidupan rumah tangga yang bahagia. Hal serupa juga dilakukan oleh *host* dan *surfer* yang memiliki pengalaman yang sama, seperti pengalaman dilecehkan secara seksual oleh *host* maupun *surfer* yang ditemui oleh mereka melalui Couchsurfing. Pernikahan dan pengalaman masa lalu yang kelam merupakan keterbukaan diri yang dalam (*depth*). Berdasarkan teori penetras sosial, hal itu dapat dilakukan ketika *host* dan *surfer* telah memiliki hubungan yang akrab, sehingga *host* dan *surfer* itu berani mengungkapkan cerita-cerita privat tersebut. Persamaan (*similarity*) di antara *host* dan *surfer* membuat mereka mengungkapkan diri (*self-disclosure*) lebih dalam dan lebih luas.

5.3.2.2 Kegiatan Bersama

Untuk mendekatkan diri dan membina hubungan akrab di antara *host* dan *surfer*, mereka tidak hanya melakukan kegiatan berupa mengobrol satu sama lain. *Host* dan *surfer* juga melakukan suatu kegiatan bersama-sama. Kegiatan tersebut berhubungan dengan

aktivitas yang dapat dilakukan oleh *surfer* ketika berada di kota tempat *host* berdomisili.

Host memberikan pelayanan kepada *surfer* berupa jasa *guide* untuk berjalan-jalan keliling kota. Tak hanya itu, *host* juga memberikan pelayanan berupa menyewa villa bersama dan mereka menghabiskan waktu untuk melakukan kegiatan barbekyu di villa tersebut untuk membentuk hubungan akrab di antara mereka satu sama lain. *Host* juga mengajak *surfer* untuk berkunjung ke tempat-tempat *anti-mainstream* di kota domisili *host* tersebut. Setelah berjalan-jalan, mereka akan duduk di sebuah café, kemudian makan siang bersama, dan saling bertukar cerita satu sama lain.

Kuliner merupakan salah satu benda yang membuat hubungan di antara *host* dan *surfer* menjadi semakin akrab. *Host* dan *surfer* saling berbagi kuliner satu sama lain, atau memasak bersama. *Host* dari Eropa juga menyediakan makanan berupa beras yang diperuntukkan bagi *surfer* asal Indonesia. *Host* dari Eropa pun mempersilahkan *surfer* dari Indonesia untuk memasak makanan yang mereka inginkan di dapur milik *host* tersebut. Kegiatan seperti ini membuat kedekatan antara *host* dan *surfer* semakin akrab.

Kegiatan lain yang dilakukan oleh *host* untuk mendekatkan diri dengan *surfer* adalah mengajak *surfer* untuk berkenalan dengan orang-orang terdekat *host*. Begitu pula dengan *surfer* yang berwisata dengan keluarga, menginap di rumah *host*, dan memperkenalkan keluarganya

kepada *host*. Kegiatan yang dapat dilakukan oleh *host* dan *surfer* adalah makan malam bersama keluarganya *host* maupun keluarganya *surfer*. Perkenalan antara individu dengan keluarganya *host* maupun *surfer* merupakan sebuah kegiatan untuk memperdalam hubungan di antara individu dengan *host* maupun *surfer*.

Host tidak hanya mengajak *surfer* untuk berkenalan dengan keluarga intinya saja, tapi juga mengajak *surfer* untuk bertemu dengan keluarga besar dan tetangganya. *Host* membangun hubungan akrab dengan *surfer* tersebut dengan cara mengajak *surfer* datang ke acara keluarganya *host*. Acara keluarga tersebut dapat berupa arisan keluarga dan pernikahan khas budaya setempat. *Surfer* juga mengikuti kegiatan-kegiatan *host* dan keluarganya selama bulan Ramadhan, seperti Shalat Taraweh, sahur, dan berpuasa. Keterlibatan *surfer* di dalam keluarganya *host* membuat hubungan *surfer* dan *host* menjadi semakin akrab.

