

**Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi/PUPT  
622/Illmu Komunikasi**

**LAPORAN  
PENELITIAN UNGGULAN PERGURUAN TINGGI**



**Analisis Model Komunikasi “Transactional Distance”  
dalam Layanan Bantuan Belajar  
(Studi Difusi-Inovasi Layanan Belajar *Online* di Universitas Terbuka)**

**TIM PENGUSUL**

**Dr. Sri Sedianingsih**

**NIDN: 003101624**

**Irsanti Widuri Asih, S.Sos., M.Si.**

**NIDN: 0027077401**

**Dra. Asnah Marlina Nellawati Limbong, M.Si.**

**NIDN: 0026125902**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**Desember, 2013**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN UNGGULAN PERGURUAN TINGGI**

**Judul Penelitian** : Analisis Model Komunikasi “Transactional Distance” dalam Layanan Bantuan Belajar (Studi Difusi-Inovasi Layanan Belajar *Online* di Universitas Terbuka)

**Kode>Nama Rumpun Ilmu** : 622/Ilmu Komunikasi

**Bidang Unggulan PT**: Keilmuan

**Topik Unggulan** : Pemberdayaan Mahasiswa (Masyarakat)

**Ketua Peneliti:**

a. Nama Lengkap : Sri Sedyaningsih

b. NIDN : 0030106204

c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

d. Program Studi : Ilmu Komunikasi

e. Nomor HP : 0816944632

f. Alamat surel (e-mail): dianb@ut.ac.id

**Anggota Peneliti (1)**

a. Nama Lengkap : Irsanti Widuri Asih

b. NIDN : 0027077401

c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Anggota Peneliti (2)**

a. Nama Lengkap : Asnah Marlina Nellawati Limbong

b. NIDN : 0026125902

c. Perguruan Tinggi : Universitas Terbuka

**Lama Penelitian Keseluruhan**: 1 tahun

**Penelitian Tahun ke** : 1

**Biaya Penelitian Keseluruhan** : Rp. 55.000.000,-

**Biaya Tahun Berjalan** :

- dana internal PT Rp. ....

- dana institusi lain Rp. ....

- *inkind* sebutkan .....

Tangerang, 13 Desember 2013



Ketua Peneliti,  
  
Sri Sedyaningsih  
NIP.19620131 198812 2 001



Menyetujui,  
Ketua LPPM

Dra. Dewi. A. Padmo Putri, M.A., Ph.D.  
NIP.196107241987102001

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Daftar Isi .....	ii
Ringkasan .....	iii
BAB I :     PENDAHULUAN .....	5
BAB II :    KAJIAN PUSTAKA.....	8
BAB III :   METODOLOGI .....	15
BAB IV :   PEMBAHASAN .....	19
BAB V.     KESIMPULAN DAN SARAN .....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	34

## RINGKASAN

### **Analisis Model Komunikasi “Transactional Distance” dalam Layanan Bantuan Belajar (Studi Difusi-Inovasi Layanan Belajar *Online* di Universitas Terbuka)**

Penelitian ini berawal mula karena ada rasa keingintahuan peneliti dalam penyediaan layanan bantuan belajar yang disediakan oleh perguruan tinggi yang menggunakan metode jarak jauh, dimana layanan bantuan belajar ini diberikan untuk membantu proses belajar mahasiswa yang tidak selalau atau bahkan tidak pernah bertatap muka dengan pengajarnya. Di Indonesia, Universitas Terbuka adalah Universitas Negeri yang dipercaya sejak tahun 1984 ditunjuk oleh Pemerintah untuk melaksanakan program pendidikan tinggi jarak jauh, oleh karenanya penelitian ini mengambil obyek utama Universitas Terbuka (UT) yang telah 28 tahun menjalankan sistem pendidikan tinggi jarak jauh ini. UT memberikan layanan bantuan belajar dalam berbagai bentuk atau model . Baik itu cetak, dalam bentuk majalah komunika dan non cetak, seperti Computer Assisted Instructional (CAI), Web Supplemen, I-TV, Video Conference, Video Interaktif dalam CD, Dry Lab, dan siaran-siaran melalui Radio dan Televisi. Idealnya pembuatan layanan bantuan belajar yang dapat dikatakan suatu inovasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pembelajar atau mahasiswa. Hal ini sesuai dengan teori Difusi dan Inovasi dari Rogers, 2003, dimana setiap program yang ditujukan kepada khalayak, harus disesuaikan dengan kebutuhan mereka yang dapat ditinjau dari sisi kompatibilitas, observabilitas, trialibilitas, keuntungan relatif dan kompleksitas. Disisi lain tingkat penerimaan atau penyebarannya sendiri melalui proses pemahaman, persuasi, keputusan, implementasi dan konfirmasi, yang kecepatannya atau waktu yang dibutuhkan sangat tergantung dari tingkat penerimaan mahasiswa. Dalam proses pembelajaran Dick, Carey dan Carey, 2009 mengatakan, bahwa materi pembelajaran harus dibuat berdasarkan analisis kebutuhan dari si pembelajar, hal ini menunjukkan bahwa setiap proses pembuatan program apapun bentuknya harus didasarkan pada karakteristik mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian Sedyaningsih, 2011 mengungkapkan proses pembuatan layanan bantuan belajar di UT lebih berdasarkan pada kemampuan dan kemauan Dosen, hal ini dikarenakan UT mempunyai prinsip melayani seperti super market, artinya menyediakan berbagai model, dan mahasiswa bebas memilih. Tentu saja hal ini ada kelebihan dan kelemahannya. Transaksi terjadi dalam proses komunikasi, karena apabila tidak ada kesepakatan layaknya transaksi maka tidak akan pernah terjadi komunikasi. Transactional distance merupakan suatu transaksi yang mengkaitkan antara lingkungan, individu dan pola perilaku. Sehingga diperlukan learner atonomy. Dari beberapa layanan bantuan belajar yang disediakan ternyata tutorial online masih menjadi favorit para mahasiswa. Alasan utama pemilihan tuton ini dikarenakan ada kontribusi nilai sebesar 30% bagi nilai akhir, disisi lain mahasiswa merasa dengan mengikuti Tuton ada keharusan untuk membaca bahan ajar. Dari pandangan Tutor atau Dosen, pemberian tutorial online adalah suatu kewajiban, namun jumlah mahasiswa dan Tutor belum dalam kondisi ideal. Layanan bantuan belajar memang belum sepenuhnya dibuat berdasarkan kebutuhan mahasiswa, sehingga bentuk layanan bantuan belajar lebih mengarah ke konsep super market, kami menyediakan dan anda memilih untuk membeli. Layanan bantuan belajar lainnya, bila digarap dengan baik ada perencanaan, konsep dan eksekusi secara profesional pasti akan menghasilkan layanan bantuan belajar yang diminati oleh mahasiswa.

## I. PENDAHULUAN

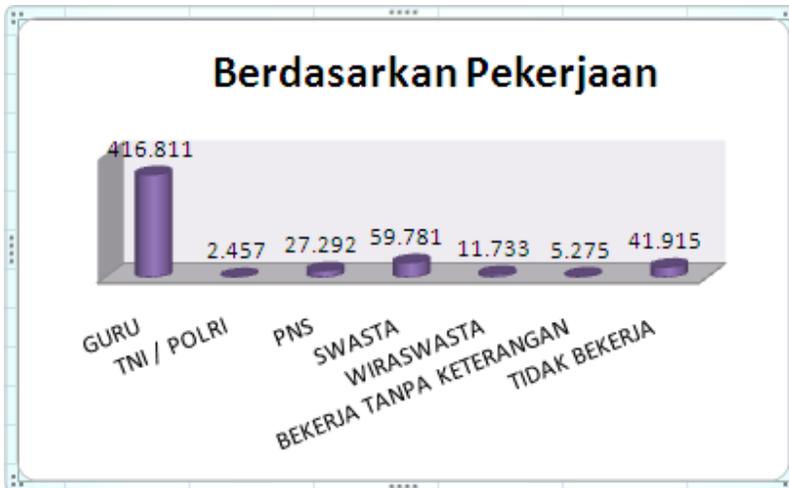
### A. Latar Belakang

Layanan bantuan belajar sudah diberikan oleh UT sebagai wujud bantuan dalam proses belajar mengajarnya. Ada beragam bentuk layanan bantuan belajar, misalnya secara tatap muka melalui tutorial tatap muka, bimbingan secara tatap muka, telepon, dan juga melalui media *online* seperti tutorial *online*, *video conference*, *web-supplement*, *internet television* (I-TV) dan beragam bentuk audio-visual lainnya.

