

Relasi Interpersonal dan *Trust Building* dalam Dinamika Hubungan pada Generasi Z di Aplikasi Bumble

Chintya Chrestella¹, Lusia Savitri Setyo Utami^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: chintya.915220119@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*
Email: lusias@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 11-01-2025, revisi tanggal : 05-02-2025, diterima untuk diterbitkan tanggal : 15-03-2025

Abstract

Online dating among Generation Z shows that many relationships begin in virtual spaces, yet their continuation depends on interpersonal relationship quality and trust. This study describes interpersonal relationship development and trust-building processes within the relationship dynamics of Generation Z Bumble users. It draws on DeVito and Knapp's stages of interpersonal relationship development and Octaviolan and Ardi's concepts of virtual communication and trust-building stages. Using a qualitative case study approach, the findings indicate that relationships typically progress from light conversations that create positive emotions to routine communication, moving to other platforms, increased self-disclosure, and face-to-face meetings. However, relationships may decline when expectations do not align with real experiences. Trust is built through identity verification, consistent communication, and direct interaction, but can easily collapse when dishonesty or mismatches in self-presentation occur. Relationship dynamics are often fluctuating connections may strengthen quickly yet also loosen rapidly due to the availability of alternative partners. Overall, interpersonal relationships and trust building act as the central drivers of relationship dynamics on Bumble, shaping the direction, intensity, and sustainability of relationships, whether they develop, stagnate, or end.

Keywords: *Bumble, Generation Z, interpersonal relationship, online dating, trust building*

Abstrak

Fenomena penggunaan aplikasi online dating di kalangan Generasi Z menunjukkan bahwa banyak hubungan dimulai di ruang virtual, namun keberlanjutannya tergantung pada kualitas relasi interpersonal dan kepercayaan yang terbangun. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan relasi interpersonal dan proses trust building dalam dinamika hubungan Generasi Z pengguna Bumble. Penelitian menggunakan konsep tahapan perkembangan relasi interpersonal menurut DeVito dan Knapp, serta konsep komunikasi virtual dan tahapan trust building Octaviolan dan Ardi sebagai landasan teoritis. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa relasi interpersonal berkembang dari obrolan ringan yang memunculkan emosi positif, berlanjut pada komunikasi rutin, perpindahan platform, peningkatan keterbukaan diri, hingga pertemuan tatap muka, lalu dapat menurun ketika ekspektasi tidak sesuai kenyataan. Trust building dibangun melalui verifikasi identitas, konsistensi komunikasi, dan pengalaman interaksi langsung, namun mudah runtuh ketika muncul kebohongan atau ketidaksesuaian citra diri. Dinamika hubungan tampak fluktuatif, cepat menguat namun juga cepat merenggang karena banyaknya alternatif pasangan. Secara keseluruhan, relasi interpersonal dan trust building menjadi poros utama yang menggerakkan dinamika hubungan di Bumble karena keduanya menentukan arah, intensitas, serta keberlanjutan hubungan, baik itu berkembang, stagnan, atau berakhir.

Kata Kunci: Bumble, Generasi Z, *online dating*, relasi interpersonal, *trust building*

1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan proses tukar pesan yang memungkinkan individu membentuk, memelihara, dan mengubah hubungan. Ketika dua orang saling berinteraksi, kualitas pertukaran pesan secara perlahan mengubah kedekatan menjadi kepercayaan. Teori Penetrasi Sosial menjelaskan bahwa relasi interpersonal berkembang melalui keterbukaan diri yang makin luas dan makin dalam seiring waktu. Relasi bergerak dari informasi yang bersifat dangkal menuju inti diri, dengan *self-disclosure* yang terjadi secara timbal balik sebagai penggerak utama kedekatan hubungan (Carpenter & Greene, 2016).

Fenomena keterbukaan diri dalam membangun relasi interpersonal ini tampak kuat pada Generasi Z di Indonesia yang merupakan kelompok paling aktif menggunakan aplikasi *online dating* untuk membangun relasi baru (Syarif & Farid, 2025). Di Indonesia, survei Populix yang berjudul “Indonesian Usage Behavior and Online Security on Dating Apps” mencatatkan bahwa Bumble adalah aplikasi kencan yang paling banyak digunakan ketiga setelah Tinder dan Tantan (Populix, 2024). Secara global, berdasarkan laporan dari Business of Apps, Bumble memiliki lebih dari 50 juta pengguna aktif, sehingga menempatkannya sebagai salah satu aplikasi kencan terbesar di dunia (Curry, 2025). Selain itu, Bumble menjadi lebih menarik untuk diteliti lebih jauh karena mempunyai ciri unik dengan mengkhususkan perempuan untuk membuka obrolan terlebih dahulu. Fitur ini membuat banyak perempuan merasa lebih didukung dan percaya diri untuk mengambil inisiatif dalam komunikasi (Hasna & Utami, 2023).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang berawal dari aplikasi *online dating* dapat bergerak menuju tahap yang lebih serius ketika terdapat proses keterbukaan yang berlangsung secara bertahap dan konsisten dalam interaksi sehari-hari. Fenomena ini merupakan bentuk nyata dari penetrasi sosial meskipun interaksi berawal dari ruang virtual dan bukan pertemuan tatap muka. Selain itu, komunikasi interpersonal di Bumble umumnya dimulai dari pencarian topik yang sama sebagai bahan obrolan, lalu dilanjutkan dengan keterbukaan diri melalui profil dan percakapan yang membantu arah komunikasi menjadi lebih terfokus (Febriani et al., 2022). (Fadilla et al., 2023) menegaskan bahwa keterbukaan diri merupakan inti komunikasi yang mendorong kedekatan relasi interpersonal di aplikasi *online dating* seperti Bumble

