

**PENELITIAN LANJUT  
BIDANG KAJIAN PENDIDIKAN TINGGI TERBUKA JARAK JAUH**



**Kehadiran Sosial Dosen UT dalam CMC (*Computer Mediated  
Communication*) melalui Aktivitas Tutorial Online  
(Pengembangan Model Panduan Komunikasi bagi Tutor Tutorial Online  
UT)**

**Oleh:**

**Hasanuddin, S.S., M.Si. (hasanuddin-ut@ut.ac.id)  
Hascaryo Pramudibyanto, S.Sos., M.Pd.  
Yanti Hermawati, S.Sos.I, M.Si.**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TERBUKA  
2012**

## **PRAKATA**

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT., Dzat yang senantiasa memudahkan jalan hamba-Nya, memaafkan segala kesalahan dan menyembuhkan segala penyakit. Shalawat beserta salam pun senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabat, serta seluruh umat yang senantiasa mengikuti sunnah dan ketauladanannya.

*Alhamdulillah*, karena kasih sayang-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi yang membacanya. Ucapan terima kasih secara tulus peneliti haturkan kepada semua pihak yang bekerjasama dan membantu proses pembuatan prosal penelitian ini. Semoga segala kemurahan hati bapak, ibu dan saudara semua mendapat balasan yang agung dari Allah SWT., Amiin.

Tangerang Selatan, 14 Maret 2012

ii

Peneliti

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pendidikan dan teknologi komunikasi saling terkait satu sama lain. Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap kemajuan pendidikan dan sebaliknya hasil kemajuan pendidikan memicu penemuan-penemuan baru dalam teknologi. Keberagaman bentuk pelayanan pendidikan banyak diwarnai oleh teknologi komunikasi karena bidang ini selalu mengadopsinya terutama dalam sistem pembelajarannya. Salah satu hasil perkembangan teknologi komunikasi yang terkini yang sangat berpengaruh terhadap bidang pendidikan adalah komunikasi dimediasi oleh komputer atau dikenal dengan *CMC (Computer Mediated Communication)* yang kemudian terlahir pembelajaran online (*online learning*).

Pengertian pembelajaran online sebagaimana dikemukakan oleh Harasim, 1995 dalam Richardson (2003:17) adalah

*any class that offers its entire its curriculum in the online course delivery mode, thereby allowing students to participate regardless of geographic location, time and place independent.*

Definisi ini memberi pemahaman bahwa dalam sistem pembelajaran ini, siswa dapat mengikuti proses pembelajaran tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat sebagaimana lazimnya dalam kelas tatap muka. Pengertian pembelajaran online ini akan lebih jelas perbedaannya dengan kelas tatap muka dengan melihat karakteristik pembelajaran online yang dikemukakan oleh Richardson, (2001:10). Karakteristik tersebut adalah (1) ketersediaan bahan ajar selama 24 jam sehingga mahasiswa dapat menyesuaikan waktu luang yang ia miliki, (2) pembelajaran secara asinkronos memungkinkan ia dapat melakukan refleksi terhadap materi dan melakukan respon sebelum dikirim, (3) pembelajaran secara mandiri, serta (4) semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk ikut serta dalam sistem pendidikan ini karena terbebas dari masalah ras, cacat fisik dan jenis kelamin.

Di Indonesia Universitas Terbuka (UT) merupakan perguruan tinggi yang penyelenggaraannya pendidikannya dengan sistem pendidikan jarak jauh dan salah satu model pembelajarannya adalah pembelajaran secara online. Sistem pembelajaran tersebut merupakan salah satu dari beberapa bentuk pelayanan pembelajaran lain, seperti tutorial tatap muka, pembelajaran secara audio dan atau dengan visual melalui

siaran radio dan televisi dan melalui komputer. Dalam perguruan tinggi konvensional secara tatap muka, maka pembelajaran online merupakan varian dari kelas tatap muka.