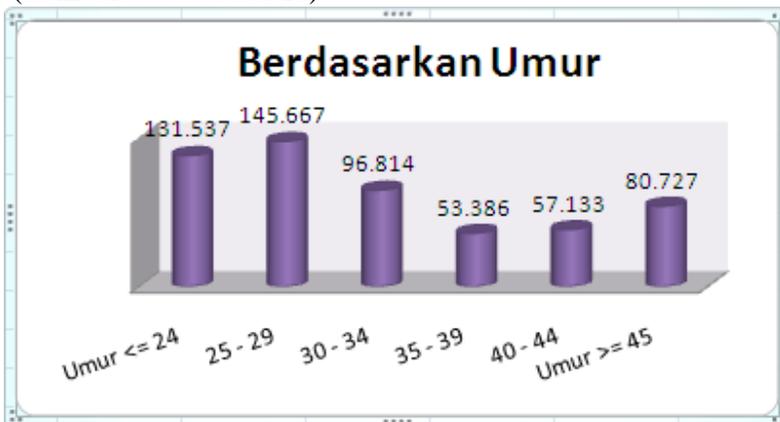
Layanan bantuan belajar yang diberikan selama ini dibuat berdasarkan *self-judgement* dari pengampu matakuliah. Artinya, tidak berdasarkan analisis kebutuhan mahasiswa (Sedyaningsih, 2012). Padahal, dalam penyelenggaraan pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk mengembangkan proses pembelajaran yang berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa (Dick & Carey, 2009). Dengan sistem penerimaan mahasiswa yang bersifat terbuka dan wilayah Indonesia secara geografis yang tersebar dari perkotaan hingga daerah kepulauan terpencil, maka heterogenitas mahasiswa UT memang jauh lebih tinggi dibandingkan mahasiswa pada perguruan tinggi tatap muka. Heterogenitas mahasiswa UT bisa dilihat di bagan berikut ini:



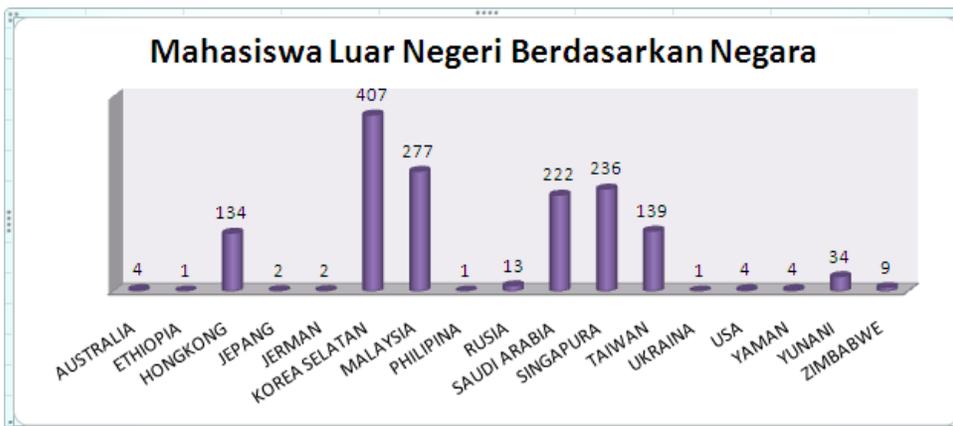
Gambar 1. Sebaran Mahasiswa UT Berdasarkan Tempat Tinggal pada November 2012 (Sumber: [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id))



Gambar 2. Sebaran Mahasiswa UT Berdasarkan Pekerjaan pada November 2012  
(Sumber: [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id))



Gambar 3. Sebaran Mahasiswa UT Berdasarkan Umur pada November 2012  
(Sumber: [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id))



Gambar 4. Sebaran Mahasiswa Luar Negeri Berdasarkan Negara pada November 2012  
(Sumber: [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id))

Dengan heterogenitas karakteristik mahasiswa yang tinggi tersebut, bisa diasumsikan bahwa pola pemanfaatan mahasiswa terhadap berbagai layanan bantuan belajar yang disediakan UT juga berbeda. Berbagai layanan bantuan belajar yang dikembangkan oleh UT, sebagian besar berbasis internet. Pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, tahun 2012 mencapai 63 juta dan tahun 2013 diprediksi menjadi 82 juta. (APJII,Des 2012)

Dengan demikian, UT harus bisa menyediakan layanan bantuan belajar yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yang akan mereka sesuaikan dengan kemampuan mereka dalam mengakses berbagai layanan bantuan belajar yang disediakan UT.

Untuk meningkatkan layanan UT kepada mahasiswa dan untuk mengembangkan berbagai layanan bantuan belajar yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, maka perlu dilakukan kajian yang menelaah model komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa dengan latar belakang yang sangat beragam tersebut. Dengan kajian model-model komunikasi online ini tentu diharapkan layanan bantuan belajar yang dikembangkan UT akan semakin memenuhi kebutuhan mahasiswa dan lebih efektif.

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

1. Mengidentifikasi model-model komunikasi *online* dalam layanan bantuan belajar mahasiswa UT.
2. Menganalisis model-model komunikasi *online* dalam layanan bantuan belajar mahasiswa UT.
3. Memberikan alternatif penerapan model komunikasi *online* dalam layanan bantuan belajar mahasiswa UT.

## **C. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini menggunakan teori difusi-inovasi untuk melihat bagaimana suatu layanan belajar dapat berdampak maksimal bagi mahasiswa UT. Biasanya teori ini digunakan untuk melihat bagaimana suatu inovasi, khususnya teknologi, diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, teori ini diterapkan pada proses pembelajaran jarak

jauh. Secara umum memiliki kesamaan dalam hal aplikasi komponen difusi inovasi, hanya saja diperlukan perhatian khusus pada masalah waktu dan sistem sosialnya.

## 2. Manfaat praktis

- a. Yang paling utama untuk memberikan gambaran kepada semua Dosen/Tutor UT agar dapat memberikan layanan bantuan belajar *online* sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan karakteristik matakuliah.
- b. Bagi manajemen, dengan adanya pemahaman terhadap kesesuaian produk layanan bantuan belajar dan kebutuhan mahasiswa, maka secara langsung diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap materi ajar dan secara tidak langsung akan memberikan dampak secara efektif dan efisien.

## II. KERANGKA TEORI

### a. Difusi-Inovasi

Difusi-inovasi adalah proses penyebarluasan sesuatu hal yang dianggap baru, bisa berupa ide, gagasan, cara, alat, atau teknologi kepada seseorang atau sekelompok orang bahkan masyarakat tertentu melalui proses komunikasi. Dalam penyebarluasan sesuatu yang baru tersebut menggunakan bentuk komunikasi yang khusus yang menganggap bahwa ide yang disebarkan harus bersifat baru. Artinya, sesuatu dikatakan inovatif bukan dari produk atau informasinya, namun dari sisi penerimanya. “Baru” bagi sebagian orang belum tentu “baru” bagi lainnya. Oleh karena itu proses difusi inovasi memiliki 4 (empat) karakteristik, yaitu pertama inovasi adalah segala sesuatu yang dianggap baru dan memiliki derajat keinovasian tinggi. Hal ini dapat dilihat dari berbagai hal, pertama sejauh mana inovasi tersebut memberikan keuntungan bagi penerimanya (*relative advantage*). Kedua apakah inovasi itu sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat sekitar atau *compatible*. Ketiga, bagaimana tingkat kompleksitas suatu inovasi, semakin kompleks maka semakin dihindari. Biasanya inovasi yang sederhana dan memiliki manfaat tinggi lebih mudah diterima daripada sebaliknya. Keempat, adalah *trialability* yang melihat apakah inovasi itu mudah diaplikasikan dan memberikan manfaat. Contohnya, bila seseorang akan lebih mudah menerima suatu inovasi dari orang

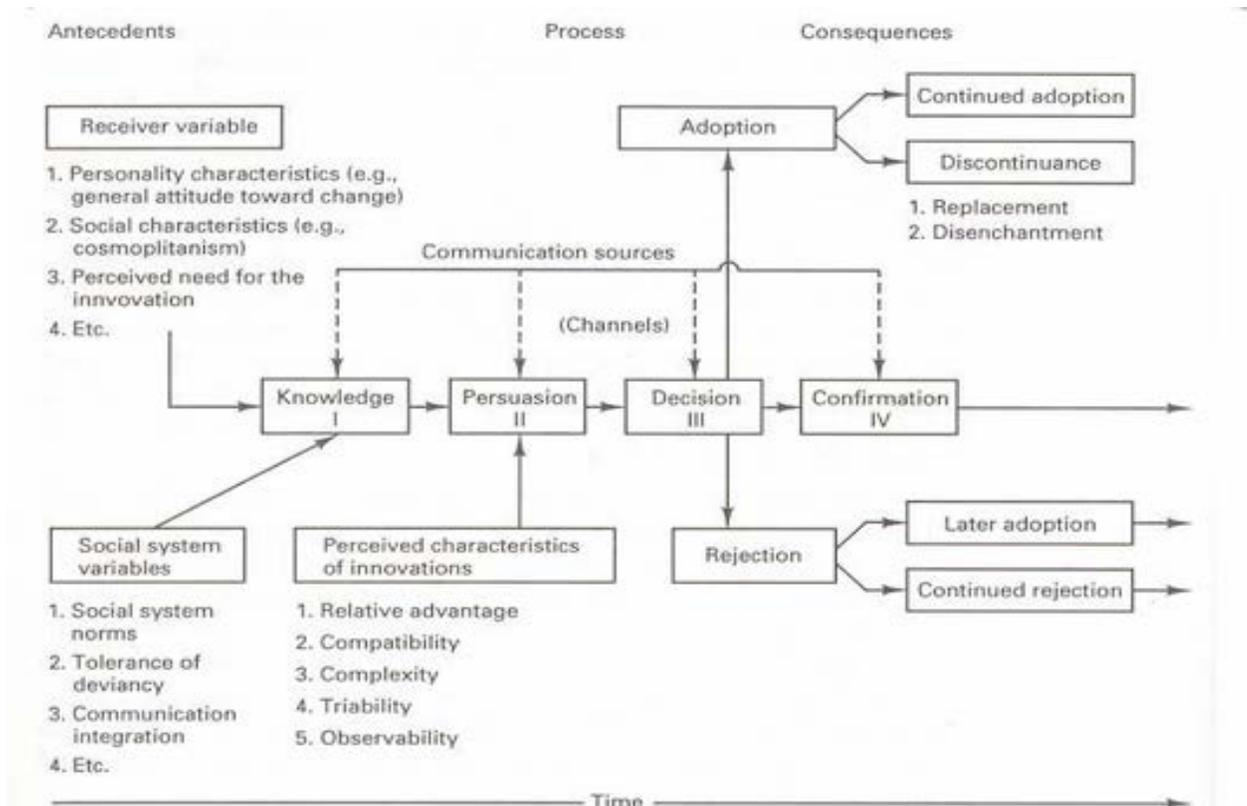
yang mereka kenal. Terakhir adalah *observability*, apakah akibat suatu inovasi dapat dilihat dengan jelas hasilnya. Contoh yang paling nyata adalah, apabila ada penawaran kosmetik penghalus kulit, maka selayaknya yang menjajakan kosmetik tersebut harus memiliki kulit wajah yang halus juga, sehingga menggambarkan bahwa produk yang dijual memang betul, bukan sekedar janji, jadi dapat dilihat secara nyata hasilnya.