Namun, relasi interpersonal di aplikasi *online dating* tidak hanya ditentukan oleh keterbukaan diri. Penelitian kuantitatif terkini terhadap pengguna Generasi Z di Indonesia menunjukkan bahwa selain *self-disclosure*, pola interaksi antarpengguna di Bumble juga berpengaruh terhadap kualitas komunikasi interpersonal, misalnya melalui intensitas percakapan, cara merespons pesan, dan upaya menyelaraskan tujuan hubungan (Syarif & Farid, 2025). Ivanka & Loisa menambahkan bahwa keberhasilan membangun relasi interpersonal di aplikasi *online dating* membutuhkan adanya kepercayaan, kejelasan harapan, serta kemampuan menjaga empati dan pengelolaan emosi dalam komunikasi (Ivanka & Loisa, 2025).

Dalam kerangka kajian komunikasi, proses tersebut berakar pada konsep komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dipahami sebagai komunikasi antara dua orang atau lebih yang memungkinkan peserta saling menangkap reaksi secara langsung baik verbal maupun nonverbal (Aestetika, 2021). Kartini et al.

menekankan bahwa komunikasi interpersonal umumnya berlangsung tatap muka dan memungkinkan respon segera, sementara Kautsara & Rahmadina menambahkan bahwa komunikasi ini juga dapat terjadi melalui media selama tetap bertujuan mencapai kesamaan makna (Kartini et al., 2024; Kautsara & Rahmadina, 2024). Pola komunikasi inilah yang kemudian tidak hanya membentuk pertukaran pesan semata, tetapi juga menjadi dasar munculnya hubungan yang lebih menetap di antara individu yang disebut relasi interpersonal.

Relasi interpersonal sendiri dipahami sebagai hubungan yang terbentuk melalui rangkaian komunikasi interpersonal. Wulandari & Nur menjelaskan bahwa relasi interpersonal merupakan hubungan antarpribadi yang berlangsung melalui tahapan dari interaksi awal sampai pemutusan hubungan (Wulandari & Nur, 2024). DeVito menguraikan perkembangan relasi interpersonal dalam beberapa tahap yaitu *contact*, *involvement*, *intimacy*, *deterioration*, dan *dissolution* yang menggambarkan bagaimana hubungan dapat terbentuk, diperdalam, mengalami penurunan, hingga berakhir (DeVito, 2019). Setiap tahap membuka peluang bagi terbentuknya rasa saling percaya maupun sebaliknya memunculkan jarak dan konflik, sehingga kerangka ini relevan untuk memahami naik turunnya relasi interpersonal di konteks *online dating*.

Lebih jauh, dinamika hubungan dalam relasi interpersonal mengacu pada pergerakan hubungan yang dapat maju, stagnan, atau mundur seiring waktu. Iswahyudi et al. menjelaskan bahwa dinamika hubungan dipengaruhi oleh pola komunikasi, jarak, dan strategi pengelolaan relasi (Iswahyudi et al., 2024). Knapp et al. melalui *Relational Development Model* membagi dinamika hubungan ke dalam dua arah besar yaitu *coming together* dan *coming apart* (Knapp et al., 2014). *Coming together* mencakup tahap *initiating*, *experimenting*, *intensifying*, *integrating*, dan *bonding* yang menggambarkan proses hubungan berkembang dari pengenalan hingga komitmen. Sementara itu, *coming apart* mencakup *differentiating*, *circumscribing*, *stagnating*, *avoiding*, dan *terminating* yang menggambarkan proses hubungan melemah hingga berakhir. Kerangka ini menunjukkan bahwa hubungan tidak bersifat statis, melainkan selalu bergerak mengikuti kualitas komunikasi dan kondisi yang melingkupi interaksi tersebut.

Perkembangan teknologi komunikasi membuat interaksi tatap muka bukan lagi satu satunya cara membangun relasi interpersonal. Komunikasi virtual yang terjadi melalui internet memungkinkan individu berinteraksi tanpa harus berada pada ruang dan waktu yang sama. Keko et al. mendefinisikan komunikasi virtual sebagai penyampaian pesan melalui jaringan internet, sedangkan Rustandi & As melihatnya sebagai proses pertukaran pesan di ruang virtual dengan tujuan membangun hubungan, menciptakan pemahaman, serta menghasilkan efek dan umpan balik (Keko et al., 2022; Rustandi & As, 2023). Fadilla et al. menekankan bahwa komunikasi virtual tetap dapat membangun kedekatan selama terdapat keterbukaan diri yang bertahap (Fadilla et al., 2023). Wibowo et al. menyoroti pentingnya struktur komunikasi agar interaksi *online* dapat berlanjut, sementara hubungan cenderung melemah ketika komunikasi tidak konsisten (Wibowo et al., 2022; Rahmat & Irwansyah, 2021).