Mahasiswa harus melakukan aktivasi *account* pada situs UT melalui <http://www.ut.ac.id>. atau <http://student.ut.ac.id/>. Setelah proses ini dilakukan mahasiswa akan memperoleh *account password* untuk dapat masuk ke layanan tuton. Mahasiswa yang hendak mengikuti tuton harus memiliki alamat e-mail yang valid. Tuton dapat diakses dengan menggunakan menu yang ada dalam situs UT. Sebelum mahasiswa melakukan proses *login*, dianjurkan kepada para mahasiswa agar *download* dan membaca Panduan Tuton yang telah tersedia pada menu tutorial tersebut. Apabila mahasiswa mempunyai masalah dalam mengakses situs Tuton, maka mahasiswa dapat berkonsultasi melalui [ut-online@mail.ut.ac.id](mailto:ut-online@mail.ut.ac.id).

Di negara maju, seperti di Amerika Serikat, hampir separuh dari sekitar 3.900 lembaga pendidikan tinggi di Amerika Serikat telah menyelenggarakan sejenis pendidikan jarak jauh ("<http://webcache.googleusercontent.com>"). Sebuah hasil studi yang dilakukan di Amerika Serikat menjelaskan bahwa pembelajaran jarak jauh yang didukung teknologi komunikasi yang berbasis komputer dilaporkan sangat efektif, karena penggunaan teknologi komunikasi berbasis komputer memungkinkan 30% pendidikan lebih baik, 40% waktu lebih singkat, dan 30% biaya lebih murah (lihat "<http://www.slideshare.net/aryauri/teknologi-terhadap-pendidikan>"). Berdasarkan hasil studi tersebut, tidak mengherankan apabila pendidikan jarak jauh di Amerika sangat populer dan diminati karena didukung oleh sikap positif masyarakatnya.

Berbagai hasil review tulisan ilmiah, dalam jurnal komunikasi dan teknologi pendidikan, menunjukkan hasil studi pembelajaran online dari berbagai aspek (Avner Caspi and Ina Blau. (2008) *Kehadiran Sosial in Online Discussion Groups*. Israel: Springer dan Chih-Hsiung Tu, (2001) *Online collaborative learning communities :twenty-one designs to building an online community*. USA

Sebutkan sumbernya yang telah anda baca. Para peneliti umumnya mengemukakan bahwa sistem ini memiliki kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki oleh sistem pembelajaran konvensional atau tatap muka. Fleksibilitas waktu dan tempat yang menyebabkan sistem pembelajaran ini kian diminati oleh banyak orang. Faktor geografis yang sering menjadi kendala karena jauhnya dari sumber belajar dapat teratasi melalui sistem pembelajaran online. Seseorang tetap dapat memperoleh pelayanan pendidikan walaupun secara geografis terpisah dosen atau guru serta teman-teman lainnya. Mereka tidak perlu bertemu secara tatap muka sebagaimana biasanya

dalam pendidikan tradisional melainkan melalui medium komputer yang terkoneksi dengan internet. Motto atau prinsip yang melekat “kapan saja” dan “dimana saja” ini memiliki makna bahwa mahasiswa dapat mengakses pelajaran selama 24 jam sehingga sistem pembelajaran ini membuat lebih menyenangkan dan populer.

Kemunculan *CMC* yang diikuti dengan hadirnya pembelajaran online menciptakan sebuah lingkungan di mana mahasiswa dan dosen berinteraksi secara berbeda dari yang umumnya yang terjadi pada kelas tatap muka. Harasim dalam Richardson (2001:2-3) memaparkan dalam lingkungan virtual terjadi transformasi, dosen cenderung lebih berperan sama seperti fasilitator, sedangkan mahasiswa dituntut berperan lebih aktif. Transformasi yang terjadi dapat memberi pengaruh secara positif maupun negatif. Terjadi pengaruh positif apabila dosen dan mahasiswa memahami dan memerankan secara baik peran dan tuntunan di lingkungan tersebut. Namun demikian, apabila dosen tidak dapat memerankan fungsinya, maka produk yang dihasilkan malah berlawanan di mana mahasiswa tidak akan bisa berperan dan cenderung pasif.