Komunikasi adalah suatu proses di mana terjadi pertukaran lambang yang mengandung arti dari seseorang ke orang yang lain untuk mendapatkan suatu pemahaman bersama. Dalam proses difusi-inovasi, komunikasi dapat dikatakan sebagai jantungnya proses difusi ini, karena dialah yang menyebarkan atau mengalirkan inovasi ke mana pun di tempat yang dikehendaki. Saluran komunikasi yang dimaksudkan adalah media apa yang digunakan dalam proses penyebaran inovasi tersebut. Berbagai media digunakan untuk menyebarkan suatu inovasi, dan sangat tergantung pada bagaimana karakteristik penerima inovasinya. Menurut Rogers, (2003) media massa lebih mampu untuk menyebarkan pengetahuan kepada khalayaknya, sedangkan media interpersonal lebih dapat digunakan bila kita ingin mengubah sikap seseorang terhadap ide atau inovasi baru yang ditawarkan.

Waktu merupakan hal yang cukup penting dipertimbangkan dalam proses difusi inovasi. Kenapa harus mempertimbangkan waktu? Waktu bisa dilihat dari dua sisi, pertama, waktu yang dibutuhkan untuk memutuskan suatu inovasi. Dalam memutuskan untuk menerima suatu inovasi, seseorang biasanya mencari informasi terlebih dahulu melalui beberapa tahapan baru kemudian dia memutuskan menerima atau menolak inovasi tersebut. Kemudian ada waktu yang dibutuhkan untuk menentukan kapan suatu inovasi disebarluaskan. Yang dimaksud di sini adalah kapan waktu yang tepat memberikan suatu inovasi. Contoh yang paling nyata adalah menawarkan barang di saat akhir bulan atau awal bulan, di mana biasanya para pegawai baru menerima gaji. Hal ini sangat berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan dalam memilih suatu inovasi tersebut. Hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah sistem sosial atau konteks di mana penyebaran inovasi terjadi. Lingkungan sosial sangat berpengaruh terhadap tingkat penerimaan suatu inovasi. Ada tipe orang yang harus sesuai dengan lingkungannya, ada

juga orang yang mengabaikan lingkungannya dalam mengambil suatu keputusan. Dengan memahami sistem sosial yang ada, maka proses penyebaran suatu inovasi akan lebih mudah.

Rogers (2003) mengungkapkan adanya tahapan dalam proses pembuatan keputusan penerimaan suatu inovasi seperti gambar berikut:



Gambar 6 : A model of five stages in the innovation-decision process, Rogers, 2003

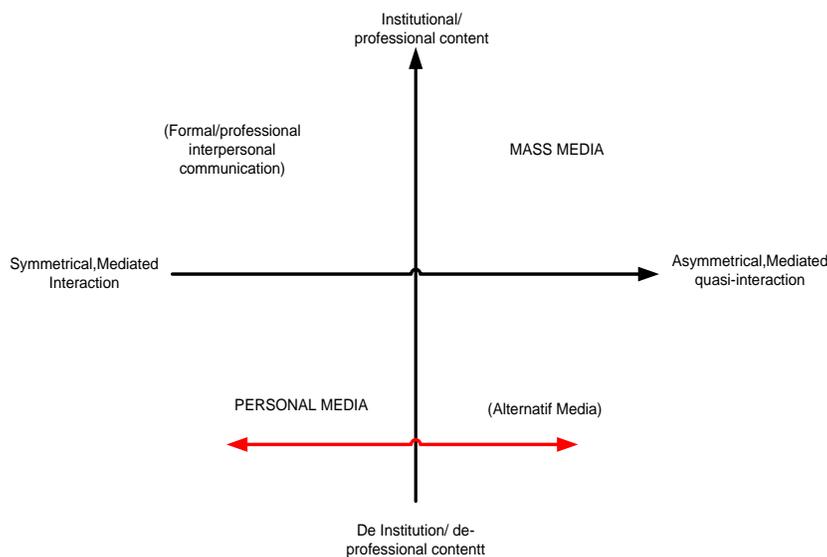
Gambar di atas mendeskripsikan proses penyebaran suatu inovasi. Lalu, bagaimana dengan inovasi sendiri? Sesuatu dikatakan inovasi, bila sesuatu tersebut dianggap baru oleh penerimanya. Baru sangatlah relatif, karena “baru” bagi sebagian orang tidak selalu sama dengan yang lainnya. Contohnya, adanya *gadget* keluaran 2013, masih dianggap “baru” oleh mereka yang belum pernah melihat atau menggunakannya. Namun, walaupun keluaran 2013, belum tentu termasuk “baru” bagi mereka yang sudah pernah melihat atau memilikinya. Kebaruan suatu inovasi, apa pun bentuknya dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- *Relative advantage*, adalah tingkat kebaikan dari inovasi tersebut. Apakah inovasi ini memberi keuntungan atau kebaikan bagi kehidupan seseorang. Semakin tinggi keuntungan atau kebaikan yang diperoleh, maka semakin cepat inovasi tersebut diterima.
- *Compatibility*, adalah tingkat di mana inovasi tersebut memiliki nilai yang tinggi bagi penerimanya. Mungkin bisa berasal dari pengalaman masa lalu, ataupun nilai sosial yang ada. Jadi, suatu inovasi akan cepat diterima bila sesuai atau bahkan meningkatkan nilai pengguna terhadap sistem sosialnya.
- *Complexity*, derajat di mana suatu inovasi itu mudah dipahami atau diaplikasikan. Semakin kompleks aplikasinya, maka semakin sulit untuk diterima, dan semakin sederhana namun memberikan manfaat yang tinggi, maka semakin cepat diterima.
- *Trialability*, merupakan suatu komponen yang harus melekat dalam suatu inovasi. Karena apabila suatu produk/ide yang ditawarkan mudah untuk dipraktikkan, dipahami, dan diuji cobakan, maka semakin mudah seseorang menerimanya. Karena apabila sulit untuk dipraktikkan, maka orang akan melupakan inovasi tersebut. Misalnya, apabila kita menawarkan barang elektronik yang memerlukan daya listrik lebih dari 6000 kepada masyarakat yang mayoritas menggunakan listrik di bawah 1000, maka sudah jelas ini tidak memiliki triabilitas yang bagus.
- *Observability*, dalam melemparkan produk/ide yang baru akan lebih mudah diterima bila sudah ada contoh nyata sebelumnya. Hal ini yang sangat terlihat bila kita menawarkan kosmetik penghalus kulit. Maka apabila penjualnya memiliki kulit yang halus, maka peminat produk tersebut tidak ragu lagi untuk menggunakannya.

Satu hal lagi yang oleh Rogers (2003) diingatkan, bahwa dalam proses difusi inovasi ada tahapan penerimaan, di mana orang yang menerima selalu memiliki tingkatan-tingkatan yang disebut sebagai *early adopter*, *early majority*, *late majority* dan *laggard*. Ini adalah tahapan mulai dari yang mudah menerima sampai dengan yang paling akhir menerima atau bahkan yang tidak mau menerima.