Aplikasi *online dating* merupakan salah satu bentuk konkret komunikasi virtual yang dirancang untuk mempertemukan individu secara digital. Melalui platform ini, pengguna dapat berinteraksi, bertukar informasi, dan membangun relasi tanpa harus berada di tempat yang sama. Bumble menjadi salah satu aplikasi yang menonjol karena memberi kendali pada perempuan untuk memulai percakapan setelah terjadi *match* dan menonjolkan aspek keamanan serta kenyamanan berinteraksi melalui fitur batas waktu percakapan, profil yang relatif terbuka, dan sistem keamanan

yang mendukung pengguna (Brata et al., 2023). Penelitian Brata et al. menunjukkan bahwa remaja perempuan membangun keterbukaan diri di Bumble secara bertahap, sedangkan Fadilla et al. menegaskan bahwa *self-disclosure* menjadi kunci utama dalam menjalin relasi di platform ini (Brata et al., 2023; Fadilla et al., 2023). Syarif & Farid menemukan bahwa penggunaan Bumble berpengaruh signifikan terhadap komunikasi interpersonal Generasi Z, terutama dalam hal kedekatan dan keterbukaan percakapan, sementara Ivanka & Loisa menjelaskan bahwa interaksi yang terarah di aplikasi ini membantu generasi muda mencapai kesepahaman dalam hubungan (Syarif & Farid, 2025; Ivanka & Loisa, 2025).

Dalam proses tersebut, *trust building* menjadi salah satu aspek yang tidak dapat diabaikan. *Trust building* didefinisikan sebagai proses membentuk dan mengembangkan rasa percaya agar hubungan dapat berjalan dengan aman dan berkelanjutan. Octaviolan & Ardi menjelaskan bahwa *trust building* dalam interaksi virtual berlangsung secara bertahap, dimulai dari munculnya rasa keterhubungan, berkembang menjadi kedekatan, hingga terbentuk keyakinan bahwa lawan bicara dapat diandalkan dalam hal menjaga privasi maupun konsistensi komunikasi (Octaviolan & Ardi, 2021).

Tahapan yang mereka uraikan yaitu *connectedness*, *closeness*, dan *reliability* menunjukkan bahwa kepercayaan bukan sekadar kondisi yang tiba-tiba muncul, melainkan hasil dari proses psikologis dan komunikasi yang berulang. Dalam konteks hubungan yang hanya dimediasi aplikasi *online dating*, tahapan ini menjadi semakin penting karena pengguna belum bertemu secara tatap muka dan masih berada pada fase awal interaksi.

Karakteristik Generasi Z membuat mereka sangat relevan dalam konteks ini. Generasi Z yang lahir sekitar tahun 1997 hingga 2012 dikenal sebagai *digital native* yang tumbuh di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Arum et al., 2023). Kartini et al. menjelaskan bahwa generasi ini terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan aplikasi digital sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Mereka cenderung lebih terbuka, cepat beradaptasi dengan teknologi, dan menjadikan komunikasi virtual sebagai bagian penting dalam membangun hubungan sosial (Kartini et al., 2024). Putri et al. menemukan bahwa mahasiswa sebagai bagian dari Generasi Z sering mengintegrasikan lintas media dalam aktivitas *online dating*, misalnya memulai interaksi melalui aplikasi kencan lalu melanjutkannya di media sosial lain untuk memperkuat relasi (Putri et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa bagi Generasi Z, relasi interpersonal dan *trust building* tidak hanya terjadi dalam interaksi tatap muka, tetapi juga melalui rangkaian interaksi digital yang saling terhubung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian mengenai *online dating*, khususnya Bumble, telah banyak membahas keterbukaan diri, pola komunikasi, dan pengaruh aplikasi terhadap kedekatan relasi. Namun, masih terbatas kajian yang secara mendalam menghubungkan relasi interpersonal dan *trust building* sebagai satu rangkaian proses dalam dinamika hubungan Generasi Z pengguna Bumble, mulai dari tahap *match*, percakapan eksploratif, keterbukaan diri, hingga keputusan melanjutkan atau mengakhiri relasi. Padahal, pemahaman yang utuh mengenai kaitan kedua aspek tersebut penting untuk menjelaskan bagaimana hubungan yang bermula di ruang digital dapat bertransformasi menjadi relasi yang lebih serius. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan relasi interpersonal dan *trust building* dalam dinamika hubungan generasi Z pengguna Bumble.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif serta berlandaskan paradigma konstruktivis, karena berfokus memahami makna dan pengalaman subjek, bukan menguji hipotesis kuantitatif. Metode yang digunakan adalah studi kasus tunggal pada konteks dinamika hubungan Generasi Z di Bumble. Subjek penelitian adalah laki-laki dan perempuan berusia sekitar 18 sampai 27 tahun, pengguna Bumble minimal tiga bulan dan pernah berinteraksi dengan pasangan *match*-nya. Informan dipilih secara purposif berdasarkan kriteria tersebut dengan lima informan utama sebagai sumber data, sedangkan objek penelitian adalah relasi interpersonal dan *trust building* yang terbentuk melalui komunikasi virtual di aplikasi ini.

Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi nonpartisipan, sedangkan data sekunder berasal dari studi pustaka dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan terbuka yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya, sehingga tetap terarah namun fleksibel untuk menggali jawaban yang lebih mendalam dari informan. Analisis data mengikuti model interaktif yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi dengan membandingkan informasi antarinforman, mencocokkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumen, serta mengonsultasikan interpretasi temuan dengan dosen Ilmu Komunikasi yang meneliti komunikasi interpersonal dan *online dating*.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Penelitian ini dilakukan pada individu yang termasuk ke dalam kelompok Generasi Z yang menggunakan aplikasi *online dating* Bumble untuk membangun relasi interpersonal dan membentuk kepercayaan dalam hubungan yang berawal dari fitur *match*. Seluruh partisipan berada pada rentang usia 18 sampai 27 tahun, sudah menggunakan Bumble minimal tiga bulan, dan memiliki pengalaman berinteraksi secara intens dengan satu atau lebih pasangan *match*, baik yang hanya berhenti di ranah *online* maupun yang berlanjut ke pertemuan tatap muka. Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti memilih lima informan yang bersedia menceritakan pengalaman mereka secara rinci. Untuk menjaga kerahasiaan identitas, para informan dalam pemaparan hasil temuan ini disebut sebagai Informan 1, Informan 2, Informan 3, Informan 4, dan Informan 5.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, pola pengalaman kelima informan memperlihatkan benang merah yang konsisten. Mereka sama-sama mengenal Bumble melalui rekomendasi teman, merasakan emosi positif saat *first match*, kemudian mengalami perkembangan hubungan yang bergerak cepat melalui *chat* intens, perpindahan platform, hingga kemungkinan pertemuan langsung. Di sepanjang proses itu, relasi interpersonal dan *trust building* tampak saling berkaitan dan bersama-sama menggerakkan arah hubungan, apakah semakin dekat, bertahan di permukaan, atau justru berakhir. Temuan ini kemudian diperdalam melalui triangulasi dengan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom., yang memiliki kepakaran di bidang komunikasi interpersonal, untuk melihat bagaimana pengalaman para informan tergambarkan dengan konsep teoritis yang sudah ada.

Tahap Awal Relasi Interpersonal di Bumble

Pada tahap awal, seluruh informan mengaku mengenal dan memutuskan menggunakan Bumble karena pengaruh teman, bukan karena mencari aplikasi ini secara mandiri. Rekomendasi teman berfungsi sebagai pintu masuk sekaligus jaminan sosial bahwa Bumble adalah ruang yang cukup aman untuk dicoba.

“Aku pertama nya dikasih tau sama temen si,” (Informan 1)

“Aku tau dari temanku sih jadi direkomendasiin suruh coba buat iseng-iseng aja buat main Bumble.” (Informan 4)

Informan lain menyampaikan bahwa mereka sudah lama melihat teman-teman bermain Bumble dan akhirnya ikut mencoba karena merasa penasaran dan melihat lingkungan sekitarnya sudah familiar dengan aplikasi ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa relasi *offline* menjadi fondasi yang menghubungkan mereka dengan dunia *online dating*.

Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom., yang diwawancarai menegaskan bahwa pada fase dewasa muda, pengaruh *peer group* memang sangat kuat dalam pengambilan keputusan, termasuk terkait penggunaan teknologi dan aplikasi *online dating*. Pada usia seperti para informan, individu cenderung lebih merujuk pada teman sebaya dibandingkan dengan orang tua saat menentukan pilihan. Rekomendasi teman menjadi bentuk validasi sosial bahwa aplikasi tersebut “normal” untuk digunakan, sehingga menurunkan kecemasan ketika memasuki platform yang berhubungan dengan relasi personal. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi interpersonal yang menempatkan interaksi tatap muka sebagai ruang pembentukan makna bersama sebelum individu membawa pengaruh tersebut ke ranah digital (Aestetika, 2021; Kartini et al., 2024).

Setelah masuk ke Bumble, momen *first match* menjadi pengalaman emosional yang kuat bagi para informan. Mereka menggambarkan perasaan senang, antusias, dan penasaran ketika mengetahui ada orang lain yang juga tertarik.

“Yang aku rasain itu pastinya kayak penasaran itu pasti pertama... dan keduanya pasti kalau misalnya udah match, pasti antusias dong.” (Informan 2)

“Seneng, seneng, seneng maksudnya, oh iya ternyata its worked gitu,” (Informan 3)

“Pas pertama kali match dengan seseorang pasti excited sih.” (Informan 4)

Emosi positif ini menjadi modal psikologis untuk melanjutkan obrolan, karena mereka merasa diapresiasi dan diakui keberadaannya. Jika dikaitkan dengan tahapan perkembangan relasi interpersonal, pengalaman ini mencerminkan tahap *contact* dalam model DeVito, yaitu fase pengenalan ketika dua individu saling menyapa, memberi respons singkat, dan membangun kesan awal yang sangat menentukan kelanjutan hubungan (DeVito, 2019). Bedanya, seluruh proses *contact* pada konteks ini terjadi di ruang virtual melalui aplikasi *online dating*, bukan melalui tatap muka langsung. Triangulasi dengan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. memperkuat bahwa *first match* di Bumble dapat dipahami sebagai bentuk “kontak awal” versi digital yang tetap memegang peranan penting dalam mengarahkan apakah pengguna akan melanjutkan komunikasi atau berhenti di tahap saling menyukai profil saja.

Kedekatan, Perpindahan Platform, dan Pertemuan Tatap Muka

Seiring waktu, relasi interpersonal para informan di Bumble berkembang dari obrolan ringan menuju percakapan yang lebih intens dan personal. Kedekatan tidak lagi sekadar diukur dari status *match*, tetapi dari ritme dan kedalaman komunikasi. Informan menggambarkan bahwa mereka merasa dekat ketika obrolan berlangsung hampir setiap hari, isi *chat* mulai menyentuh hal-hal pribadi, dan muncul perhatian yang konsisten.