Tak hanya keluarga, tapi juga teman. *Host* memperkenalkan *surfer* yang dikenal lewat Couchsurfing kepada teman-temannya. Pada penelitian ini, informan 7 berkenalan dengan teman-teman kuliah dan teman-teman Couchsurfing dari *host* di Vienna, Austria. Mereka melakukan perjalanan bersama-sama dari Vienna hingga ke Slazburg dan pada akhirnya bertukar nomor Whatsapp sebelum individu pulang ke Indonesia. Begitu pula dengan informan 11 yang mengajak *surfer* untuk berjalan-jalan di Kota Lama Semarang dengan teman-teman

kuliahnya. Individu dan tiga temannya membawa motor masing-masing untuk membonceng empat orang *surfer* yang berasal dari Kazakhtan itu. Dari deskripsi kedekatan hubungan antara *host* dan *surfer* di atas, terlihat bahwa semakin dekat hubungan antara *host* dan *surfer*, maka orang-orang terdekat *host* dan *surfer*, seperti keluarga, teman baik, dan tetangga, juga akan terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh *host* dan *surfer*.

Hubungan akrab tidak hanya terjalin di antara *host* dan *surfer* saja, tetapi juga di antara individu dengan *travelmate* yang dikenal melalui Couchsurfing. Ketika individu berkenalan dengan para *travelmate*, individu melakukan perjalanan bersama-sama *travelmate* tersebut. Hal ini berhubungan dengan motivasi individu ketika menggunakan Couchsurfing, yaitu menambah jumlah teman dari berbagai macam negara. Individu tidak hanya berkenalan dengan teman dari berbagai negara dengan cara melakukan *request to stay* pada *host* saja atau menekan tombol *approve* untuk menerima *surfer*, tetapi juga dapat berkenalan dengan teman-teman dari *host* di negara tersebut, atau teman-teman yang dibawa oleh *surfer* untuk menginap di rumah individu. Secara kuantitas, jumlah teman individu akan bertambah. Untuk membangun kedekatan dengan *travelmate* yang dikenal melalui Couchsurfing, individu dan *travelmate* melakukan kegiatan bersama-sama, yaitu berkeliling dari satu tempat ke tempat lain di negara tersebut, atau mendaki gunung bersama-sama. Tentunya, ketika

melakukan kegiatan tersebut, individu dengan *travelmate* akan saling berbagi cerita sehingga pengungkapan diri (*self disclosure*) terjadi di antara individu dengan *travelmate* yang dikenal oleh individu melalui Couchsurfing.

5.3.3 Saling Mengikuti (*Follow*) Media Sosial

Setelah *host* dan *surfer* menjalani hubungan akrab, maka *host* dan *surfer* akan saling mengikuti (*follow*) media sosial masing-masing. Akun media sosial *host* melakukan *follow* pada akun media sosial *surfer*, sedangkan akun media sosial *surfer* akan mengikuti (*follow*) akun media sosial milik *host*. Adapun media sosial yang saling diikuti dan dipertukarkan adalah Facebook, Instagram, Telegram, Twitter, dan LINE.

Individu dapat mengamati kegiatan dari *host* dan *surfer* melalui media sosial milik mereka masing-masing. Individu dapat mengetahui bahwa *host* tersebut sedang berkunjung ke Indonesia melalui *post* di Instagram milik *host* tersebut. Individu juga dapat mengetahui bahwa *surfer* sedang berada di Costa Rica dari *post* di Facebook milik *surfer* tersebut. Individu juga mengetahui bahwa *surfer* yang pernah menginap di rumahnya menikah dengan wanita asal India dan saat ini mereka telah bekerja di Sydney, Australia. Individu pun mengetahui bahwa *surfer* yang pernah menginap di rumahnya, kini menjadi *chef* di restoran berbintang di Bali. Peristiwa-peristiwa tersebut dilihat oleh individu melalui media sosial *surfer* dan *host* yang pernah berkontak dengan individu dan saling melakukan *follow* media sosial masing-masing.