## **b. Model-model komunikasi**

Membahas masalah media elektronik, tidak hanya membahas masalah bagaimana mengirim suatu pesan agar sampai ke penerimanya. Beragam sarana komunikasi seperti *smartphone*, *Ipod touch*, dan berbagai sarana komunikasi lainnya yang mampu berselancar di internet, menyimpan dan mengirim pesan gambar, pesan, musik dan juga informasi yang sifatnya sangat personal. Media massa elektronik sudah mengalami perubahan yang cukup cepat dan mampu mengubah secara langsung ataupun tidak langsung pada kehidupan sosial dan ekonomi seseorang, bahkan suatu bangsa. Media baru dalam hal ini sedikit sulit didefinisikan namun pada intinya ini adalah konsekuensi dari media tradisional. Media baru ini merupakan perpaduan antara media personal dan media massa seperti yang tergambar berikut:



Two-axes model of relationship between personal and mass media (Luders,2008)

Gambar 7 : Sumber: Luders, 2008

Sebenarnya perbedaan antara media personal dan media massa terletak pada keterikatan antarpengguna atau antara pengirim dan penerima. Media personal bersifat lebih simetris dan menghendaki performa keduanya secara aktif dalam menerima dan mengirim pesan (Luders,2008). Bagaimana dengan media baru? Untuk membahasnya terlebih dahulu dipahami bersama apa yang dimaksud media lama dan baru. Media lama dalam hal ini disebut media tradisional (elektronik), seperti TV, radio, dan juga telepon dan fax, sedangkan media massa baru lebih kepada internet yang memiliki tiga sifat utama, yaitu

tidak hanya memproduksi dan mengirim pesan tetapi juga memperhatikan proses, pertukaran, dan penyimpanan pesan. Kedua, media baru adalah institusi pribadi dalam komunikasi publik dan memiliki aturan-aturan dan ketiga pelaksanaannya tidak ada unsur birokrasi sebagaimana media massa lainnya (McQuail, 2010).

Apa saja media massa yang dapat dikatakan sebagai media massa elektronik tradisional? Beberapa di antaranya adalah radio, televisi, fax dan juga telepon. Dua yang terakhir dapat juga dikatakan sebagai *intermedium communication* atau media komunikasi interpersonal bermedia. Artinya, sifat medianya adalah massa namun sifat pesan yang disampaikan adalah individual.

Pada prinsipnya, media selalu mempunyai kelebihan dan kelemahan. Untuk menjelaskan hal tersebut dapat dilihat dari beberapa komponen yang dapat membedakan beberapa media massa elektronik tradisional, misalnya TV, radio, dan juga telepon, seperti yang tergambar pada tabel berikut ini:

<b>Komponen</b>	<b>Radio</b>	<b>TV</b>	<b>Telpon</b>
Heterogenitas Penerima	luas	luas	1-1
Waktu	Sama	Sama	Sama
Display	-	Menarik dan Hidup	-

Tabel 1 : perbedaan penerimaan suatu pesan dari berbagai media

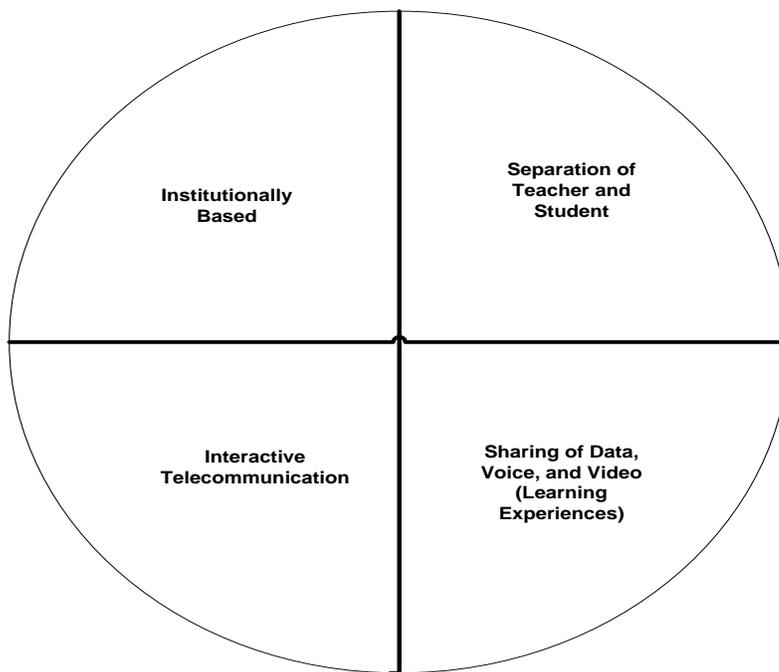
Semua media elektronik mempunyai efek terhadap penerimanya, baik dari sisi pengetahuan (kognisi), emosi (afeksi) dan juga tindakan (motorik).

Ada lima kategori dari media baru yang dikemukakan oleh McQuail, 2010, yaitu *Interpersonal Communication Media, Interactive Play Media, Information Search Media, Collective Participatory Media dan Substitution of Broadcast Media*. Dari sisi pengguna, kehadiran media baru dapat ditandai dengan beberapa karakteristik, yang dilihat dari sisi *interactivity, social presence, media richness, autonomy, playfulness, privacy dan personalization*. Interaksi sepertinya menjadi hal yang sangat dominan dalam membedakan media baru dan lama. *Interactivity* sendiri oleh Downes dan McMillan, 2000, dikatakan memiliki lima dimensi, yaitu arah komunikasinya, waktu yang fleksibel,

memiliki rasa terhadap lingkungan komunikasinya, tingkat kontrol yang rendah dan merasakan tujuan komunikasi.

**c. *Transactional Distance* Layanan Bantuan Belajar Pendidikan Jarak Jauh**

Pendidikan jarak jauh sebagai dasar pendidikan formal adalah jenis pendidikan di mana proses pembelajarannya terpisah dan menggunakan interaksi jarak jauh untuk saling menghubungkan antara pembelajar, dosen, dan sumber (Simonson et.all, 2012). Pendidikan jarak jauh ditandai dengan beberapa karakteristik, di antaranya adalah jarak jauh itu adalah studi formal yang terlembaga, ada jarak geografis dan waktu antara mahasiswa dan dosen, interaksi menggunakan media komunikasi, dan menggunakan sumber belajar yang beragam, mulai dari cetak hingga non cetak (Schollosser,L & Simonson,M, 2009). Secara jelas dapat dilihat pada gambar berikut:



The Four Components to the definition of distance education, (Schlosser & Simonson,2009)

Gambar 7 : Empat komponen pendidikan jarak jauh, Simonson, 2009

Dengan adanya batasan mengenai pembelajaran jarak jauh dapat dipastikan bahwa ada jarak secara geografis dan waktu yang memisahkan dosen dan mahasiswa. Akar pembelajaran jauh ini ada sejak tahun 1833 di surat kabar Swedish, yang kemudian diikuti Inggris pada tahun 1840 yang dimulai dengan sistem surat menyurat. Kemudian

merambah melalui media elektronik radio pada tahun 1920 dan televisi tahun 1930-an di Amerika (Simonson, 2012).

Proses komunikasi adalah proses transaksi antara sumber dan penerima. Transaksi tidak akan terjadi apabila tidak ada kesepakatan antara keduanya. Kesepakatan dalam proses komunikasi ini adalah “mutual understanding” yang muncul karena adanya interaksi, sehingga ada tindakan atau respon yang sesuai dengan apa yang diinginkan kedua belah pihak. Bagaimana dengan *transactional distance* dalam PTJJ? Moore (2007), mengatakan bahwa yang dimaksud dengan *transactional distance* adalah suatu keterkaitan antara lingkungan, individu, dan pola perilaku dalam suatu lingkungan. Ini adalah bentuk dari program pendidikan yang mempunyai karakteristik jarak jauh, di mana pembelajar dan guru berada pada tempat yang terpisah. Dalam hal ini ditekankan adanya *learner autonomy*. Jadi, semua layanan bantuan belajar berdasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Moore, 2007 juga mengklasifikasikan pendidikan jarak jauh ke dalam dua kategori, yaitu *autonomous* (ditentukan oleh siswa) atau *non-autonomous* (ditentukan oleh Guru). Dengan adanya *transactional distance* ini, dapat memberikan gambaran pada pelaku pendidikan jarak jauh, bahwa *independent study* dapat dilakukan bila sudah menerapkan pendidikan jarak jauh yang sifatnya adalah *autonomous*.

### **III. METODOLOGI**

#### **a. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan dalam pengumpulan datanya, yaitu diawali dengan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan jawaban atas mayoritas kecenderungan mahasiswa dalam memilih model bantuan belajarnya, dan yang kedua adalah menganalisis lebih dalam melalui pendekatan kualitatif terhadap kecenderungan mahasiswa tersebut. Pendekatan penelitian yang utama dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivis yang menganggap bahwa semua realitas yang ada dikonstruksi oleh manusia berdasarkan lingkungan di mana mereka berada. Pemilihan terhadap media atau model komunikasi merupakan hasil konstruksi dari segala aspek yang ada di sekitarnya. Paradigma lebih sebagai acuan dasar dalam

melakukan suatu penelitian, sebagaimana yang diungkapkan oleh Patton, 1978 (dalam Lincoln dan Guba, 1985) sebagai berikut:

*A paradigm is a world view, a general perspective, a way of breaking down the complexity of the real world. As such, paradigms are deeply embedded in the socialization of adherents and practitioners: paradigms tell them what is important, legitimate, and reasonable. Paradigms are also normative, telling the practitioner what to do without the necessity of long existential or epistemological consideration. But it is this aspect of paradigms that constitutes both their strength and their weakness—their strength in that it makes action possible, their weakness in that the very reason for action is hidden in the unquestioned assumptions of the paradigm.*

#### **b. Sumber Informasi**

1. *Human*: adalah mahasiswa jurusan komunikasi yang mengambil matakuliah Teori komunikasi dan Public Speaking pada semester 2013.1 dan 2013.2, kepala Pusat Produksi Multi Media (P2M2), 5 tutor atau Dosen dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, 2 pengambil kebijakan tingkat universitas.
2. *Non-Human*: adalah data-data yang sudah tersedia, baik di Jurusan Ilmu Komunikasi, di Fakultas, mau pun di Pusat Komputer UT.