“Menurut aku kalau komunikasinya udah rutin, udah intens... apalagi kalau misalnya dari lawan bicaranya itu juga udah mulai sharing pengalaman pribadinya terus ngasih perhatian lebih.” (Informan 2)

“Chattingnya udah tiap hari terus udah mulai ngobrolin hal-hal yang lebih pribadi... terus pas udah mulai telponan sih.” (Informan 4)

Selain intensitas, perpindahan ruang komunikasi juga menjadi indikator penting kedekatan. Informan 1 dan Informan 3 merasa hubungan menjadi lebih akrab ketika percakapan tidak lagi hanya berlangsung di Bumble, tetapi sudah pindah ke platform lain seperti WhatsApp atau Line.

“Kerasa lebih akrab itu kalau misalnya chat-nya udah mulai intens, atau udah pindah ke platform lain kayak ke WA, Line.” (Informan 1)

Sedangkan Informan 3 mengatakan bahwa ia merasa hubungan lebih personal ketika lawan bicara mulai “tanya WA” dan mengajaknya pindah platform. Perpindahan ini dimaknai sebagai bentuk kepercayaan tambahan, karena membuka akses ke ruang komunikasi yang biasanya digunakan untuk lingkaran sosial yang lebih dekat.

Pada titik tertentu, kedekatan yang terbentuk secara virtual mendorong keberanian untuk bertemu tatap muka. Informan 4 menjelaskan bahwa keputusan untuk bertemu langsung biasanya diambil ketika ia merasa hubungan sudah cukup dekat di level komunikasi sehari-hari.

“Kalau misalkan kita udah decide untuk ketemu langsung harusnya hubungannya itu udah dekat tapi buat ngetes saling cocok atau nggaknya lebih lanjut.” (Informan 4)

Pertemuan tatap muka dipahami sebagai tahap uji kecocokan yang penting, karena memungkinkan mereka menilai secara langsung sikap, gestur, dan kehadiran fisik lawan bicara yang tidak sepenuhnya dapat ditangkap melalui *chat*.

Temuan ini selaras dengan Teori Penetrasi Sosial yang menjelaskan bahwa hubungan berkembang melalui peningkatan kedalaman dan keluasan *self-disclosure* serta *Relational Development Model* yang menggambarkan pergerakan dari *involvement* menuju *intimacy* melalui komunikasi yang semakin intens dan personal (Carpenter & Greene, 2016; Knapp et al., 2014). Triangulasi dengan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. menunjukkan bahwa perpindahan platform dan pertemuan tatap muka dapat dipandang sebagai indikator bahwa hubungan telah melewati batas “kenalan di aplikasi” dan memasuki ranah relasi interpersonal yang lebih serius,

meskipun tetap rentan terhadap perubahan ketika ekspektasi tidak terpenuhi setelah pertemuan.

Tahapan *Trust Building* di Ruang Virtual

Proses *trust building* pada Generasi Z pengguna Bumble tampak sebagai rangkaian tahapan yang berlapis. Lapisan pertama berkaitan dengan validasi identitas. Sebelum merasa nyaman melanjutkan obrolan, para informan menilai terlebih dahulu profil lawan bicara, status verifikasi akun, dan kesesuaian foto.

“Verifikasi akun sih menurutku jadi kayak screening awal,” (Informan 3)

“Sangat membantu untuk mastiin identitas lawan bicara.” (Informan 2)

Selain itu, Informan 4 juga mengaku selalu memperhatikan verifikasi karena khawatir bertemu akun palsu. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan awal di ruang virtual sangat bergantung pada mekanisme teknis yang disediakan platform untuk mengurangi risiko identitas tidak asli.

Setelah identitas dasar dianggap cukup meyakinkan, kepercayaan diperkuat melalui perpindahan platform dan pertemuan langsung.

“Menurut aku pindah platform dan juga apalagi ketemu langsung itu salah satu proses yang bikin kita tuh lebih percaya.” (Informan 1)

Informan 3 juga menjelaskan bahwa ia pribadi baru merasa lebih percaya ketika obrolan sudah berlangsung cukup lama dan berpindah ke platform yang lebih personal. Pergerakan ini menggambarkan pergeseran dari sekadar merasa “terhubung” di aplikasi menuju hubungan yang mulai memasuki ranah kehidupan sehari-hari.

Lapisan berikutnya berkaitan dengan konsistensi komunikasi dan keterbukaan diri. Bagi para informan, ritme komunikasi yang teratur, tidak menghilang tiba-tiba, dan kehadiran yang stabil dalam percakapan menjadi fondasi penting dalam pembentukan kepercayaan.

