

## **Pengalaman Komunikasi Korban Love Scam: Studi Fenomenologi Pada Perempuan Pengguna Dating Apps Di Surabaya**

<sup>1</sup>Zefanya Gracia Rusmanadi, <sup>2</sup>Merry Fridha Tri Palupi, <sup>3</sup>Wahyu Kuncoro

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[zefanyagr@gmail.com](mailto:zefanyagr@gmail.com)

### **Abstrak**

Fenomena love scam pada penggunaan dating apps menunjukkan bahwa ruang digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembentukan relasi interpersonal, tetapi juga menjadi arena terjadinya manipulasi komunikasi berbasis emosi dan kepercayaan. Perempuan sebagai pengguna dating apps berada pada posisi yang relatif rentan karena keterlibatan emosional yang terbentuk melalui interaksi simbolik dalam komunikasi daring. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif perempuan korban love scam di Kota Surabaya dalam memaknai proses komunikasi yang mereka jalani bersama pelaku. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Informan penelitian terdiri dari tiga perempuan pengguna dating apps Tinder, Bumble, dan Tantan yang memiliki pengalaman langsung sebagai korban love scam. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menelusuri pengalaman hidup informan untuk menemukan makna dan esensi pengalaman korban yang dianalisis menggunakan teori interaksi simbolik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dating apps didorong oleh kebutuhan sosial dan emosional, seperti rasa kesepian, keterbatasan interaksi sosial, dan tuntutan pekerjaan. Pelaku membangun kedekatan melalui simbol perhatian, empati, kesamaan minat, dan pencitraan diri yang meyakinkan, yang dimaknai korban sebagai ketulusan. Manipulasi tersebut berujung pada dampak psikologis, hilangnya kepercayaan, serta perubahan cara korban memaknai relasi digital.

**Kata kunci:** Love scam, Dating Apps, Komunikasi, Fenomenologi, Interaksi Simbolik

### **Abstract**

*The phenomenon of love scams through dating apps demonstrates that digital space is not only a means of building relationships but also a medium for communication manipulation. Women as users of dating apps are often in a vulnerable position due to the emotional involvement built through symbolic interactions in the digital space. This study aims to understand the subjective experiences of female love scam victims in Surabaya in interpreting the digital interpersonal communication process they undergo with the perpetrators. This study uses a qualitative approach with a phenomenological method. The research subjects consisted of three female users of the dating apps Tinder, Bumble, and Tantan who have direct experience as victims of love scams. Data collection was conducted through in-depth interviews, participant observation, and documentation. Data analysis was conducted by exploring the informants' lived experiences to discover the meaning and essence of the victims' experiences, which were then analyzed using symbolic interaction theory. The results show that the informants' use of dating apps stems from different social and emotional needs, such as limited social interaction, feelings of loneliness, and workload. During the communication process, perpetrators build closeness through digital symbols such as intense attention, empathy, shared interests, and a convincing self-image. These symbols are interpreted by victims as a form of sincerity and trust, which the perpetrators ultimately exploit to carry out sexual, emotional, and financial manipulation. This study found that the experience of love scams results in a*

*change in the meaning of digital relationships, a loss of trust, and psychological impacts such as trauma and hypervigilance in online interactions. This research confirms that love scams are the result of a systematically manipulated symbolic communication process. Therefore, understanding victims' experiences is important as a basis for strengthening digital literacy and awareness of safe communication in the digital space.*