#### **c. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Proses pengumpulan data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi yang mengambil matakuliah Teori Komunikasi dan *Public Speaking* pada semester 2013.1 dan 2013.2. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui program survey monkey. Setelah terkumpul, data diolah secara sederhana menggunakan SPSS 17 untuk melihat distribusi frekuensi dan kecenderungan kebutuhan mahasiswa dalam memilih layanan bantuan belajarnya. Kedua, pengumpulan data melalui wawancara terhadap 10 orang mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, yang terdiri atas 5 orang yang mengambil mata kuliah Teori Komunikasi dan 5 orang yang mengambil mata kuliah *Public Speaking* pada semester 2013.1 dan 2013.2. Wawancara dilakukan baik secara langsung atau melalui telepon dan observasi terhadap aktivitas mahasiswa dalam mengikuti tutorial dan pemanfaatan layanan bantuan belajar lainnya.

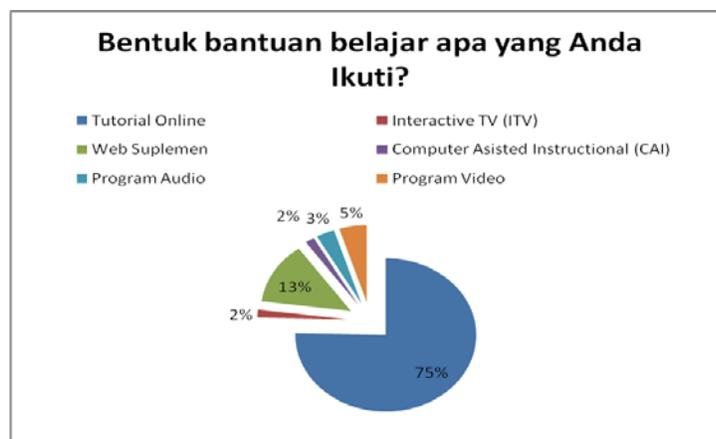
Kuesioner disebarikan melalui email kepada 200 mahasiswa yang mengikuti tutorial online matakuliah Teori Komunikasi dan Public Speaking. Dari 200 kuesioner yang disebarikan, (memakan waktu 2,5 bulan) sampai data ini diolah baru 65 kuesioner yang kembali. Dari 65 responden yang menjawab di dapat gambaran sebagai berikut. Berikut adalah hasil pengumpulan dan olah data secara kuantitatif untuk mendukung wawancara :

1. Mengenai pemanfaatan bantuan belajar, ternyata 94% dari responden menyatakan memanfaatkan media bantuan belajar. Hal ini menunjukkan bahwa bantuan belajar yang diberikan diterima dengan baik oleh mahasiswa.



2. Bentuk Bantuan Belajar

Adapun bentuk bantuan belajar yang banyak digunakan adalah tutorial online sebanyak 75%, diikuti dengan web suplemen sebesar 13%, yang lainnya tidak banyak dipilih.



3. Alasan tidak memanfaatkan bantuan belajar

Dari mereka yang tidak memanfaatkan bantuan belajar (6%), ternyata mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya bantuan belajar tersebut dan juga tidak ada waktu. Sebagian kecil mengatakan bahwa bantuan belajar yang diberikan tidak menarik perhatian mereka.



#### d. Analisis data

Data kuantitatif dari kuesioner yang sudah terkumpul, diolah dan dianalisis untuk ditindaklanjuti sebagai bahan acuan wawancara. Dari data sementara yang sifatnya kuantitatif, didapatkan hasil bahwa pada umumnya mahasiswa memanfaatkan bantuan belajar, namun mereka memilih bantuan belajar yang memberikan kontribusi nilai terhadap nilai akhir mereka. Misalnya di UT, hanya tutorial (baik online maupun tatap muka) yang memberikan kontribusi sebesar 30% terhadap nilai akhir. Bentuk layanan bantuan belajar lainnya tidak memberikan kontribusi terhadap nilai akhir. Hal ini untuk sementara dapat disimpulkan bahwa mahasiswa UT belum sepenuhnya belajar untuk pengetahuan tetapi lebih mengejar nilai akhir.

Dari sisi mereka yang tidak memanfaatkan bantuan belajar, didapatkan asumsi sementara bahwa mereka tidak punya waktu untuk mengikuti atau membuka layanan bantuan belajar yang disediakan. Faktor kemauan mendapatkan pengetahuan kurang

ada, selain itu separuh yang lain mengatakan bahwa mereka tidak tahu kalau ada layanan bantuan belajar. Hal ini bisa dijadikan landasan awal untuk lebih memanfaatkan berbagai media agar semua informasi bisa diterima oleh mahasiswa UT.

Dari data yang dihasilkan melalui kuesioner dan diolah secara sederhana dengan distribusi frekuensi, maka selanjutnya dilakukan wawancara untuk menggali lebih dalam lagi mengenai pemanfaatan layanan bantuan belajar. Dari wawancara terhadap mahasiswa yang ada di unit program belajar jarak jauh (UPBJJ) Jakarta, baik secara individu maupun kelompok diskusi terfokus, diperoleh banyak masukan mengenai pelaksanaan layanan bantuan belajar. Rata-rata mereka mengatakan bahwa informasi mengenai berbagai bantuan belajar tidak diperoleh semua mahasiswa, dikarenakan tidak semua mahasiswa UT membuka website UT. Padahal semua informasi ada di website tersebut, dimana katalog juga tersedia. Mereka masih mengandalkan peran UPBJJ dalam memperoleh informasi, namun sayangnya informasi dari UPBJJ dirasa tidak semua akurat. Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis interpretatif dari hasil wawancara dan juga melalui analisis triangulasi terhadap teori, sumber informasi, dan juga metodologi penelitian ini.

#### IV. PEMBAHASAN

Universitas Terbuka, yang saat ini memasuki usia ke 29, tetap konsisten untuk selalu memberikan layanan bantuan belajar yang terbaik bagi semua mahasiswanya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai model bantuan belajar yang diberikan kepada mahasiswanya. Sistem pemberian bantuan belajarnya masih berdasarkan pada sistem supermarket, artinya UT menyediakan beragam layanan bantuan belajar dan mahasiswa sebagai pembeli memilih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik mereka. Sebagai gambaran berikut adalah sebaran produksi media pembelajaran dari tahun 2010 - 2013 yang disediakan oleh UT :

Fakultas	BMP video	BMP CAI	Video Interaktif	BMP Audio	Program TV	Program Radio	Dry Lab	Total
FKIP	<u>8</u>	<u>5</u>	4	<u>1</u>	<u>7</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	25

FMIPA	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>11</u>	<u>0</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	25
FISIP	<u>0</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	6
FEKON	<u>0</u>	<u>7</u>	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	19
PPs	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	3
	Total							<b>78</b>
	Web Suplemen							146

Tabel 2 : Sebaran Layanan Bantuan Belajar UT (P2M2, 2013)

Berikut adalah beragam layanan bantuan belajar yang diberikan oleh UT, selain tutorial tatap muka :

1. video BMP, video

1) kelebihan dari video

Penyampaian bahan ajar menggunakan video. Merujuk dari media cetak. Audience, akan lebih mudah memahami materi yang disajikan menggunakan media video, oleh nara sumber. Visualisasi yang hadir melalui video BMP sangat membantu mahasiswa memahami materi belajar. Melalui media ini dosen juga lebih leluasa dalam memberikan contoh-contoh “real” sehingga memudahkan dalam menjelaskan konsep tertentu yang tidak dapat diakomodir melalui BAC



## 2) kekurangan/kelemahan

Tidak permanen. Banyak dan panjangnya pesan yang disampaikan menggunakan bahan ajar video, membuat audience/mahasiswa dalam memahami sangat terbatas. Dalam hal ini dikarenakan audience/mahasiswa hanya mengandalkan penglihatan, pendengaran.

Kemampuan teknis dosen dalam menuangkan materi ke dalam bentuk naskah perlu diupgrade agar segala kekuatan yang dimiliki oleh media ini bisa dimaksimalkan. Selain kemampuan teknis, kreativitas dosen juga perlu dipacu agar mampu menghasilkan program-program yang menarik. Dosen juga perlu ditingkatkan kemampuannya untuk bisa tampil sebagai pembawa materi secara visual yang luwes.