“Kita berkomunikasi secara konsisten dan terus-menerus... lama-lama obrolannya akan lebih mendalam jadi lama-lama kita akan lebih percaya.” (Informan 1)

“dari konsisten perilakunya dia sih sama kejujurannya kayak dalam percakapan di obrolannya kayak gitu. Karena dari situ aku tuh bisa ngerasa percaya gitu” (Informan 2)

“... kalau yang udah kayak 3 hari nggak ngechat terus tiba-tiba ngechat itu yang ngebuat mungkin hancur lah ininya kepercayaannya gitu tapi yang bisa ngebuat berlanjut ya itu tadi, konsistensi itu.” (Informan 3)

“Yang bisa bikin aku percaya mungkin ketika justru dari mereka juga mau share tentang entah hal-hal yang bersifat pribadi ...” (Informan 4)

“..Jadi kalau misalnya konsisten itu juga salah satu cara buat kita ngefilter orang-orang yang mana nih yang kira-kira cocok atau enggak obrolannya, atau emang dia pura-pura aja biar nyambung gitu.” (Informan 5)

Triangulasi dengan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. menunjukkan bahwa pola ini sejalan dengan tahapan *trust building* yang bergerak dari *connectedness* menuju *closeness* hingga *reliability*, di mana individu pertama kali merasa terhubung, kemudian dekat, dan akhirnya menilai lawan bicara dapat diandalkan dalam jangka waktu tertentu (Octaviolan & Ardi, 2021). Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. juga menegaskan bahwa keterbukaan diri yang semakin dalam tanpa diikuti konsistensi perilaku cenderung melahirkan kedekatan semu yang tidak diiringi rasa aman. Sebaliknya, kombinasi identitas yang jelas, ritme komunikasi yang stabil, dan *self-disclosure* yang bertahap akan memperkuat *trust* sebagai dasar kelanjutan hubungan, terutama ketika hubungan sudah dibawa ke pertemuan tatap muka.

Dinamika Hubungan yang Intens dan Fluktuatif

Dinamika hubungan pada Generasi Z pengguna Bumble memperlihatkan ritme yang intens sekaligus fluktuatif. Di satu sisi, kedekatan dapat terbangun dalam waktu singkat melalui *chat* yang nyambung, suasana obrolan yang seru, dan kesan bahwa lawan bicara sopan serta jujur. Informan 2 menekankan pentingnya komunikasi yang rutin, kejujuran, dan “kesamaan minat” sebagai faktor utama yang memperlambat hubungan. Informan 3 merasa hubungan menguat ketika lawan bicara “udah bisa terima jokes” dan ikut membuka topik obrolan, sedangkan Informan 5 mengaku biasanya memulai dari “cari kesamaan dulu dari profil” agar percakapan terasa lebih mudah mengalir. Informan 4 menyebut bahwa ketika lawan bicara mengerti hobinya dan bisa membahas topik yang ia kuasai, ia cenderung lebih tertarik untuk terus melanjutkan obrolan.

Di sisi lain, karakter Bumble sebagai aplikasi yang memungkinkan interaksi dengan banyak orang sekaligus membuat hubungan yang sudah dekat menjadi rapuh. Informan mengakui bahwa ketika mereka merasa kurang cocok atau ketika pengalaman tatap muka berbeda dengan ekspektasi, mereka dapat dengan cepat mengurangi intensitas komunikasi atau bahkan memutuskan kontak. Informan 4 bercerita bahwa ia pernah melalui proses yang sangat intens, tetapi juga pernah mengalami situasi di mana setelah pertemuan pertama, besoknya di-*ghosting*. Informan 1 mengaku merasa bahwa kedekatan di Bumble “lebih cepat berakhir”, sementara Informan 5 menyatakan dinamika hubungan di aplikasi ini “cenderung cepat berubah”.

Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. menjelaskan bahwa fenomena ini berkaitan erat dengan karakter media digital yang menyediakan banyak alternatif dan menurunkan hambatan psikologis untuk mengakhiri hubungan. Karena interaksi berlangsung di ruang yang tidak langsung bersentuhan dengan kehidupan sehari-hari, pengguna merasa tidak terlalu banyak yang dipertaruhkan ketika memilih berhenti berkomunikasi. Hal ini selaras dengan *Relational Development Model* yang menggambarkan pergeseran dari *coming together* menuju *coming apart*, di mana hubungan bergerak dari fase penguatan menuju pelemahan ketika komunikasi positif berkurang dan jarak emosional meningkat (Knapp et al., 2014). Dalam konteks Bumble, pergeseran ini dapat terjadi dengan sangat cepat, misalnya setelah satu pertemuan saja pengguna memutuskan bahwa lawan bicara tidak lagi sesuai dengan ekspektasi yang terbentuk di ruang virtual.

Relasi Interpersonal dan *Trust Building* sebagai Poros Dinamika Hubungan

Secara keseluruhan, hasil penelitian dan triangulasi dengan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. menunjukkan bahwa relasi interpersonal dan *trust building*

menjadi poros utama yang menggerakkan dinamika hubungan Generasi Z pengguna Bumble. Keduanya tidak berdiri sendiri, melainkan saling mempengaruhi dan bersama-sama menentukan apakah hubungan akan berkembang, bertahan, atau berakhir. Relasi interpersonal dalam konteks ini terbentuk melalui komunikasi yang konsisten, personal, dan menyenangkan. Obrolan yang semula ringan berkembang menjadi percakapan rutin yang berisi cerita sehari-hari, keluh kesah, hingga persoalan pribadi. Dalam kerangka tahapan relasi interpersonal, proses ini menggambarkan pergerakan dari *contact* dan *involvement* menuju *intimacy*, yaitu fase ketika kedekatan emosional dan *self-disclosure* mulai menguat (DeVito, 2019).