Segala kelebihan sistem pembelajaran online dan seiring terjadinya transformasi kian menjadi menarik dan penting untuk mendapatkan perhatian; terlebih lagi jika dikaitkan dengan permasalahan-permasalahan dalam pembelajaran online. Hasil penelitian Boedi Oetoyo (2008) terhadap mahasiswa Universitas Terbuka menunjukkan bahwa tingkat interaksi mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran online rendah. Padahal dengan hadirnya internet, menurutnya semestinya paling tidak dapat mengatasi kendala yang berkaitan dengan interaksi sosial. Interaksi mahasiswa belum dirasakan maksimal, mereka cenderung pasif meskipun telah diberi kesempatan untuk bertanya, berpendapat atau berdiskusi. Mahasiswa tidak memanfaatkan secara baik, mereka tidak rajin atau tidak sungguh-sungguh mengikutinya.

Rendahnya tingkat keaktifan dalam pembelajaran online merupakan sebuah fenomena faktual, namun yang lebih penting sebagaimana dikemukakan oleh Freeman and Capper dalam Richardson (2001:2-3) bahwa ada beberapa kritikan yang ditujukan kepada sistem pembelajaran online ini. Pengalaman pembelajaran yang terjadi tidak seefektif pembelajaran yang dilakukan dalam kelas tatap muka karena rendahnya interaksi tatap muka. Pendapat ini secara tidak langsung mengungkapkan bahwa interaksi tatap muka-lah yang merupakan unsur utama dalam melangsungkan komunikasi termasuk komunikasi dalam rangka pembelajaran yang efektif. Padahal, interaksi dapat saja terjadi walaupun tidak secara tatap muka dan ini menunjukkan bahwa ada permasalahan komunikasi di dalamnya. Ada unsur yang hilang atau yang

berkurang dalam interaksi antara mahasiswa dengan mahasiswa maupun antar mahasiswa dengan guru dalam lingkungan online.

Kenyataan saat ini menunjukkan, dosen UT masih terlalu tinggi beban kerjanya sehingga belum dapat menempatkan layanan dalam aktivitas tutorial online secara optimal. Selain itu, dosen UT juga merupakan kumpulan akademisi yang berasal dari berbagai disiplin, yang tidak semuanya memiliki latar belakang pendidikan jarak jauh. Akibatnya, ada dosen UT yang kurang baik dalam memberikan layanan aktivitas tutorial online, misalnya dalam memberikan kata sapaan kepada mahasiswa. Atau belum optimalnya sikap empati yang diberikan oleh tutor kepada mahasiswa yang memang membutuhkan bantuan atau layanan tutorial online. Selain itu, belum munculnya kebiasaan dosen UT dalam memberikan apresiasi santun kepada mahasiswa. Akibat lainnya, mahasiswa yang seharusnya diberi layanan pendidikan jarak jauh oleh dosen yang berlatar belakang pendidikan jarak jauh juga, mendapatkan kualitas layanan pendidikan jarak jauh yang belum sesuai dengan koridor PTJJ.

Menurut Newberry bahwa derajat *kehadiran sosial* dalam sebuah aktivitas komunikasi sangat berpengaruh terhadap partisipan dalam hal persepsi, apresiasi, partisipasi dan tingkat kepuasan. Lingkungan di mana partisipan tidak merasa dikenal sebagai individu, atau keikutsertaan dianggap tidak bernilai dapat menyebabkan menurunnya motivasi untuk berpartisipasi (diakses dari ([http://learn.gen.org/resource/module/legend101\\_norm1/200/210/211\\_3.html](http://learn.gen.org/resource/module/legend101_norm1/200/210/211_3.html)) 23 Februari 2011). Pendapat inilah yang mendorong peneliti, dan juga menjadikan teori *kehadiran sosial* sebagai teori utama untuk mengungkap permasalahan komunikasi dalam pembelajaran online di Universitas Terbuka khususnya kepada dosen sebagai tutor dalam tutorial online.

Pembelajaran online dengan segala kelebihan yang dimilikinya hendaknya mendapatkan perhatian serius dalam rangka kemajuan pendidikan. Pembelajaran berkualitas yang terjangkau di seluruh pelosok tanah air hendaknya tahap demi tahap dapat terwujud melalui penggunaan secara optimal fasilitas pembelajaran online yang telah tersedia. Kurangnya tingkat keaktifan dalam pembelajaran online dapat menyebabkan rendahnya hasil pembelajaran karena adanya perasaan sendiri dalam keramaian dunia maya.