## 2. Media CAI

### 1) kelebihan

Media berbasis teknologi berbantuan komputer. Melalui analisis disain (dalam arti keseluruhan/general), yang berawal instructional disain, penelitian yang tepat guna/tepat sasaran, implementasi, dan evaluasi. Media dengan berbantuan komputer akan sangat membantu audience. Dalam hal ini, media yang disajikan menggunakan CAI, lebih pada

melibatkan pengguna dalam memahami materi bahan ajar, yang disampaikan oleh nara sumber. Biasanya media CAI ini, banyak digunakan pada materi bahan ajar science. Karena media CAI, mengutamakan proses dalam belajar, dan melibatkan seluruh indera manusia, akan mudah dipahami. Media berupa aplikasi komputer yang dikemas dalam CD, atau DVD dan dijalankan menggunakan komputer sebagai media/alat bantu dalam proses pembelajaran. Pembuatan program CAI secara teknis cenderung sulit dan kompleks sehingga dibutuhkan kemampuan teknis dosen yang cukup tinggi untuk mengembangkan media ini.



## 2) kekurangan/kelemahan

Lemahnya media CAI, terutama bidang penelitian pada calon pengguna. Selama ini kita memproduksi, hanya sebatas memenuhi target selesai, tanpa melihat siapa pengguna CAI, berapa banyak orang memiliki komputer untuk menjalankan program CAI,

kemampuan apa yang telah dimiliki audience, dll. Sehingga dalam proses produksi sebatas menyampaikan apa yang ada pada naskah dari fakultas. Sedangkan di fakultas itu sendiri pemahaman medianya juga harus di-Upgrade.

Kelemahannya, pesan yang disampaikan menggunakan teks, grafik/fotografi, animasi, audio, audio/video, dan interaktif. Terlalu banyak, sehingga pesan menjadi bias. Pemahaman interaktif secara umum, hanya sebatas pengerjaan soal-soal.

Pemilihan materi yang sesuai dengan media juga harus ditingkatkan agar setiap materi yang dikembangkan memang sesuai dengan karakteristik media sehingga memperkuat pesan yang disampaikan. Program ini hanya dapat dibuka dengan software khusus, kemungkinan aksesibilitasnya menjadi rendah. Pengoperasiannya pun kemungkinan agak membingungkan, apalagi bagi mahasiswa yang tidak terbiasa bekerja dengan komputer.

Lemahnya media CAI, terutama bidang penelitian pada calon pengguna. Selama ini kita memproduksi, hanya sebatas memenuhi target selesai, tanpa melihat siapa pengguna CAI, berapa banyak orang memiliki komputer untuk menjalankan program CAI, kemampuan apa yang telah dimiliki audience, dll. Sehingga dalam proses produksi sebatas menyampaikan apa yang ada pada naskah dari fakultas. Sedangkan di fakultas itu sendiri pemahaman medianya juga harus di-Upgrade.

### 3. Media Video Interaktif

Dikatakan video interaktif, ini menjadi pertanyaan tersendiri. Karena pada dasarnya media ini dikemas menggunakan media CD/DVD dan hanya dijalankan menggunakan komputer sebagai media. Pengertian interaktif, dalam hal ini adalah komunikasi antara orang dengan perangkat komputer. Media Video Interaktif, terdiri dari potongan klip-klip video yang disajikan dan dikemas dalam CD/DVD, berikutan dengan quis diakhir menu. Kemasan tersebut merupakan sebuah aplikasi yang berjalan dan hanya dijalankan menggunakan komputer. Kelebihan media ini, orang sebatas menyaksikan klip-klip yang disampaikan oleh nara sumber. Selanjutnya orang tersebut, diminta untuk mengerjakan quis. Kelebihan lainnya, user memiliki otoritas besar dalam menentukan materi apa yang ingin dipelajari terlebih dahulu sesuai minat dan kemampuannya. Jenis media ini cocok dikembangkan untuk materi yang bertujuan mengukur kompetensi mahasiswa secara gradual (step by step). Sedangkan kekurangan/kelemahan pada media ini.

Kebanyakan pengguna tidak tahu, bahwa CD/DVD tersebut hanya dijalankan menggunakan komputer. Meskipun pada cover CD/DVD telah diberi penjelasan.

#### 4. BMP Audio

Bahan ajar disampaikan menggunakan media audio. Audio, biasa dikemas menggunakan media rekam, media piringan hitam, kaset, CD/DVD, radio. Kelebihan dalam menyampaikan media berbasis audio. Audience, dalam menerima pesan dapat *multi task* (meminjam istilah komputer). Artinya, audience/mahasiswa dapat sambil mengerjakan sesuatu misalnya mengendarai mobil/motor, mencangkul, service, dll Kelebihan media ini, proses produksi mudah dan murah, penggunaannya pun relatif mudah. Materi “diharapkan” mudah dicerna oleh mahasiswa sehingga memperjelas materi yang ada di BAC.



Kekurangan dalam menyampaikan menggunakan jenis media audio adalah, audience/mahasiswa tidak memahami secara utuh apa yang disampaikan oleh nara sumber. Sebab media ini mengandalkan pendengaran telinga *ear*. Melalui media ini audience/mahasiswanya

menerima informasi searah. Kelemahan lainnya banyak dosen yang masih menggunakan “bahasa buku” untuk program audio, jadi seolah2 hanya membacakan bahasa teks. Padahal sebagai salah satu media yang paling mudah direalisasikan, kemampuan dosen untuk “bercerita” dan menjelaskan secara lisan materi yang dianggap sulit, bisa sangat dieksplorasi melalui media ini.

#### 4. Program TV

Program TV, untuk menyampaikan pesan kepada audience. TV (tele visi), memiliki moto yang sangat kuat. "NO PICTURE NO NEWS". Dalam hal ini sebuah stasiun TV hanya menyampaikan gambar saja atau audio saja. Program ini memiliki kelebihan, audience/mahasiswadapat menyaksikan berbagai tayangan dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh nara sumber selama masih dalam jangkauan radius televisi. Kelebihannya mirip dengan program video, yaitu di visualisasinya. Bedanya, video direkam dan berbentuk CD/DVD, sedangkan TV disiarkan



Kekurangan/kelemahan program TV. Pesan dengan menggunakan media ini, audience/mahasiswa menerima informasi searah, dan terbatas pada daya jangkau oleh stasiun TV yang bersangkutan.

#### 6. Dry lab

Laboratorium kering, disebut juga *Dry lab*. Penyampaian pesan menggunakan sistem Dry lab, memiliki kelebihan. Dry lab, biasa dijalankan menggunakan komputer *offline* maupun *online*. Audience/mahasiswa dapat melakukan seperti apa yang dilakukan pada proses di sebuah

laboratorium pada umumnya (kimia). Dalam hal ini audience/mahasiswa dihadapkan dengan layar komputer, keyboard, mouse atau *touch screen*. Hasil dari yang diperoleh dari lab kering *Dry lab*, harus sama dengan laboratorium basah (kimia). Misalnya proses titrasi. Kemampuannya memberikan pengalaman melakukan praktikum sangat bermanfaat bagi mahasiswa jarak jauh yang tidak berkesempatan praktik di lab basah. Seharusnya media ini dimanfaatkan secara maksimal oleh UT.

Untuk mengikuti atau mengetahui bagaimana dry lab yang tersedia di UT, silahkan dibuka website berikut : <http://www.ut.ac.id/drylab/drylab/indeks.swf>

Kekurangan/kelemahan, pada pesan menggunakan Dry lab. Guide, pengantar, dan kurang dipahami audience. Mungkin jika drylab ini digarap dengan maksimal, fungsinya sebagai pengganti lab basah akan sangat bermanfaat bagi mahasiswa UT.

## 7. Web Suplemen

Websupplement, adalah penyampaian pesan menggunakan teknologi Web. Suplemen dari media cetak (modul). Kelebihan media ini, audience/mahasiswa dapat mengakses materi bahan ajar dimanapun audience/mahasiswa berada, selama masih dalam jangkauan media berbasis ICT.

The screenshot shows a web application interface for 'Konservasi Sumber Daya Alam Non Hayati' (Non-living Natural Resource Conservation). The header includes the logo of Universitas Terbuka (Open University) and the course title 'Mata Kuliah: Dasar-dasar Konservasi (BIOL4227)'. Navigation tabs include 'Pendahuluan', 'Materi', 'Latihan', and 'Daftar Pustaka'. The 'Materi' tab is active. On the left, a 'Menu Materi' sidebar lists five topics: 'Pengertian Sumber Daya Alam', 'Pengertian Sumber Daya Alam Non Hayati', 'Unsur-unsur Sumber Daya Alam Non Hayati', 'Pengertian Konservasi Sumber Daya Alam Non Hayati', and 'Konservasi Sumber Daya Alam Non Hayati'. The main content area features an illustration of a yellow excavator and two figures carrying a large stack of brown blocks, with the text 'Selamat Belajar.' (Happy Learning).

Websuplemen merupakan media berbasis ICT. Tidak semua audience/mahasiswa memahami ICT adalah merupakan media. Kelemahan lainnya, karena tergantung pada jaringan internet, maka mahasiswa yang tidak memiliki akses ke internet menjadi sulit mengikuti jenis media ini.

#### 8. Program Radio

Kelebihan: hampir sama dengan audio BMP, proses pembuatan naskah dan produksi lebih murah dan mudah. Radio bisa dimaksimalkan dengan memunculkan kemampuan interaktivitas dengan mahasiswa misalnya melalui telepon untuk berdiskusi secara langsung. Untuk difusi informasi yang harus dilakukan dengan cepat, media ini bisa digunakan.



