

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa tiap individu memiliki pengalaman yang berbeda-beda ketika menggunakan Couchsurfing. Pengalaman tersebut berkaitan dengan cara individu membentuk rasa percaya, cara individu membentuk hubungan akrab, dan cara individu melakukan transaksi ekonomi dengan para pengguna Couchsurfing yang lainnya. Berdasarkan penjabaran di bab-bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yang dapat menambahkan dan memodifikasi konsep dari teori-teori yang digunakan pada konsep-konsep Komunikasi Antar Pribadi (KAP), seperti cara membentuk rasa percaya (*trust*) di antara individu, membentuk hubungan akrab antara individu dengan orang asing (*strangers*), dan sistem transaksi yang menjadikan teknologi sebagai perantara. Penelitian ini menggunakan teori pengurangan ketidakpastian, penetrasi sosial, dan pertukaran sosial dan penulis menemukan sesuatu yang baru untuk memodifikasi teori-teori tersebut. Adapun hasil penelitian ini dirangkum oleh penulis di dalam kesimpulan berikut ini:

1. Rasa percaya di antara individu dengan *host* dan *surfer* tercipta ketika individu telah mengurangi ketidakpastiannya terhadap *host* dan *surfer* tersebut. Temuan pada penelitian ini menceritakan bahwa individu mengurangi ketidakpastian dengan mengandalkan teknologi. Individu melakukan interaksi seperti yang dijabarkan pada teori pengurangan ketidakpastian, tetapi interaksi tersebut diperantarai oleh teknologi.

Adapun cara mengumpulkan data-data *host* dan *surfer* dari Couchsurfing, mulai dari foto *profile* di Couchsurfing, biodata di Couchsurfing, dan komentar referensi. Individu juga mengumpulkan data-data lain dari internet, seperti media sosial dan artikel di Google. Ketidakpastian itu juga berkurang melalui *chatting* yang terjadi di antara individu dengan *host* dan *surfer*. Semakin banyak informasi yang diperoleh individu terkait *host* dan *surfer*, maka ketidakpastian semakin berkurang. Dengan demikian, individu dapat memutuskan untuk melakukan rencana selanjutnya pada *host* dan *surfer* yang dikenalnya melalui Couchsurfing. Rasa percaya di antara individu dengan *host* dan *surfer* juga diciptakan oleh sistem di Couchsurfing. Sistem tersebut mencakup kewajiban pengguna Couchsurfing untuk mengisi biodata secara lengkap, komentar referensi yang tidak bisa dihapus, tanda verifikasi (centang hijau) di Couchsurfing, dan kehadiran Ambassador Couchsurfing yang bertanggungjawab terhadap keselamatan *host* dan *surfer* yang berada di lingkup wilayahnya.

2. Temuan pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan akrab di antara *host* dan *surfer* dapat dibentuk melalui teknologi berupa fitur *chatting* pada aplikasi Couchsurfing. Hubungan akrab di antara individu dengan *host* dan *surfer* tercipta melalui media *online* terlebih dahulu. Mereka memulai dengan berbincang melalui *chatting* di aplikasi Couchsurfing. Ketika keramahtamahan dan rasa percaya sudah tumbuh di antara mereka, maka individu dan *host* maupun *surfer* akan beralih ke

media sosial yang lebih privat, seperti Whatsapp, Telegram, dan *direct messages* di media sosial.

3. Hubungan akrab di antara individu dengan *host* maupun *surfer* akan berlanjut ketika mereka bertemu secara tatap muka. Untuk menambah keakraban di antara mereka, individu dengan *host* maupun *surfer* melakukan kegiatan bersama-sama, seperti datang ke pernikahan atau ikut acara arisan. Hubungan akrab itu juga tercipta ketika individu memasak makanan dan berbagi makanan tersebut dengan *host* dan *surfer*. Hubungan akrab itu juga berkembang ketika individu memperkenalkan *host* dan *surfer* pada keluarga, teman-teman, dan tetangganya.
4. Untuk menjaga hubungan akrab itu, individu juga menggunakan teknologi. Individu tetap menjaga hubungan baik itu dengan cara melakukan *follow* media sosial. Individu dapat mengikuti media sosial *host* maupun *surfer*, sementara *host* dan *surfer* dapat melakukan *follow* di akun media sosial individu. Mereka berinteraksi dengan cara memberi *likes*, berkomentar, atau saling *chatting* melalui *direct message* di media sosial tersebut.
5. Di Couchsurfing, *host* dan *surfer* dapat menjadi orang yang memberikan maupun orang yang menerima. Keuntungan yang diperoleh melalui Couchsurfing sangat beragam, mulai dari keuntungan komersial hingga keuntungan berbagi. Keuntungan komersial tersebut berupa penawaran jasa hotel, hostel, jasa *guide*, dan transportasi berbayar di Couchsurfing. Individu juga dapat melakukan *sharing* biaya perjalanan wisata dengan

travelmate yang ditemui di aplikasi Couchsurfing. Sedangkan bentuk dari keuntungan berbagi berupa teman-teman baru di lingkup internasional, teman-teman baru dari ras kulit putih, meningkatkan kemampuan berbahasa asing, rasa percaya diri ketika berinteraksi dengan orang asing, mendapatkan pengalaman, pengetahuan, dan informasi baru tentang suatu daerah, dan rasa bahagia karena telah melakukan kebaikan untuk memudahkan para pelancong dalam melakukan perjalanan wisata mereka.