Konteks Bumble memperlihatkan bahwa tahapan tersebut terjadi di ruang virtual, tetapi tetap memiliki ciri komunikasi interpersonal karena terdapat pertukaran makna dan respons antarpengguna. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi interpersonal dapat berlangsung melalui media selama tetap bertujuan mencapai kesamaan makna dan memungkinkan adanya tanggapan yang relatif langsung (Kautsara & Rahmadina, 2024). Dengan demikian, kedekatan yang dirasakan informan bukan sekadar akibat penggunaan aplikasi, melainkan hasil dari pola interaksi yang berulang, intens, dan semakin personal di dalamnya.

Trust building berjalan beriringan dengan perkembangan relasi tersebut. Kepercayaan menguat ketika intensitas dan kualitas interaksi meningkat. Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom. menekankan bahwa relasi yang semakin intim tidak hanya ditentukan oleh seberapa sering seseorang berkomunikasi, tetapi juga oleh seberapa bermakna isi interaksi yang terjadi. Keakraban yang hanya dibangun dari frekuensi *chat* belum cukup untuk melahirkan hubungan yang benar-benar dipercaya jika isi percakapan masih bersifat umum. Penjelasan ini membantu membaca perbedaan pengalaman informan terkait urutan munculnya kedekatan dan kepercayaan. Sebagian merasa perlu percaya terlebih dahulu sebelum berani membuka diri lebih jauh, sedangkan yang lain mengaku merasa dekat dulu karena sering berbagi cerita, kemudian kepercayaan menyusul. Dalam pandangan Rambu Naha, S.I.Kom., M.I.Kom., kedekatan tanpa kepercayaan biasanya adalah kedekatan permukaan, karena informasi yang dibagikan belum menyentuh ranah personal secara mendalam.

Temuan juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran yang sangat menentukan dalam keberlanjutan hubungan. Ketika kepercayaan terganggu, misalnya karena kebohongan, ketidaksesuaian antara citra di aplikasi dan realitas saat bertemu langsung, atau perubahan sikap yang drastis, kedekatan yang sebelumnya sudah terbentuk dapat menghilang dengan cepat. Informan menggambarkan bahwa dalam situasi tersebut mereka cenderung menarik diri, mengurangi komunikasi, atau memutus kontak sama sekali. Pola ini mencerminkan pergeseran dari fase *coming together* menuju *coming apart* dalam *Relational Development Model*, di mana hubungan bergerak ke arah *differentiating* dan *circumscribing* hingga berpotensi *terminating* ketika komunikasi semakin berkurang dan jarak emosional menguat (Knapp et al., 2014). Dengan demikian, dinamika hubungan Generasi Z pengguna Bumble dapat dipahami sebagai proses yang terus dinegosiasikan antara relasi interpersonal yang memberi rasa dekat dan *trust building* yang memberi rasa aman.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa Generasi Z menggunakan Bumble terutama karena rekomendasi teman yang memberi rasa aman dan dorongan awal untuk mencoba *online dating*, lalu

relasi interpersonal berkembang secara bertahap dari perkenalan dan obrolan ringan menjadi komunikasi rutin, pindah platform, semakin terbuka hingga bertemu langsung, namun dapat menurun ketika kualitas komunikasi berkurang atau ekspektasi tidak terpenuhi. *Trust building* di Bumble dibangun melalui verifikasi identitas, perpindahan platform, konsistensi komunikasi, dan keterbukaan diri, namun kepercayaan bisa rapuh dan runtuh ketika tatap muka tidak sesuai dengan citra di aplikasi atau terjadi ketidakjujuran.

Dinamika hubungan pada Generasi Z pengguna Bumble bersifat cepat dan fluktuatif, karena media digital memudahkan hubungan menjadi akrab dalam waktu singkat, tetapi juga membuatnya mudah berakhir akibat banyaknya alternatif dan keberanian untuk memutuskan komunikasi. Relasi interpersonal dan *trust building* menjadi poros utama yang menentukan dinamika hubungan di Bumble. Ketika kedekatan dan kepercayaan bergerak selaras, hubungan cenderung berlanjut dan berpotensi semakin serius, sedangkan ketika kepercayaan terganggu, hubungan biasanya melemah dan berakhir meskipun kedekatan sempat terbangun.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji relasi interpersonal dan *trust building* pada aplikasi *online dating* lain atau membandingkan beberapa aplikasi sekaligus, sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pola hubungan dan kepercayaan di berbagai ruang virtual. Peneliti berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran dengan menambahkan data kuantitatif, misalnya melalui kuesioner, untuk melengkapi temuan kualitatif dan melihat sejauh mana pola yang ditemukan dapat digeneralisasikan pada populasi Generasi Z yang lebih besar.