**Keyword:** Love Scam, Dating Apps, Communication, Phenomenology, Symbolic Interaction

## Pendahuluan

Kehadiran dating apps seperti Tinder, Bumble, dan Tantan memungkinkan individu untuk berkenalan dan menjalin hubungan secara cepat tanpa batasan ruang dan waktu. Namun, di balik kemudahan tersebut, ruang digital juga menghadirkan berbagai risiko, salah satunya adalah love scam. Love scam merupakan bentuk penipuan yang memanfaatkan relasi emosional korban melalui komunikasi interpersonal yang dibangun secara intens dan persuasif di media digital. Fenomena love scam menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak bersifat netral, melainkan sarat dengan simbol, makna, dan interpretasi. Pelaku love scam umumnya membangun citra diri yang meyakinkan, menunjukkan empati, perhatian, dan kesamaan minat untuk menciptakan kedekatan emosional dengan korban. Proses ini membuat korban menafsirkan interaksi tersebut sebagai hubungan yang tulus, sehingga kepercayaan terbentuk secara bertahap. Dalam konteks ini, perempuan sering kali berada pada posisi yang lebih rentan karena keterlibatan emosional yang kuat dalam relasi interpersonal, terutama ketika relasi tersebut memberikan rasa aman dan validasi emosional.

Dating apps berfungsi sebagai ruang alternatif untuk membangun koneksi dan pemenuhan kebutuhan emosional tersebut. Sayangnya, kondisi ini juga membuka celah bagi pelaku love scam untuk melakukan manipulasi melalui strategi komunikasi yang terencana dan berulang. Intensitas komunikasi yang tinggi, konsistensi pesan, serta penggunaan bahasa yang penuh afeksi menjadi instrumen utama dalam membangun ilusi kedekatan dan kepercayaan. Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai love scam lebih banyak menyoroti aspek hukum, psikologis, dan viktimologi korban. Sementara itu, kajian dalam perspektif ilmu komunikasi, khususnya yang menelaah pengalaman subjektif korban dalam memaknai proses komunikasi yang dialami, masih relatif terbatas. Padahal, love scam tidak dapat dilepaskan dari proses interaksi simbolik, di mana makna dibentuk, dinegosiasikan, dan dimanipulasi melalui komunikasi yang berlangsung secara berulang. Teori interaksi simbolik memandang bahwa makna tidak melekat pada objek atau tindakan, melainkan dibentuk melalui interaksi sosial dan interpretasi individu.

Dalam konteks love scam, simbol-simbol digital seperti pesan perhatian, ungkapan empati, atau pencitraan profesional dimaknai korban sebagai bentuk ketulusan dan komitmen emosional. Makna inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku untuk melakukan manipulasi emosional, seksual, maupun finansial. Interaksi yang berlangsung dalam ruang digital memungkinkan pelaku mengontrol informasi yang ditampilkan, sehingga identitas yang dibangun bersifat selektif dan manipulatif. Korban, di sisi lain, cenderung menafsirkan simbol-simbol tersebut berdasarkan pengalaman personal dan harapan terhadap relasi romantis. Proses interpretasi inilah yang menjadi kunci dalam memahami bagaimana komunikasi love scam bekerja secara efektif. Ketika makna yang dibangun korban tidak sesuai dengan realitas sebenarnya, relasi tersebut berpotensi berkembang menjadi hubungan yang eksploitatif. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memahami

bagaimana perempuan korban love scam memaknai pengalaman komunikasi mereka di dating apps.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori interaksi simbolik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi love scam dari sudut pandang korban. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya terkait literasi komunikasi digital dan perlindungan perempuan di ruang digital. Pemahaman terhadap pengalaman komunikasi korban juga penting sebagai dasar dalam merumuskan strategi pencegahan, edukasi, serta pendampingan bagi perempuan agar lebih kritis dan waspada dalam menjalin relasi interpersonal di media digital.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman makna komunikasi yang dibangun individu melalui pengalaman komunikasi yang dialami, bukan pada pengukuran variabel secara kuantitatif. Paradigma interpretif memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat subjektif dan dibentuk melalui interaksi serta interpretasi individu terhadap pengalaman hidupnya. Dengan paradigma ini, peneliti tidak menempatkan realitas sebagai sesuatu yang tunggal dan objektif, melainkan sebagai hasil konstruksi sosial yang berbeda pada setiap individu. Oleh karena itu, pemahaman terhadap fenomena love scam dipandang dari sudut pandang korban sebagai subjek yang aktif dalam memaknai pengalaman komunikasinya, bukan sekadar sebagai objek dari tindakan penipuan. Jenis penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Pendekatan fenomenologi bertujuan untuk menggali dan memahami pengalaman hidup informan secara mendalam terkait fenomena love scam. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami bagaimana informan mengalami, merasakan, dan memaknai proses komunikasi yang mereka jalani dengan pelaku, baik sebelum, selama, maupun setelah penipuan terungkap.

Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menanggalkan asumsi awal dan berfokus pada esensi pengalaman informan sebagaimana yang mereka sadari dan refleksikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menggeneralisasi temuan, melainkan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai makna pengalaman korban dalam konteks komunikasi digital. Subjek penelitian terdiri dari tiga perempuan berusia 21–23 tahun yang berdomisili di Kota Surabaya. Ketiga informan merupakan pengguna aktif dating apps Tinder, Bumble, dan Tantan, serta memiliki pengalaman langsung sebagai korban love scam. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu, yaitu perempuan pengguna dating apps, pernah menjalin komunikasi romantis secara intens dengan individu yang dikenal melalui aplikasi kencan, serta mengalami penipuan berbasis relasi emosional. Rentang usia tersebut dipilih karena kelompok usia ini merupakan pengguna dominan dating apps serta berada pada fase pencarian relasi interpersonal yang intens, sehingga memiliki kerentanan tersendiri dalam relasi digital. Jumlah informan yang terbatas dianggap memadai dalam penelitian fenomenologis karena fokus penelitian terletak pada kedalaman data, bukan pada kuantitas partisipan.

Teknik utama dalam penelitian adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yang bertujuan untuk memperoleh narasi pengalaman informan secara komprehensif.

Wawancara mencakup latar belakang penggunaan dating apps, proses awal komunikasi dengan pelaku, bentuk kedekatan yang terbangun, hingga pengalaman manipulasi yang dialami. Selain itu, dilakukan observasi partisipan terbatas untuk memahami konteks komunikasi digital informan, seperti pola interaksi dan dinamika komunikasi daring. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, seperti catatan pribadi atau tangkapan layar percakapan, dengan tetap memperhatikan aspek etika penelitian. Aspek etika penelitian dijaga dengan memastikan kerahasiaan identitas informan melalui penggunaan nama samaran, serta memperoleh persetujuan informan sebelum proses wawancara dan pengumpulan data dilakukan. Peneliti juga memberikan ruang bagi informan untuk menghentikan wawancara apabila merasa tidak nyaman secara emosional.

Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari reduksi data, pengelompokan tema, hingga penarikan makna esensial pengalaman informan. Tema-tema yang muncul kemudian dianalisis menggunakan teori interaksi simbolik untuk memahami proses pembentukan dan perubahan makna dalam komunikasi digital. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik. Melalui proses analisis ini, peneliti berupaya mengidentifikasi pola makna yang berulang serta dinamika perubahan makna yang dialami informan, terutama pergeseran makna dari relasi romantis menuju kesadaran akan manipulasi dan penipuan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman perempuan korban love scam di dating apps berlangsung melalui tahapan komunikasi yang relatif serupa, meskipun latar belakang personal dan konteks sosial masing-masing informan berbeda. Tahap awal ditandai dengan intensitas komunikasi yang tinggi dan konsisten, di mana pelaku secara aktif membangun kedekatan melalui pesan-pesan personal, perhatian emosional, dan pencitraan diri yang positif. Pelaku menampilkan identitas sebagai sosok yang peduli, stabil secara emosional maupun finansial, serta memiliki kesamaan nilai dan minat dengan korban. Pola komunikasi ini membuat informan merasa dihargai, didengarkan, dan dipahami. Pada tahap berikutnya, kedekatan emosional berkembang menjadi kepercayaan. Informan mulai menafsirkan relasi tersebut sebagai hubungan romantis yang tulus, meskipun interaksi sebagian besar berlangsung secara daring dan belum disertai pertemuan langsung. Kepercayaan ini diperkuat oleh frekuensi komunikasi harian, penggunaan bahasa afektif, serta narasi masa depan yang dibangun oleh pelaku, seperti rencana bertemu, komitmen hubungan, atau janji kehidupan bersama. Dalam fase ini, informan cenderung mengabaikan tanda-tanda kecurigaan karena makna hubungan yang telah terbentuk lebih dominan dibandingkan penilaian rasional.