6. Perantara di dalam sistem transaksi tersebut bukan lagi dilakukan oleh manusia, tetapi oleh aplikasi Couchsurfing. Dengan perantara Couchsurfing, individu mempercayai sistem di Couchsurfing terlebih dahulu sebelum melakukan pertukaran dengan *host* maupun *surfer* yang menjadi lawan transaksinya. Rasa percaya tersebut bukan lagi dibentuk melalui bahasa verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh lawan bicaranya, tetapi oleh sistem yang telah ditetapkan oleh Couchsurfing tersebut.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa rekomendasi kepada para peneliti ilmu sosial terkait temuan dari hasil dari penelitian ini, serta untuk masyarakat secara luas, antara lain:

1. Penelitian ini membahas tentang membentuk rasa percaya, membangun hubungan akrab, dan bertransaksi ekonomi melalui aplikasi Couchsurfing. Selain Couchsurfing, masih banyak aplikasi yang digunakan oleh individu untuk berinteraksi dengan individu lain sesuai

dengan tujuan masing-masing sehingga rasa percaya dan membangun hubungan akrab menarik untuk diteliti. Apabila Couchsurfing digunakan untuk membentuk rasa percaya, membangun hubungan akrab, dan bertransaksi ekonomi melalui aplikasi LinkedIn antara pihak yang mencari pekerjaan dan pihak yang membutuhkan tenaga kerja, atau aplikasi untuk menjalin hubungan romantic antara pria dan wanita seperti aplikasi Dating.com dan Cupid. Para peneliti berikutnya dapat melakukan riset dengan konsep yang sama mengenai membentuk rasa percaya, membangun hubungan akrab, dan bertransaksi ekonomi pada aplikasi-aplikasi tersebut.

2. Pondasi awal dari penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dan tradisi fenomenologi, dimana hasil penelitian ini menjabarkan tentang pengalaman individu untuk menghilangkan ketidakpastian melalui media *online*, membentuk rasa percaya melalui media *online*, mengembangkan hubungan akrab melalui media *online* dan *offline*, dan melakukan kegiatan pertukaran atau transaksi satu sama lain. Penelitian berikutnya dapat menganalisis tentang topik yang sama, namun menggunakan paradigma penelitian yang berbeda, seperti paradigma positivistik dengan tipe penelitian kuantitatif. Hal itu dapat menganalisis lebih lanjut tentang variabel data kuantitatif yang berkaitan dengan pengalaman individu untuk menghilangkan ketidakpastian, membentuk rasa percaya, dan mengembangkan hubungan akrab. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mencari tahu

faktor-faktor yang mendukung strategi yang digunakan oleh individu untuk mengurangi ketidakpastian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga bisa mengkaji tentang tingkat keterbukaan diri (*self-disclosure*) responden terhadap *host* atau *surfer* yang berasal dari budaya yang berbeda. Keunggulan jika menganalisis dengan paradigma positivistik dan tipe penelitian kuantitatif tersebut adalah hasil penelitian lebih general di dalam suatu wilayah populasi. Generalisir dari hasil penelitian tidak dapat dilakukan pada pendekatan fenomenologi.

3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis percakapan untuk meneliti tentang terbentuknya rasa percaya di antara *host* dan *surfer* melalui fitur *chatting* di dalam aplikasi Couchsurfing. Analisis percakapan merupakan salah satu cabang dari analisis wacana. Analisis percakapan memiliki dua komponen yang menentukan, yaitu komponen bahasa dan isyarat yang lainnya, yakni komponen verbal dan non-verbal. Dengan menganalisis percakapan yang terjadi di antara *host* dan *surfer*, peneliti selanjutnya dapat menjabarkan tentang bahasa lisan yang digunakan ketika *host* dan *surfer* saling berkomunikasi melalui *chatting*. Dengan demikian, peneliti selanjutnya dapat melihat bagaimana *host* dan *surfer* berupaya untuk membentuk hubungan baik hingga mempertahankan hubungan baik tersebut melalui percakapan. Hal unik yang dapat diambil pada penelitian tersebut adalah percakapan tersebut tidak berbentuk percakapan langsung secara tatap muka saja,

tetapi percakapan tersebut bersifat langsung, namun diperantarai oleh fitur *chatting* yang terdapat dalam aplikasi Couchsurfing.

4. Aplikasi Couchsurfing telah diteliti oleh para peneliti dari berbagai negara dan berbagai bidang ilmu sosial, mulai dari ilmu komunikasi, antropologi, dan sosiologi sejak tahun 2009. Para peneliti menemukan berbagai varian dari hasil penelitian mereka, seperti melakukan desain pada *frontstage* di *profile* Couchsurfing untuk membentuk rasa percaya *host* dan *surfer* pada individu, keputusan individu untuk mengikuti *gathering* yang diadakan oleh Couchsurfing melalui media *online*, mengkaji tentang gender dan pelecehan seksual yang dilakukan di Couchsurfing, dan penelitian lain dari paradigma positivistik yang mengkaji tentang Couchsurfing dengan populasi dan sampel yang berasal dari kota dan negara masing-masing. Penelitian tentang Couchsurfing selalu ada setiap tahun dan variasi tema yang beragam. Maka, dalam perkiraan waktu beberapa tahun ke depan, peneliti masih dapat menganalisis tentang hal-hal baru lagi dari Couchsurfing. Selama Couchsurfing masih beroperasi, diminati oleh jutaan pengguna, serta melakukan modifikasi untuk memperbarui aplikasi tersebut, maka penelitian tentang Couchsurfing dapat terus diperbarui untuk memperkaya temuan mengenai penggunaan aplikasi ini.