Individu dengan *surfer* maupun *host* memang masih berkontak di media sosial, meskipun sejauh ini hanya saling memberikan *likes* saja. Memberikan *likes* juga menjadi salah satu bentuk interaksi antara individu dengan *host* dan *surfer* di media sosial. Dengan hadirnya pujian dengan cara memberi tanda ‘jempol’, ‘like’, dan ‘hati’ pada media sosial, hal itu dimaknai sebagai kepuasan individu terhadap *post* yang dipublikasikan oleh pemilik akun media sosial tersebut (Mulawarman & Nurfitri, 2017, p. 39).. Maka, pada penelitian ini, ketika individu memberikan tanda ‘jempol’, ‘like’, dan ‘hati’ pada *post* milik *host* maupun *surfer* yang dikenalnya melalui Couchsurfing, individu merasa puas dengan *post* di media sosial milik *host* dan *surfer* tersebut.

Individu juga masih tetap berkontak dengan *host* dan *surfer* melalui media sosial. Mereka membicarakan tentang hal-hal yang lebih mendalam. Pada penelitian ini, informan 1 menerima pesan dari LINE dari *host* di Kamboja. Pesan tersebut berupa rencana kedatangan *host* itu ke Indonesia. Sementara itu, informan 3 menerima pesan dari teman-teman *travelmate* yang ditemui di Georgia. Mereka membahas perjalanan selanjutnya ke negara-negara lain di seluruh dunia melalui media Telegram. Informan 5 juga masih berkontak melalui *direct messages* di Twitter dengan *host* di Tianjin, Cina. Mereka mengungkapkan tentang hal yang lebih dalam lagi, yaitu pengalaman pelecehan seksual yang pernah mereka alami ketika menggunakan Couchsurfing. Mereka bertukar pesan dan saling memberikan tips, serta saling menyemangati satu sama lain. Informan 10 juga masih berkontak dengan *host* di Palembang melalui *chat* di Whatsapp. Mereka membahas tentang keseharian mereka dan membahas tentang pertandingan sepakbola, bahkan pernah

mengadakan taruhan mengenai sepakbola lewat *chat* di Whatsapp. Bentuk-bentuk pengalaman individu dalam berkomunikasi dengan *host* dan *surfer* melalui media sosial menunjukkan bahwa hubungan mereka tetap akrab meskipun terpisahkan oleh negara.

Jika hubungan antara individu dengan *host* maupun *surfer* itu sudah akrab, maka individu tidak hanya berkenalan dengan *host* atau *surfer* saja, tapi juga dengan keluarga mereka. Individu tidak hanya melakukan *follow* pada akun media sosial milik *host* atau *surfer*, tetapi juga melakukan *follow* pada akun media sosial milik keluarganya *host* atau *surfer* tersebut. Di situ, individu dapat menjadi ‘teman’ dari ayah, ibu, dan anggota keluarganya *host* dan *surfer* di dunia maya.

Individu pun hanya bertukar media sosial dan menjaga interaksi dengan *host* maupun *surfer* apabila *host* dan *surfer* itu bersikap baik pada individu atau menimbulkan kesan yang baik pada individu ketika mereka bertatap muka. Jika terjadi konflik di antara hubungan individu dengan *host* maupun *surfer* ketika mereka bertemu secara *offline*, maka individu tidak melakukan *follow* media sosial terhadap akun *host* dan *surfer* tersebut. Individu tidak menjaga hubungan akrab di antara individu dengan *host* dan *surfer* yang meninggalkan kesan buruk tersebut.

Penjabaran di atas menegaskan bahwa *host* dan *surfer* yang memiliki hubungan baik masih terus menjaga kontak (*keep contact*) melalui media sosial. Mereka berkontak melalui media sosial lain yang bersifat lebih intim, seperti *chat private* melalui LINE, Whatsapp, dan *direct messages* di Twitter. Topik pembicaraan mereka pun lebih dalam lagi, bukan hanya sekadar berbicara

mengenai pengalaman *travelling* saja, tetapi juga pengalaman yang lebih dalam dan luas.