Kelemahan: kemampuan dosen menjelaskan secara lisan dengan media radio secara luwes perlu ditingkatkan. Banyak materi yang hanya terkesan memindahkan materi tekstual dalam bentuk lisan.

## V.2. bantuan Belajar di mata mahasiswa

Bantuan belajar di mata mahasiswa memang kurang memberikan bantuan dalam meningkatkan nilai. Walau demikian ada beberapa mahasiswa yang mengatakan bahwa mengikuti bantuan belajar dalam hal ini adalah tutorial online, sangat membantu dalam hal membuat mereka membuka atau membaca modul. Hal ini dikarenakan adanya tugas-tugas yang diberikan, sehingga mau tidak mau mereka membaca modul untuk menjawab pertanyaan. Perlu diketahui bahwa tutorial online memberikan kontribusi sebesar 30% terhadap nilai akhir.

Bantuan belajar belum sepenuhnya memberikan manfaat yang maksimal bagi mahasiswa, hal ini dikarenakan oleh dua sisi yaitu dari sisi mahasiswa, yang tidak semua dapat mengakses internet, kemauan untuk mencari informasi dan dari sisi Tutor atau Dosen yang memberikan layanan belajar. Layanan belajar dalam bentuk tutorial online diharapkan mahasiswa dapat dijadikan ajang diskusi antara mahasiswa dan tutornya, namun pada kenyataannya, diskusi tidak semua berjalan seperti yang diharapkan. Kurangnya respon dari Tutor menjadi salah satu penyebab kurangnya motivasi mahasiswa untuk memanfaatkan bantuan belajar tutorial online. Untuk melihat bagaimana layanan bantuan belajar ini memberikan manfaat maksimal bagi penggunannya, maka akan diulas berdasarkan dari hasil wawancara yang menggunakan konsep persuasi dari teori difusi inovasi berikut :

- a. Relative advantage, dari hasil diskusi menunjukkan bahwa segala sesuatu atau bantuan belajar dalam bentuk apapun akan diterima oleh mahasiswa asal memberikan manfaat yang signifikan bagi nilai akhir mereka. Artinya mahasiswa merasa bahwa bantuan belajar yang ada saat ini belum memberikan nilai atau *added value* terhadap proses belajar mengajar.
- b. Compatible, artinya bahwa semua layanan bantuan belajar mudah diakses oleh mahasiswa. Dalam hal ini UT menyediakan berbagai layanan bantuan belajar, namun tidak semua layanan ini dibuka oleh mahasiswa. Mereka hanya menyadari adanya tutorial online yang membutuhkan komputer dan jaringan internet untuk mengikutinya. Akses koneksi ini pun tidak bisa dijangkau oleh semua mahasiswa. Bahkan ada yang mengatakan kalau ingin mengikuti tutorial harus tidak tidur, karena jaringan internet baru mendukung di atas pukul 24.00 atau jam 12 malam. Ini terjadi di daerah pangkal pinang. Sehingga perlu usaha ekstra untuk mengikutinya. Jadi walaupun tutorial online paling

banyak dipilih sebagai layanan bantuan belajar, namun tetap mempunyai kelemahan bagi mahasiswa yang sulit terjangkau oleh internet.

- c. Complexity, tatkala disinggung masalah kompleksitas layanan bantuan belajar, pada dasarnya mereka tidak merasa direpotkan oleh berbagai layanan bantuan belajar yang ada. Tidak semua dari mereka dapat menjelaskan berbagai bentuk layanan bantuan belajar, namun demikian beberapa diantaranya mengetakan bahwa layanan bantuan belajar yang ada cukup sederhana namun bisa dipahami dengan baik. Sebagai contoh adalah adanya inisiasi atau materi ajar dalam tutorial online, isinya singkat namun bisa membuat mahasiswa ingin belajar lebih jauh. Sehingga membuka atau membaca modul selengkapnya.
- d. Trialbility, semua bentuk layanan bantuan belajar mudah untuk dicoba khususnya bagi mereka yang mempunyai akses terhadap internet.
- e. Observability, sebagai persyaratan bagaimana suatu inovasi diterima ternyata kurang memberikan efek terhadap penggunaan layanan bantuan belajar. Hal ini dikarenakan belum ada informasi dari mahasiswa lain atau terdahulu yang mengatakan bahwa layanan bantuan belajar membantu secara signifikan dalam menaikkan perolehan nilai. Atau dengan kata lain bahwa layanan bantuan belajar tidak memberikan dampak dalam nilai ujian akhir semester.

### **Bagaimana program layanan belajar di mata para Tutor ?**

Bagi para Dosen di UT mengajar bukanlah sebagaimana yang dilakukan oleh para Dosen di Perguruan Tinggi konvensional. Pada prinsipnya sama yaitu transfer knowledge, namun cara penyampaiannya yang berbeda. Dosen dalam pembelajaran jarak jauh disebut sebagai Tutor. Kemandirian peserta didik mengharuskan mereka untuk belajar secara mandiri, sedangkan Dosen hanya mendampingi atau memfasilitasi apabila peserta didik mengalami kesulitan atau ingin memperjelas apa yang sudah dibacanya, oleh karenanya Dosen di Perguruan Tinggi Jarak Jauh dinamakan Tutor. UT memiliki 780 tenaga pengajar atau Tutor yang memikirkan, merancang dan membuat serta menyampaikan bahan ajarnya. Dari beberapa Tutor yang menjadi nara sumber pada penelitian ini mengatakan bahwa mereka rata-rata sudah menyediakan lebih dari 5 bahan layanan bantuan belajar, sejak tahun 2000 baik berupa tutorial online, dry lab, web suplemen, CAI dan program TV. Mereka menyediakan layanan

bantuan belajar ini tidak hanya dari sisi materi atau substansi bahan ajar namun juga pelayanan administrasi akademik. Selain itu bantuan belajar tatap muka juga tetap menjadi perhatian para Tutor di UT.

Tatkala ditanyakan apa yang menjadi dasar dalam membuat layanan bantuan belajar, mereka mengatakan bahwa bantuan belajar sudah dibuat berdasarkan kebutuhan mahasiswa. Namun ada juga yang mengatakan kalau pembuatan layanan bantuan belajar lebih dikarenakan faktor kesulitan dari bahan ajar itu sendiri, artinya ada beberapa bagian dari bahan ajar yang disediakan ternyata dirasakan oleh Tutor sulit atau perlu mendapatkan penjelasan yang lebih detail lagi. Jadi beberapa dasar pembuatan layanan bantuan belajar adalah :

- Alasan utama karena substansi MK tersebut yg spesifik perlu penjelasan yg bersifat visual, sementara BA UT bersifat tekstual.
- Alasan lainnya karena MK tersebut mempunyai tingkat kesulitan yg tinggi dalam memahami substansi konsepnya
- Alasan lainnya karena MK tersebut bersifat aplikasi, untuk itu perlu dilengkapi dengan multi media, agar penjelasan yg bersifat aplikasi dapat dimengerti oleh mahasiswa
- Kebijakan UT bahwa mata kuliah yang mempunyai tingkat kesulitan tinggi agar diberikan tutorial secara online, sejak tahun 2013 semua mata kuliah diberi tutorial online
- Beberapa mata kuliah D2 perpustakaan mempunyai karakteristik tertentu dan dimungkinkan untuk banyak latihan, sehingga layanan tutorial tatap muka dapat digunakan sebagai salah satu layanan bantuan belajar mahasiswa

Menurut Dick, Carey dan Carey (2008), seharusnya dalam proses pembelajaran semua bentuk atau materi ajar harus disesuaikan dengan kondisi atau kebutuhan mahasiswa. Di UT layanan belajar yang diberikan masih belum sepenuhnya dibuat berdasarkan kebutuhan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat 3 orang Tutor yang intinya mengatakan bahwa

*Untuk sementara LBB yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Akan tetapi menurut pendapat saya layanan tersebut belum maksimal dengan perbandingan antara mahasiswa dan dosen dengan kualifikasi yang memadai*

Disadari atau tidak bentuk layanan bantuan belajar yang diberikan bisa memberikan bantuan belajar kepada mahasiswa sekecil apapun. Karena dengan adanya layanan bantuan belajar tersebut membuat mahasiswa mau atau mempunyai upaya untuk membuka buku materi pokoknya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh beberapa mahasiswa dalam pertemuan awal Desember 2013;

*Bagi kami, layanan bantuan belajar khususnya tutorial online sangat membantu untuk memotivasi kami agar membaca modul. Dengan membaca modul maka membuat kita mengerti dan bisa berdiskusi dan akhirnya mendapatkan nilai yang bagus.*

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Tutor bahwa :

*Feedback dari mahasiswa saya terima dari peserta tutorial online, bahwa mahasiswa merasa terbantu dalam memahami mata kuliah yang dipelajari dengan materi yang diberikan*

Dari kedua pernyataan tadi, menunjukkan bahwa sementara ini layanan bantuan belajar yang sering diakses oleh mahasiswa adalah tutorial online.