Tahap selanjutnya ditandai dengan munculnya permintaan bantuan atau keterlibatan korban dalam masalah yang dikonstruksikan pelaku. Bentuk manipulasi yang dialami informan bervariasi, mulai dari permintaan uang, transfer dana dengan alasan darurat, hingga eksploitasi emosional yang membuat korban merasa bertanggung jawab terhadap kondisi pelaku. Pada titik ini, korban tidak hanya mengalami kerugian material, tetapi juga tekanan emosional akibat konflik batin antara rasa percaya dan keraguan. Setelah penipuan terungkap, informan mengalami perubahan makna terhadap pengalaman komunikasi yang telah dijalani. Interaksi yang sebelumnya dimaknai sebagai relasi romantis berubah menjadi pengalaman manipulatif dan traumatis. Informan melaporkan perasaan kecewa, malu, marah, serta kehilangan kepercayaan terhadap relasi digital. Namun demikian, proses refleksi pasca-kejadian juga

memunculkan kesadaran baru terkait pentingnya kewaspadaan, batasan komunikasi, dan literasi digital dalam membangun relasi di ruang daring. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa love scam bukan sekadar tindakan penipuan individual, melainkan hasil dari proses komunikasi simbolik yang terstruktur dan berkelanjutan. Dalam perspektif interaksi simbolik, makna relasi romantis tidak melekat secara objektif pada pesan atau tindakan pelaku, tetapi dibentuk melalui interpretasi korban terhadap simbol-simbol komunikasi yang diterima. Pesan perhatian, empati, dan komitmen yang disampaikan pelaku dimaknai korban sebagai representasi ketulusan, sehingga membentuk definisi situasi yang keliru namun terasa nyata secara emosional.

Proses ini menunjukkan bahwa komunikasi digital memiliki kekuatan performatif dalam membangun realitas sosial. Identitas pelaku dikonstruksikan secara selektif melalui narasi dan simbol visual yang dikontrol sepenuhnya, sementara korban mengisi kekosongan informasi dengan harapan dan pengalaman personalnya. Dalam konteks ini, kedekatan emosional tidak bergantung pada kehadiran fisik, melainkan pada kontinuitas interaksi dan konsistensi makna yang dibangun melalui pesan digital. Kerentanan perempuan dalam kasus love scam tidak dapat dipahami secara simplistik sebagai kelemahan individu, melainkan sebagai hasil interaksi antara kebutuhan afektif, norma relasi romantis, dan struktur komunikasi digital. Informan dalam penelitian ini berada pada fase usia dewasa awal yang ditandai dengan pencarian identitas dan relasi interpersonal yang intens. Dating apps kemudian berfungsi sebagai ruang legitimasi untuk membangun kedekatan, namun sekaligus menjadi medium yang memungkinkan manipulasi berlangsung tanpa kontrol sosial yang memadai. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan adanya pergeseran makna yang signifikan setelah penipuan terungkap. Relasi yang sebelumnya dimaknai sebagai cinta berubah menjadi pengalaman manipulatif yang merusak kepercayaan diri dan rasa aman korban. Pergeseran makna ini sejalan dengan konsep redefinisi situasi dalam interaksi simbolik, di mana individu menafsirkan ulang pengalaman masa lalu berdasarkan informasi dan kesadaran baru. Proses ini tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga emosional, karena korban harus merekonstruksi identitas diri dan makna relasi yang telah dijalani.