5.4 Depenetrasi Hubungan Antara *Host* dan *Surfer*

Depenetrasi hubungan adalah tahap yang seringkali terjadi ketika individu membina hubungan akrab dengan individu lainnya, tetapi hubungan itu menjadi putus karena disebabkan oleh konflik. Konflik di antara dua individu terjadi karena faktor situasional dan faktor dari dalam diri individu (Kurniati, 2015, p. 32). Pada penelitian sebelumnya, fase depenetrasi dialami oleh dua individu yang mengalami fase situasional ketika berpacaran, seperti restu orang tua dan *stereotype* terhadap suku tertentu (Kurniati, 2015). Selain itu, fase depenetrasi juga dialami oleh dua individu yang berkenalan melalui internet, salah satunya aplikasi Tinder. Jika dua pasangan melaksanakan pertemuan, kemudian merasa tidak cocok, maka mereka akan melakukan *unmatch* atau menilai bahwa pasangannya tidak cocok, sehingga masing-masing akan mencari pasangan yang baru melalui Tinder (Manu, 2017, p. 7).

Hal yang serupa dapat dialami oleh individu ketika berkenalan dengan *host* dan *surfer* melalui aplikasi Couchsurfing. Di dalam Couchsurfing, depenetrasi hubungan terjadi karena beberapa hal. Pertama, ketidakjelasan informasi atau mis komunikasi yang terjadi di antara *host* dan *surfer* sehingga menciptakan kesalahpahaman. Kedua, perbedaan budaya yang menciptakan kesalahpahaman di antara *host* dan *surfer*. Ketiga, penggunaan Couchsurfing sebagai sarana transaksi ekonomi komersial. Keempat, wacana bule *hunter* di kalangan pengguna Couchsurfing. Kelima, pelecehan seksual yang menjadi modus terselubung di balik

Couchsurfing. Keenam, pemutusan hubungan itu karena *stereotype* dari suku dan kebangsaan tertentu.

Ketidakjelasan informasi atau mis komunikasi yang terjadi di antara *host* dan *surfer* membuat konflik muncul di antara dua individu tersebut. Informasi yang diberikan tidak begitu jelas, seperti siapa yang mentraktir, berapa lama *surfer* tinggal di rumah *host*, dan mis komunikasi lainnya. Hal itu dialami oleh beberapa informan pada penelitian ini. Informan 1 menceritakan bahwa ia mengalami mis komunikasi dengan *host* dari Vietnam. *Host* yang bekerja sebagai guru itu meminta agar anak-anak didiknya yang mengantarkan informan 1 untuk berjalan-jalan di Ho Chi Min City. Akibat ketidakjelasan informasi di antara informan 1 dan *host* tersebut, informan 1 harus membayarkan seluruh biaya untuk anak-anak didik guru itu yang jumlahnya mencapai delapan orang, seperti membayar makan siang, makan malam, dan masuk tempat wisata berbayar untuk dirinya sendiri dan untuk delapan anak didik itu.

Mis komunikasi juga dialami oleh informan 6 ketika menjadi *host* dan menerima kedatangan *surfer* suami istri yang berasal dari Rusia. Informan 6 menceritakan bahwa *surfer* tersebut membuatnya menjadi tidak nyaman. Pasalnya, *surfer* tersebut hanya berjanji untuk tinggal selama tiga hari di Palembang. Namun, mereka memperpanjang waktunya hingga 10 hari. Bagi informan 6, kehadiran mereka yang lebih lama dari batas waktu benar-benar mengganggu pekerjaan dan kegiatan sehari-hari. Perilaku-perilaku buruk tersebut membuat informan 6 melakukan depenetrasi hubungan dengan *host* dan *surfer* Couchsurfing tersebut

karena mereka dinilai mengganggu jadwal pekerjaan sehari-hari informan dan keluarganya.

Depenetrasi hubungan karena perbedaan budaya juga pernah dialami oleh beberapa informan. Greetz (1973), di dalam Triyanto (2018, p. 67), tidak ada budaya yang benar-benar baik dan mutlak. Kebudayaan tidak bersifat konkret, melainkan dilihat sebagai sesuatu yang abstrak, yaitu kumpulan simbol-simbol bermakna yang tercipta secara historis berupa seperangkat mekanisme kontrol, yaitu rencana-rencana, resep-resep, aturan-aturan, instruksi-instruksi, untuk mengatur tingkah laku manusia. Dengan demikian, masing-masing manusia memberi bentuk, susunan, dan arah bagi kehidupan sesuai dengan lingkungan di mana manusia itu tinggal dan menjalani kehidupan. Oleh sebab itu, pada penelitian ini, ketika individu mengalami perbedaan aturan dan rencana, bahkan perbedaan tingkah laku dengan *surfer* maupun *host*, tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan depenetrasi sosial di antara individu dengan *surfer* maupun *host*.