Rendahnya tingkat keaktifan mahasiswa dalam tutorial online di UT merupakan lingkup pengkajian ilmu komunikasi dalam rangka mencari jalan keluar permasalahan mengapa ada kecenderungan peserta UT untuk tidak aktif berkomunikasi. Sesuai

pendapat yang dikemukakan oleh Rovai, p. 53 dalam Brandi Schollins and Mantha bahwa guru online haruslah menyadari peran mereka dalam membentuk aspek sosial dalam kelas online. Peneliti berasumsi bahwa permasalahan *kehadiran sosial* tutor penting untuk diketahui dalam menjawab permasalahan ini terlebih peranannya sebagai fasilitator yang seharusnya memiliki tingkat keaktifan lebih tinggi dan pemahaman komunikasi online lebih baik. Tutor memiliki peran sangat penting dalam membangun kehadiran sosial untuk seluruh komunitas pembelajaran (Duffy and Valle, 2004 dalam Schollins).

Menurut pendapat yang dikemukakan Lowenthal (2008:12) bahwa *“the theory of kehadiran sosial is perhaps the most popular construct used to describe and understand how people socially interact in online learning environments.* Untuk itu, perlu ada upaya serius dalam menjalankan atau menempatkan diri sebagai dosen PTJJ dalam kegiatan tutorial online, salah satunya melalui kajian kehadiran sosial dosen UT dalam aktivitas tutorial online. Perlu diperoleh gambaran secara komprehensif, bagaimana tutor melakukan interaksi sosial dalam pembelajaran secara online. Selanjutnya, hasil penggambaran tersebut akan ditunjukkan model-model interaksi sosial yang ideal. Berangkat dari latar belakang dan permasalahan sebelumnya, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian berikut ini.

1. Bagaimana persepsi tutor terhadap kualitas medium dalam aktifitas tutorial online?
2. Bagaimana proyeksi diri tutor ke dalam komunitas tutorial online?
3. Bagaimana kemampuan tutor melakukan identifikasi sosial dalam komunitas tutorial online?
4. Bagaimana bentuk perilaku ideal bagi tutor dalam berkomunikasi bagi Tutor dalam melakukan aktivitas tutorial online.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka penelitian bertujuan:

1. mengetahui persepsi tutor terhadap kualitas medium dalam aktifitas tutorial online.
2. mengetahui proyeksi diri tutor ke dalam komunitas tutorial online.
3. mengetahui kemampuan tutor melakukan identifikasi sosial dalam komunitas tutorial online.
4. mengembangkan model perilaku ideal dalam berkomunikasi bagi Tutor dalam aktivitas tutorial online di UT.

## **1.4 Signifikansi Penelitian**

Signifikansi penelitian harus dilihat dari sudut pandang akademis dan sudut pandang praktis terhadap masalah yang dibahas dan juga sumbangsuhnya secara sosial.

### **1. Signifikansi akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap penggunaan teori *kehadiran sosial* dan pengembangan konsep-konsepnya sebagai suatu pendekatan dalam studi *CMC* pada umumnya dan pembelajaran online pada khususnya. Penelitian komunikasi menyoroti masalah-masalah komunikasi dalam pembelajaran online tidak banyak dilakukan. Diharapkan pada masa yang akan datang dapat menjadi pemicu bagi para peneliti-peneliti dalam bidang yang terkait dari perspektif *kehadiran sosial*.

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara lebih komprehensif bagaimana persepsi tuotor terhadap *kehadiran sosial* yang terbentuk dalam lingkungan dunia maya. Sehingga dengan demikian penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam pengkajian media.

### **2. Signifikansi Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan masukan bagi praktisi komunikasi yang menaruh minat terhadap kajian media elektronik atau *CMC*. Selain itu, diharapkan pula agar hasil penelitian ini bermanfaat bagi guru dan dosen yang berkecimpung dalam pendidikan jarak jauh, masyarakat umum dan khususnya tutor dan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi yang menyelenggarakan pembelajaran online

### **3. Signifikansi Sosial**

Seacara sosial, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan media online, guna merancang strategi komunikasi secara intens yang termediasi oleh komputer. Khususnya bagi dosen yang mengajar secara online dapat memahami lingkungan baru yang terbentuk. Dengan demikian, dosen diharapkan dapat menyesuaikan diri. Adapun bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memahami lingkungan yang terbentuk serta dapat menjadi pengetahuan agar dapat berkomunikasi secara intens di dalamnya.