Tutor atau Dosen adalah orang yang mempunyai peran penting dalam proses belajar mengajar, termasuk bagaimana dia memberikan layanan bantuan belajar kepada setiap peserta didiknya. Menurut para Tutor, LBB perlu terus dipelihara dan diupdate karena penting untuk mahasiswa jarak jauh. Sebagai contoh, salah satu bantuan belajar adalah mengajarkan mahasiswa untuk akses ke jaringan internet dengan tidak melakukan plagiaris. Namun, masih banyak mahasiswa yang ternyata belum tahu cara untuk tidak plagiaris. Selain itu, dengan perkembangan, maka produk akademik dari tempat lain, ternyata dapat disampaikan ke mahasiswa untuk bantuan belajar. Ini berarti, harus ada pelatihan refreshing untuk tutor cara menyediakan link ke berbagai materi. Dan ini merupakan contoh bagaimana tutor juga perlu diupdate untuk dapat membantu mahasiswa dengan lebih baik. Perlu dibuat grand design ttg LBB baik yg bersifat administrasi dan akademik, sehingga mempunyai pakem yg untuk tingkat universitas, sedangkan untuk prodi boleh ada kukhasan yg merupakan identitas setiap prodi. Sebagai perguruan tinggi jarak jauh LBB lebih diperhatikan dan dibuatkan panduan cara belajar cepat memahami bahan ajar.

Pembuatan layanan bantuan belajar tidak bisa dilakukan sendiri oleh para Dosen atau Tutor. Diperlukan kerjasama yang baik antara Tutor sebagai penyedia materi ajar dan pihak lain yang merealisasikan materi ajar itu menjadi suatu bantuan belajar yang kompatibel atau sesuai dengan

kebutuhan mahasiswa, yaitu pusat pengembangan multi media (P2M2) . Dari hasil wawancara dengan teman-teman yang ada di P2M2, terbukti bahwa pengadaan layanan bantuan belajar tidaklah mudah. Diperlukan adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antara fakultas dalam hal ini Dosen/Tutor dengan pihak P2M2. Dari data yang ada (lihat tabel 2) maka dapat dikatakan bahwa melihat dari jumlah mahasiswa dibanding LBB yang sudah dibuat, rasanya masih belum memadai. Hal ini dikarenakan naskah yang diterima dari fakultas masih ada yang tidak memenuhi standar penulisan (masing-masing media), contoh: bahasa yang ditulis untuk semua jenis media masih menggunakan bahasa *textbook*. Sehingga diperlukan waktu yang cukup lama untuk menuntaskan 1 naskah, hal ini karena proses penerimaan naskah, telaah media, hingga pada tahap siap produksi. Sedangkan untuk media berbasis jaringan, konten frame yang cukup banyak dan kecepatan untuk akses ke jaringan mempengaruhi user memperoleh materi suplemen . Oleh karenanya menurut mereka , perlu dikaji apakah fakultas hanya sebagai penyedia materi, P2M2 yang menerjemahkan ke dalam naskah Karena beberapa naskah untuk media tertentu (video atau audio), penulis sekaligus sebagai penyaji, terdapat kendala: penyaji belum mampu mempresentasikan materi tersebut dengan baik dan sesuai.

## **VI. Kesimpulan dan Saran**

Transaksi terjadi dalam proses komunikasi, karena apabila tidak ada kesepakatan layaknya transaksi maka tidak akan pernah terjadi komunikasi. Transactional distance merupakan suatu transaksi yang mengkaitkan antara lingkungan, individu dan pola perilaku. Individu dalam hal ini adalah dosen/tutor dan mahasiswa. Sedangkan perilaku adalah norma atau nilai-nilai yang melekat pada individu yang menyebabkan suatu kebiasaan dalam berperilaku. Dalam pembelajaran jarak jauh proses pembelajaran ditentukan oleh si pembelajar yang dinamakan learner autonomy, sedangkan dosen/tutor menyediakan fasilitas dan materi pembelajarannya.

Layanan bantuan belajar adalah bentuk fasilitas yang diberikan oleh UT untuk membantu mahasiswa memahami materi ajar. Sampai saat ini UT memiliki beragam layanan bantuan belajar yaitu tutorial online (Tuton), tutorial tatap muka (TTM), internet TV (ITV), web-suplemen, Computer Assisted Interaction (CAI) saat ini tidak dikembangkan lagi, Radio, TV dan juga bimbingan melalui email dan telpon. Dari beberapa layanan bantuan belajar yang disediakan ternyata tutorial online masih menjadi favorit para mahasiswa. Alasan utama

pemilihan tuton ini dikarenakan ada kontribusi nilai sebesar 30% bagi nilai akhir, disisi lain mahasiswa merasa dengan mengikuti Tuton ada keharusan untuk membaca bahan ajar. Namun mereka juga mengatakan ada beberapa tutor yang tidak merespon diskusi atau tugas yang diberikan sehingga mereka tidak mengetahui apakah tugas yang sudah dikerjakan betul atau tidak, atau kurang apa. Dari pandangan Tutor atau Dosen, pemberian tutorial online adalah suatu kewajiban, namun jumlah mahasiswa dan Tutor belum dalam kondisi ideal. Idealnya memang sebagaimana proses pembelajaran di kelas yaitu satu banding 30 orang per kelas.

Layanan bantuan belajar memang belum sepenuhnya dibuat berdasarkan kebutuhan mahasiswa, walau ada Tutor yang sudah membuat berdasar pada nilai dari matakuliah yang di tutorkan. Sehingga bentuk layanan bantuan belajar lebih mengarah ke konsep super market, kami menyediakan dan anda memilih untuk membeli. Layanan bantuan belajar lainnya, bila digarap dengan baik ada perencanaan, konsep dan eksekusi secara profesional pasti akan menghasilkan layanan bantuan belajar yang diminati oleh mahasiswa.

#### **Saran :**

Untuk peningkatan kualitas layanan bantuan belajar perlu dikaji beberapa hal berikut :

1. Semua Tutor harus memahami dengan baik kelebihan dan kelemahan dari media pembelajaran yang digunakan
2. Semua Tutor harus mempunyai kemampuan menerapkan bahasa media, bukan bahasa textbook
3. Semua Tutor sebaiknya mampu berlaku sebagai Tutor/Dosen yang seharusnya melalui media pembelajaran yang dibuatnya
4. Semua matakuliah yang dipilih untuk dibaut media pembelajarannya harus didasarkan pada kriteria tertentu, artinya berdasarkan tingkat kesulitan atau hasil ujian mahasiswa.
5. Perlu kebijakan yang terintegrasi antara fakultas dan pusat produksi media agar dalam produksi suatu naskah lebih terfokus. Termasuk kebijakan sumber daya manusianya, dimana suatu produksi media, apapun bentuknya perlu keahlian khusus, dan ini tidak bisa diperoleh dalam waktu 1-2 tahun namun perlu pengalaman sehingga para awak media menjadi terampil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dick, W., & Carey, L. (1996). *The Systematic Design of Instruction*. 4th ed. New York, NY: Harper Collin
- Downes, FJ and McMillan, SJ, 2000, *Defining Interactivity: a qualitative identification of key dimensions*, New Media and Society, International General
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage
- Luders, M, 2008, *Conceptualizing personal Media; New Media and Society*, Cambridge, Polity Press
- McQuail, Denis, 2010, *Mass Communication Theory*, Sage Publication, Asia pacific
- Moore. M, 2007, *A Theory of Transactional Distance*. In Moore, Handbook of distance education, Mahwah, NJ:Erlbaum
- Norman J. Medoff, Barbara K. Kaye, 2011, *Electronic Media: Then, Now, and Later*, British Library Cataloguing-in-Publication Data, Elsevier, Inc
- Rogers, Everett, M, 2003, *Diffusion of Innovation*, Free Press, USA

Sedyaningsih, Sri, *Cultural Communication in distance learning, Case studies of UT students through the analysis of EM Rogers's Diffusion of Innovation Method*, dipresentasikan pada AAOU Jepang, 2012

Schlosser,L & Simonson,M, 2009, *Distance Education: Definition and Glossary of Terms*, Charlotte, NC: Information Age.

Simonson,Michael, Smaldino,Sharon, Albright Michael, Zvacek,Susan, 2012, *Teaching and Learning at a Distance, Foundation of Distance Education*, Pearson Education, Inc.Boston MA 02116

Website Universitas Terbuka, [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id)

Website [www.trenologi.com](http://www.trenologi.com)



UNIVERSITAS TERBUKA

### SURAT PERNYATAAN KETUA PELITI/PELAKSANA

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Sri Sedyaningsih  
NIDN : 0031016204  
Pangkat / Golongan : Pembina/IV-a  
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian saya dengan judul:  
**Analisis Model Komunikasi “Transactional Distance” dalam Layanan Bantuan Belajar (Studi Difusi-Inovasi Layanan Belajar *Online* di Universitas Terbuka)**

yang diusulkan dalam skema Penelitian Unggulan Perguruan Tinggi (PUPT) untuk tahun anggaran 2013-2014 **bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.**

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 8 Maret 2013  
Mengetahui,  
Ketua Lembaga Penelitian,



Padmo Putri  
NIP.19610724-198710 2 001

Yang menyatakan,



Sri Sedyaningsih  
NIP.19620131 19881 2 2001