Sebagai contoh, ketika informan 6 berkunjung ke Bruhe, Belgia dan menginap di rumah *host* di sana, informan 6 mengalami konflik dengan *host* dari Bruhe tersebut karena informan 6 menolak untuk minum teh yang ditawarkan oleh *host*. Informan 6 menolak karena ia tidak merasa haus. Selain itu, informan 6 juga mempelajari bahwa karakteristik orang-orang di Eropa adalah tidak bertele-tele dalam menyikapi sesuatu. Oleh sebab itu, ketika informan 6 menolak minum teh bersama, artinya informan 6 benar-benar tidak ingin melakukan kegiatan itu. Di sisi lain, *host* dari Bruhe itu juga mempelajari tentang budaya orang-orang di Asia dari para *surfer* yang berasal dari Asia dan pernah menginap di rumahnya. *Host* itu

belajar bahwa ia harus menyajikan teh untuk *surfer* dari Asia. Orang-orang dari Asia umumnya melakukan penolakan terlebih dahulu, kemudian bersedia untuk diajak minum teh bersama. Kesalahpahaman di antara informan 6 dan *host* dari Bruhe ini menjadi salah satu wujud dari gegar budaya di antara dua orang dari budaya yang berbeda itu. Informan 6 berupaya untuk mempelajari dan mengikuti budaya di Belgia, sementara *host* di Belgia berusaha untuk mempelajari dan mengikuti budaya individu selaku orang dari Asia.

Perbedaan budaya juga terjadi ketika *surfer* dari Belarus memasuki rumah informan 6 di Palembang dengan memakai sepatu. Informan 6 langsung menegaskan bahwa *surfer* dari Belarus tersebut harus melepas sepatunya ketika berjalan-jalan di dalam rumah informan 6. Meskipun di Eropa terbiasa memakai sepatu di dalam rumah, tapi informan 6 menegaskan bahwa budaya tersebut tidak berlaku di Indonesia yang mengutamakan untuk melepas sepatu sebelum memasuki rumah. Penjabaran di atas mencerminkan peristiwa ketika individu dengan *surfer* dan *host* di Eropa saling mempertahankan budaya masing-masing. Individu memberitahu pada *surfer* dari Belarus mengenai penggunaan sepatu di dalam rumah. Aturan yang terjadi di Belarus dan aturan yang ada di Indonesia memang berbeda terkait penggunaan sepatu hingga ke dalam rumah. Individu menegaskan bahwa *surfer* itu harus mengikuti aturan dan resep yang ada di Indonesia, yaitu harus melepas sepatu ketika masuk ke dalam rumahnya *host* di Indonesia.

Perbedaan budaya juga dialami oleh informan 11 ketika akan menerima *surfer* dari Rusia. Ketika informan 11 mengetahui bahwa pekerjaan dari *surfer* asal Rusia itu berkaitan dengan menggambar badan (*body painting*), informan 11

menilai bahwa pekerjaan tersebut tidak sopan karena mengharuskan objek *painting* membuka pakaian. Informan 11 melakukan depenetrasi hubungan karena tidak ingin kehadiran *surfer* itu di rumahnya. Hal ini merupakan wujud dari perbedaan budaya di antara informan 11 dari Indonesia yang masih menjunjung norma-norma yang berbeda dengan *surfer* yang berasal dari Rusia. Perbedaan budaya inilah yang membuat hubungan antara *host* dari Indonesia dan *surfer* dari Rusia menjadi terputus meskipun baru berkenalan melalui *chatting* dan belum bertatap muka.