Secara praktis, pengguna, khususnya Generasi Z, disarankan untuk lebih berhati-hati dalam mengelola kedekatan dan kepercayaan di ruang virtual, misalnya dengan tidak terburu-buru memberikan informasi pribadi, menjaga konsistensi komunikasi yang jujur, serta menggunakan pertemuan tatap muka sebagai sarana menguji kesesuaian sebelum melanjutkan hubungan ke tahap yang lebih serius.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Aestetika, N. M. (2021). Buku Ajar Komunikasi Interpersonal. In *Umsida Press* (Issue 0). Umsida Press. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/211>
- Arum, L. S., Zahrani, A., & Duha, N. A. (2023). Karakteristik Generasi Z dan Kesiapannya dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030. *Accounting Student Research Journal*, 2(1), 59–72. <https://doi.org/10.62108/ASRJ.V2I1.5812>
- Brata, P. N., Lasmarito Pasaribu, A., & Pramiyanti, A. (2023). Studi Fenomenologi Keterbukaan Diri Remaja Akhir Perempuan Pengguna Aplikasi Kencan Online Bumble di Kota Bandung. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 5(2), 328–336. <https://doi.org/10.33366/JKN.V5I2.338>
- Carpenter, A., & Greene, K. (2016). Social Penetration Theory. In C. R. Berger & M. E. Roloff (Eds.), *The International Encyclopedia of Interpersonal*

- Communication* (First Edition). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781118540190.wbeic0160>
- Curry, D. (2025). *Bumble Revenue and Usage Statistics (2025)*. <https://www.businessofapps.com/data/bumble-statistics/>
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book (Fifteenth)*. Pearson. <https://lccn.loc.gov/2017037905>
- Fadilla, S., Setiaman, A., & Karimah, K. El. (2023). Keterbukaan diri pengguna aplikasi kencan online Bumble dalam Mencari pasangan. *Comdent: Communication Student Journal*, 1(1), 102–118. <https://doi.org/10.24198/COMDENT.V1I1.45735>
- Febriani, E., Pentury, E., & Andrariladchi, H. (2022). The Use Of Dating Application and The Relationship Development (Phenomenological Approach On Tinder). *Communicare: Journal of Communication Studies*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.37535/101009120221>
- Hasna, A. H., & Utami, L. S. S. (2023). Komunikasi Interpersonal dan Kepercayaan Diri Pengguna Dating Apps. *Koneksi*, 7(2), 274–281. <https://doi.org/10.24912/KN.V7I2.21351>
- Iswahyudi, F. A. N. I., Gono, J. N. S., & Rahardjo, T. (2024). Memahami Dinamika Hubungan Berpacaran Jarak Jauh pada Mahasiswa Universitas Diponegoro. *Interaksi Online*, 12(4), 925–937. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/47462>
- Ivanka, Z. S., & Loisa, R. (2025). Komunikasi Interpersonal Generasi Z dalam Mencapai Kesepahaman pada Aplikasi Kencan. *Kiwari*, 4(2), 410–417. <https://doi.org/10.24912/KI.V4I2.35005>
- Kartini, K., Sahlaya, M. R., Syahridani, M. A., Mubina, F., Syahputra, R., & Agni, M. (2024). Dinamika Komunikasi Antarpribadi dalam Era Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 1125–1130. <https://doi.org/10.31004/JPTAM.V8I1.12515>
- Kautsara, N. R., & Rahmadina, R. (2024). Analisis Komunikasi Interpersonal Pada Aplikasi Bumble Dalam Menjalani Pertemanan. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(4), 222–228. <https://doi.org/10.62383/FILOSOFI.V1I4.395>
- Keko, R., Wutun, M., & Aslam, M. (2022). Komunikasi Virtual Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nusa Cendana Angkatan 2020. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 2(2), 156–168. <https://doi.org/10.59895/DELIBERATIO.V2I2.49>
- Knapp, M. L., Vangelisti, A. L., & Caughlin, J. P. (2014). *Interpersonal Communication and Human Relationships*. Pearson. <https://experts.illinois.edu/en/publications/interpersonal-communication-and-human-relationships>
- Octaviolan, T. C., & Ardi, R. (2021). Gambaran Proses Trust-Building pada Interaksi Pengguna Situs Perkencanan Daring. *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(1), 577–584. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i1.26763>
- Populix. (2024). *63% Generasi Muda Merupakan Pengguna Aplikasi Kencan Online*. <https://info.populix.co/articles/generasi-muda-merupakan-pengguna-aplikasi-kencan-online>
- Putri, A., Matahari, F. F., Machmud, A., Primarianda, R., H.P., R., & Wati, S. S. (2025). Integrasi Lintas Media dalam Proses Kencan Daring: Studi Kasus Pengguna Tinder dan Bumble di Kalangan Mahasiswa Jakarta: Penelitian.

- Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 1279–1286.
<https://doi.org/10.31004/JERKIN.V4I1.1673>
- Rahmat, A. M., & Irwansyah, I. (2021). Penggunaan Reduksi Ketidak Pastian ketika Memulai Hubungan dalam Aplikasi Online Dating di Indonesia. *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 31–43.
<https://doi.org/10.23969/LINIMASA.V4I1.3378>
- Rustandi, R., & As, E. (2023). Komunikasi Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19. *AL-IBANAH*, 8(1), 71–76. <https://doi.org/10.54801/IBANAH.V8I1.163>
- Syarif, V. A., & Farid, F. (2025). Pengaruh Penggunaan Bumble pada Komunikasi Interpersonal Generasi Z. *Kiwari*, 4(2), 214–224.
<https://doi.org/10.24912/KI.V4I2.34976>
- Wibowo, K. A., Rahardjo, T., & Ayun, P. Q. (2022). Pengembangan Hubungan menuju Relasi Romantik dalam Ta'aruf. *Interaksi Online*, 11(1), 237–247.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/37168>
- Wulandari, A. P., & Nur, A. (2024). Persepsi Pengguna Aplikasi Kencan terhadap Keamanan dan Privasi Pengguna. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(12), 71–80. <https://doi.org/10.3785/KOHESI.V4I12.6737>