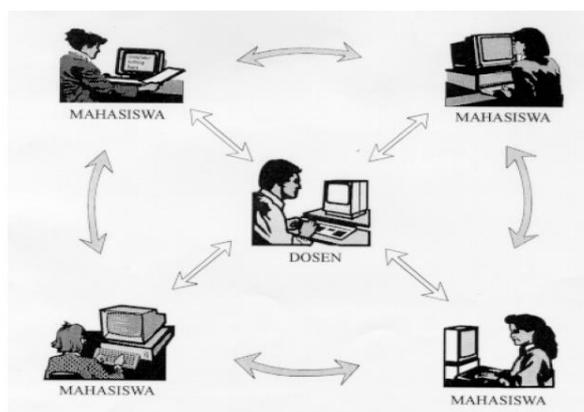
## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pembelajaran Online (*Online Learning*)**

Pembelajaran online merupakan bagian dari *Computer Mediated Communication (CMC)*. Dalam keberlangsungan pembelajaran, dosen dan mahasiswa memerlukan *CMC* sebagai medium terjalinnya interaksi satu sama lain. Ada berbagai bentuk interaksi dalam *CMC* yaitu mulai dari yang sederhana seperti email hingga yang lebih kompleks yang memungkinkan berlangsungnya interaksi secara jarak jauh antara siswa dengan siswa dan guru. Dengan demikian, hal yang termasuk dalam lingkup pengkajian *CMC* yaitu komunikasi interpersonal, pengkajian media massa, kealamian medium dan pengkajian audiens. Teori dan pendekatan yang digunakan dalam lingkup pengkajian tersebut antara lain: *Critical Mass Theory*, *Interactivity*, *Uses and Gratifications*, *Kehadiran Sosial and Media Richness Theory* dan *Network Approach* (McQuail's (2002:141-143).

*CMC* dalam pembelajaran online menjadi dua, yaitu sistem asinkronous (tertunda) dan sinkronous (secara langsung). Sistem asinkronous adalah aplikasi yang tidak bergantung pada waktu dimana seluruh pemakai bisa mengakses ke sistem dan melakukan komunikasi antar mereka disesuaikan dengan waktunya masing-masing, contohnya *BBS (Bulletin Board System)*, *email* dsb. Sedangkan, sistem sinkronous yaitu aplikasi yang berjalan secara waktu nyata dimana seluruh pemakai bisa berkomunikasi pada waktu yang sama, contohnya: *chatting*, *video conference*, dsb. Partisipan, dalam hal ini mahasiswa dalam berkomunikasi dapat melakukannya kapan saja dan dimana saja selama fasilitas akses komputer tersedia.



Dalam kaitannya dengan pembelajaran online yang telah dijelaskan di atas oleh Harasim (1990:43) membagi atas lima atribut lingkungan pembelajaran online yang membuatnya berbeda dengan kelas tatap muka, yaitu:

**(a) Komunikasi dari banyak orang ke banyak orang;**

Maksud komunikasi dari banyak orang ke banyak orang dalam konteks pembelajaran online adalah interaksi dalam proses belajar-mengajar oleh banyak mahasiswa ke banyak mahasiswa secara simultan. Bentuk interaksi seperti ini sangat sulit dilakukan dalam kelas tatap muka karena tentu memerlukan ruang yang sangat besar serta tenaga maupun biaya yang besar untuk melangsungkannya. Atribut ini mendukung terciptanya kondisi dimana mahasiswa dapat lebih aktif ketimbang pasif serta bekerjasama lebih luas. Oleh sebab itu, perasaan sendiri tidak akan terjadi apabila mahasiswa maupun dosen dapat memaksimalkan peran dan fungsinya.