Selanjutnya, individu mengalami depenetrasi hubungan terkait transaksi ekonomi komersial yang ada di dalam Couchsurfing. Individu menyatakan bahwa mereka telah beberapa kali ditawarkan hostel, hotel, jasa *guide*, penyewaan sepeda, penyewaan tuktuk, dan beragam transaksi yang berujung pada komersial ketika individu meminta *request to stay* di rumah *host* di suatu negara. Beberapa individu mengatakan bahwa mereka tidak masalah dengan transaksi jual beli tersebut, terlebih lagi harga kamar yang ditawarkan termasuk sangat murah. Apalagi, ketika individu membantu dari segi komersial dengan cara menyewa kamar hotel tersebut, individu yakin bahwa *host* itu akan semakin mudah untuk membantu individu terkait urusan lain di negara tersebut. Namun, beberapa individu menolak penawaran berbentuk komersial itu. Individu mengatakan bahwa tujuan dari Couchsurfing adalah mendapatkan teman-teman baru dan belajar tentang nilai-nilai lokal, bukan menggunakan Couchsurfing untuk mendapatkan keuntungan komersial. Maka, ketika individu ditawarkan sesuatu yang bersifat komersial oleh *host* setempat, individu akan menerima atau menolaknya. Ketika individu menolak

tawaran tersebut, individu juga melakukan depenetrasi sosial karena individu menilai bahwa *host* tersebut telah menyalahi peraturan di dalam Couchsurfing.

Depenetrasi hubungan juga terjadi karena wacana bule hunter yang beredar di kalangan para pengguna Couchsurfing. Beberapa informan pada penelitian ini memang bertujuan untuk mencari teman dari ras kulit putih atau bule. Mereka menginginkan untuk tinggal bersama ras kulit putih itu di rumah yang sama. Di sisi lain, para informan pada penelitian ini menjelaskan bahwa fenomena bule hunter membuat pengguna Couchsurfing di Indonesia turut mendapat 'getahnya'. Para pengguna Couchsurfing di Indonesia digeneralisir sebagai orang-orang yang melakukan pencarian *host* dan *surfer* dari ras kulit putih saja dan mengincar hal-hal lain yang dimiliki oleh bule tersebut. Padahal, tidak semua pengguna Couchsurfing memiliki tujuan seperti itu. Salah satu informan mengatakan bahwa ia pernah ditolak oleh *host* di Bali karena *host* tersebut lebih mengutamakan menerima orang-orang dari ras kulit putih dibandingkan orang-orang lokal untuk menginap di rumahnya. Ketika individu diterima di rumah *host* tersebut, individu meyakini bahwa penerimaan tersebut disebabkan karena ia datang bersama temannya yang berasal dari Australia. Penolakan yang dilakukan oleh *host* tersebut membuat individu melakukan pemutusan hubungan dengan *host* itu.

Penyebab depenetrasi sosial yang terakhir adalah pelecehan seksual. Pelecehan seksual sudah dialami oleh individu sejak ia masih melakukan komunikasi berupa *chatting* dengan *surfer* maupun *host*. Kata-kata yang dipilih oleh *surfer* maupun *host* melalui *chatting* menunjukkan keinginan mereka untuk mendapatkan kenikmatan seksual dari individu. Sebagai contoh, informan 9

mengatakan, ketika ia melakukan *hangout* di Malaysia dan mengumumkan tentang *hangout* tersebut di Couchsurfing, informan 9 mendapatkan *chat* dari pria-pria yang berasal dari negara tersebut. Mereka mengajak informan 9 untuk bermain ke kondominium dan apartemen mereka. Hal tersebut ditangkap oleh informan 9 sebagai sesuatu yang perlu diwaspadai. Selain informan 9, informan 3 juga menceritakan hal yang sama. Ketika ia akan berwisata ke Amerika Serikat, informan 3 membuka pemberitahuan di Couchsurfing bahwa ia akan melakukan perjalanan panjang di Amerika. Informan 3 membutuhkan *guide* untuk menemaninya berjalan-jalan di beberapa kota di Amerika. Saat itu, informan 3 mendapatkan *chatting* dari para pria yang tinggal di Amerika. Pria tersebut bukan hanya menawarkan sebagai teman jalan (*travelmate*), tapi juga menyinggung bahwa mereka duda, memiliki pekerjaan yang bagus, dan bersedia menemani informan 3 untuk berjalan-jalan di Amerika. Hal itu membuat informan melakukan pemutusan hubungan dengan *host* sebelum bertatap muka secara langsung. Individu mengatakan, hal itu dilakukan karena *surfer* tersebut telah melakukan ajakan untuk sesuatu yang berkaitan dengan hubungan seksual melalui teks *chatting*. Untuk mencegahnya, individu telah melakukan pemutusan hubungan sejak awal.