Dari perspektif ilmu komunikasi, temuan ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal di ruang digital dapat menjadi sarana eksploitasi emosional. Love scam bekerja bukan melalui pesan tunggal, melainkan melalui akumulasi simbol yang membangun ilusi kedekatan dan kepercayaan. Oleh karena itu, pencegahan love scam tidak cukup dilakukan melalui pendekatan hukum atau teknis semata, tetapi juga melalui penguatan literasi komunikasi yang menekankan kemampuan kritis dalam memaknai pesan, membangun batasan emosional, dan mengenali pola manipulatif dalam interaksi digital. Secara teoretis, penelitian ini menegaskan relevansi teori interaksi simbolik dalam mengkaji fenomena kejahatan berbasis relasi emosional di media digital. Makna, simbol, dan interpretasi terbukti menjadi elemen kunci dalam memahami bagaimana love scam berlangsung dan berdampak pada korban. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi upaya edukasi dan perlindungan perempuan di ruang digital, khususnya dalam konteks penggunaan dating apps yang semakin masif. Dengan demikian, love scam perlu dipahami sebagai fenomena komunikasi yang kompleks, di mana relasi, emosi, dan teknologi saling berkelindan. Memahami pengalaman subjektif korban menjadi langkah penting untuk



merumuskan strategi pencegahan yang lebih humanis, kontekstual, dan berbasis pada realitas komunikasi digital yang dialami pengguna.

## Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa fenomena love scam tidak dapat dipahami semata-mata sebagai tindakan penipuan individual, melainkan sebagai hasil dari proses komunikasi interpersonal yang dimediasi oleh teknologi digital. Melalui pendekatan fenomenologi dan perspektif interaksi simbolik, penelitian ini mengungkap bahwa relasi antara pelaku dan korban dibangun melalui pertukaran simbol-simbol komunikasi yang sarat makna, seperti perhatian, empati, dan janji komitmen. Simbol-simbol tersebut dimaknai korban sebagai bentuk ketulusan, sehingga kepercayaan terbentuk secara bertahap dan membuka ruang bagi manipulasi emosional. Pengalaman subjektif perempuan korban menunjukkan bahwa komunikasi digital memiliki kekuatan untuk membentuk realitas relasional yang terasa nyata secara emosional, meskipun tidak selalu didukung oleh kehadiran fisik. Setelah penipuan terungkap, korban mengalami pergeseran makna yang signifikan terhadap relasi yang dijalani, dari cinta dan kepercayaan menjadi kesadaran akan manipulasi dan penipuan. Pergeseran makna ini tidak hanya berdampak pada relasi interpersonal, tetapi juga memengaruhi cara korban memaknai diri, kepercayaan terhadap orang lain, serta rasa aman dalam berinteraksi di ruang digital.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan relevansi ilmu komunikasi, khususnya teori interaksi simbolik, dalam mengkaji fenomena kejahatan berbasis relasi emosional di media digital. Love scam memperlihatkan bahwa makna dalam komunikasi digital bersifat cair, dapat dinegosiasikan, dan rentan dimanipulasi melalui interaksi yang intens dan persuasif. Secara praktis, temuan penelitian ini menekankan pentingnya penguatan literasi komunikasi digital, terutama bagi perempuan, agar mampu mengenali pola komunikasi manipulatif dan membangun batasan emosional yang sehat dalam relasi daring. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan konteks lokasi penelitian, sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan partisipan yang lebih beragam serta mengkaji fenomena love scam dari perspektif lain, seperti komunikasi lintas budaya atau peran platform digital dalam membentuk pola interaksi pengguna. Dengan demikian, upaya pencegahan love scam dapat dirumuskan secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

## Daftar Pustaka

- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. University of California Press.
- Buchanan, T., & Whitty, M. T. (2014). The online dating romance scam: A serious crime. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(3), 181–183. <https://doi.org/10.1089/cyber.2013.0532>
- Carter, E. (2015). Managing identity in online dating: Interaction, impression management and deception. *Journal of Social and Personal Relationships*, 32(1), 123–144.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2017). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.

- Niman, S., Parulian, T. S., & Rothhaar, T. (2023). Online love fraud and the experiences of Indonesian women: A qualitative study. *International Journal of Public Health Science*, 12(3), 1200–1208. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i3.22617>
- Whitty, M. T., & Buchanan, T. (2016). The online dating romance scam: Causes and consequences of victimhood. *Psychology, Crime & Law*, 22(3), 1–20. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2015.1111359>