Peran dosen dalam konteks komunikasi antara banyak orang ke banyak tentu juga akan mengalami perubahan yang diistilahkan sebagai transformasi. Dosen sebagai bagian dari komunitas memiliki peran secara berbeda dan lebih cenderung menjadi fasilitator. Dosen tidak hadir secara fisik menjadikan dosen dituntut berperan sebagai fasilitator seperti menciptakan suasana agar mahasiswa dapat memiliki perasaan sebagai bagian dari komunitas. Dosen dapat hadir kapan dan dimana saja di tengah-tengah mahasiswa ketika sedang mendiskusikan tugas atau materi pembelajaran.

**(b) Komunikasi yang tidak terikat oleh tempat;**

Atribut ini menunjukkan bahwa pembelajaran online adalah pembelajaran yang terjadi dimana dosen dan mahasiswa serta mahasiswa dengan mahasiswa lainnya terpisah secara geografis. Pembelajaran online memungkinkan aktifitas pembelajaran

seperti berdiskusi yang melibatkan mahasiswa dalam jumlah besar yang berada pada tempat yang berbeda dengan jarak yang tidak terbatas. Pemerataan pendidikan untuk semua kalangan khususnya bagi yang bertempat tinggal pada wilayah yang terisolir tidak mengalami kesulitan sepanjang jaringan internet tersedia. Aktifitas pembelajaran tidak terhalang oleh jarak sehingga sangat bermanfaat bagi yang memiliki aktifitas tinggi di tempat pekerjaan maupun bagi yang memiliki keterbatasan fisik.

**(c) Komunikasi yang tidak terikat oleh waktu;**

Atribut ketiga ini terkait dengan waktu. Ketidakterikatan oleh waktu karena adanya komunikasi yang berlangsung secara *asynchronous communication* (tidak dengan waktu ril) maka mahasiswa dapat secara bebas menentukan waktu yang tepat sesuai dengan waktu luang dan kesempatan yang ia miliki. Dalam keberlangsungan pembelajaran online, waktu yang tersedia selama 24 jam bagi setiap individu juga luas karena mereka tidak perlu menunggu kesempatan untuk memperoleh giliran sebagaimana halnya dalam kelas tatap muka. Mahasiswa dapat menyampaikan ide atau pendapat secara bersama-sama dan simultan tanpa harus menunggu kesempatan yang diberikan oleh dosen.

**(d) Komunikasi yang berbasiskan pada teks**

Atribut ini menjelaskan bahwa pembelajaran online adalah sebuah sistem pembelajaran yang terjadi antar mahasiswa maupun antar mahasiswa dengan dosen yang dimediasi oleh komputer yang berbasiskan teks. Di sini tingkat perhatian partisipan lebih tinggi, jika dibandingkan dengan informasi secara verbal tatap muka, karena teks memberi dampak lebih baik dalam membangun pengetahuan partisipan.

**(e) Pembelajaran yang dimediasi oleh komputer;**

Kozma (1987:20-25) menjabarkan bahwa dalam proses pembelajaran online, komputer memiliki kemampuan dalam hal pengontrolan penerimaan, proses dan manajemen. Maksudnya adalah interaksi yang terjadi dalam media komputer, yang memiliki fasilitas penyimpanan yang baik, memungkinkan informasi di dalamnya dapat direvisi, disimpan/diarsipkan dan sewaktu-waktu dapat dibuka kembali. Dengan demikian, pengguna dapat mengontrol substansi dan proses interaksi. Selanjutnya, karakteristik sistem ini menjadi jelas karena isu lingkungan yang terbentuk bisa

mendorong komunitas di dalamnya untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Ada kecenderungan transformasi dimana dosen atau instruktur berubah menjadi sama yang berperan sebagai fasilitator, sedangkan mahasiswa dituntut berperan sebagai siswa aktif. Sehingga dengan demikian, adanya perubahan peran dan fungsi tersebut dimana karakter mahasiswa harus mengontrol pembelajarannya secara ketat secara mandiri maka mereka harus bertanggung jawab atas keberhasilan pembelajarannya sendiri.