Informan 10 juga berbagi cerita mengenai kisah-kisah pelecehan seksual terselubung yang terjadi di dalam Couchsurfing. Ketika melakukan *hang out* di Palembang dan bertemu dengan salah seorang siswa SMA, informan 10 mengetahui tentang pelecehan seksual yang dilakukan oleh *host* yang berasal dari Jakarta terhadap siswa SMA tersebut. *Host* itu membuat grup Whatsapp yang berjudul 'Anak-Anakku', kemudian memasukkan siswa SMA itu ke dalam grup tersebut.

Siswa SMA itu mengaku bahwa ia bertemu dengan *host* yang berasal dari Jakarta itu di Palembang. Hingga saat ini, *host* itu sering membayarkan tiket pesawat siswa SMA itu untuk berkunjung ke Jakarta dan menemani *host* tersebut di kediamannya. Informan 10 pun melakukan pencegahan sejak awal, yaitu mengeluarkan siswa SMA asal Palembang itu dari grup Whatsapp ‘Anak-Anakku’. Bagi informan 10, hal yang dilakukan oleh *host* tersebut mengarah kepada praktik pedofilia. Hubungan antara siswa SMA yang menggunakan Couchsurfing dan *host* dari Jakarta itu pun mengalami pemutusan.

Pelecehan seksual juga terjadi ketika mereka bertatap muka satu sama lain. Saat bertemu dengan *host* di Iran, informan 3 juga pernah mengalami pelecehan seksual yang dilakukan oleh *host* di Iran. Saat itu, informan 3 sedang mengepak pakaiannya untuk persiapan penerbangan kembali ke Indonesia pada esok hari. Informan 3 mengatakan bahwa ia dipeluk dari belakang oleh *host* tersebut. Tak cukup sampai di situ, *host* mencium pipi informan 3 dan melakukan perbuatan tidak senonoh lainnya. Informan 3 pun keluar dari rumah *host* itu dan menginap di hostel terdekat. Sejak saat itu, informan 3 tidak pernah lagi menggunakan Couchsurfing untuk menginap di rumah *host*.

Stereotype negative terhadap suatu ras maupun kebangsaan juga membuat individu dengan *host* maupun *surfer* menjadi putus kontak. Pada hasil wawancara di penelitian ini, informan 11 menceritakan mengenai pemutusan hubungan antara informan 11 dengan *surfer* dari Cina. Informan 11 memiliki dugaan bahwa *surfer* asal Cina ini memiliki sangkut paut dengan kasus penindasan di Uighur. Selain itu, informan 11 juga mengaitkan *surfer* asal Cina sebagai penyebar virus covid-19 di

Indonesia. Oleh sebab itu, informan 11 telah memutuskan hubungannya dengan *surfer* asal Cina tersebut sebelum mereka bertatap muka.

Tak hanya *stereotype* dari Cina, tapi juga dari Timur Tengah. informan 12 tidak menerima *surfer* yang berasal dari Timur Tengah. Ia mengakui bahwa *stereotype* mengenai orang-orang yang berasal dari Timur Tengah adalah *stereotype* yang buruk karena orang-orang Timur Tengah memiliki keinginan untuk berhubungan seksual yang tinggi. Untuk itu, demi mencegah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, informan 12 melakukan depenetrasi dengan mereka terlebih dahulu sebelum bertatap muka secara langsung.

Gambar 5.5
Proses individu mengenal aplikasi Couchsurfing, menurunkan ketidakpastian, menumbuhkan rasa percaya, dan membentuk hubungan akrab