Interaksi yang dilakukan dalam pembelajaran online yang berbasis teks sesungguhnya mendukung presentasi materi pembelajaran secara multi representasi. Dampaknya adalah mahasiswa dapat menerapkan pengetahuannya di luar konteks tertentu dan memahami secara lebih luas pelajaran yang sedang dipelajari. Pernyataan ini erat kaitannya dengan teori *dual-coding memory* yang dikembangkan oleh Pavio dalam Richardson (2001:15) bahwa gambar atau grafik dan informasi verbal (teks) tersimpan dalam wadah yang berbeda sehingga menyebabkan dua kode memori. Dua kode memori tersebut memungkinkan penarikan lebih besar dan koneksi lebih banyak terhadap kode memori lainnya. Sehingga dengan demikian menurut teori ini apabila mahasiswa diberi kesan dan input verbal, mereka menyimpan dan menarik informasi lebih efektif dibanding dengan yang tidak memiliki input multipel.

## **2.2. Media Baru, Internet dan CMC**

Pengertian media baru (*new media*) merujuk pada media berteknologi tinggi yang berbasis digital, komputer serta informasi yang terkoneksi secara berjangkauan yang muncul pada abad ke 20. Media baru adalah media yang menerapkan teknologi dalam komunikasi seperti informasi yang terkoneksi yang menggunakan komputer. Istilah baru dalam media ini adalah adanya perpaduan dari tiga komponen, yang tidak dimiliki oleh media sebelumnya, yaitu: komputer, jaringan telekomunikasi dan digitisasi konten. Contoh dari media yang sangat merepresentasikan media baru ini adalah internet.

Pengertian internet telah banyak dikemukakan oleh para pakar namun inti dari segala pengertian tersebut yaitu adanya penerapan unsur-unsur yang terdapat dalam media baru secara simultan. Selanjutnya pakar lain menjelaskan bahwa internet tidak lain merupakan infrastruktur telekomunikasi data digital, sementara yang dimaksud dengan media baru adalah aplikasi-aplikasi komunikasi antar manusia yang menggunakan jaringan internet sebagai saluran pertukaran datanya. Ada juga pakar yang mengasosiasikannya dengan hal konkrit seperti sistem jalan raya. Menurutnya jika jalan raya digunakan orang untuk membawa benda fisik berbasis atom dari suatu

tempat ke tempat lain, maka internet digunakan untuk memindahkan material digital. Dengan demikian, inti dari pengertian internet di atas adalah adanya kejadian komunikasi yang diperantarai oleh komputer yang terhubung satu sama lain.

### 2.3 Pendekatan dalam Studi CMC: Kehadiran Sosial

Pendekatan *Kehadiran Sosial* merupakan salah satu landasan teoritis yang tepat untuk meneliti tentang komunikasi interpersonal dan hakekat medium. Dengan asumsi bahwa tingkat kedekatan antar partisipan bergantung pada perasaan "kehadiran secara sosial" dalam lingkungan mereka termasuk dalam CMC. Dalam McQuail (2002:141-143) mengekemukakan bahwa teori dan pendekatan *Kehadiran Sosial and Media Richness Theory* merupakan salah satu teori yang digunakan untuk pengkajian CMC tentang komunikasi interpersonal. Teori ini juga mampu memprediksi perilaku komunikasi dalam CMC (*computer-mediated communication*) seperti proses terciptanya rasa keintiman dan kedekatan pengguna.

Sebelum dikemukakan pengertian *Kehadiran Sosial* terlebih dahulu dikemukakan evolusi teori tersebut dari waktu ke waktu. Pemaparan ini sangat penting karena berimplikasi terhadap landasan pemikiran sebagai acuan pengkajiannya. Lowenthal (2008:12) membagi pengkajian *Kehadiran Sosial* menjadi 3 fase

**Tabel 2.1. Fase dari Kehadiran Sosial**

<i>Phase</i>	<i>Period</i>	<i>Key Figures</i>	<i>Focus of Research</i>
Fase 1	1970	Short et al.	<i>Focused on Telecommunication</i>
Fase 2	1980 – awal 1990an	Rutter Daft & Lengel Kiesler Walther	<i>Focused on CMC</i>
Fase 3	Awal/pertengahan 1990an – Sekarang	Gunawardena Rourke dkk Tu Swan	<i>Focused on Online Learning</i>

Tabel di atas menggambarkan perbedaan fokus penelitian *Kehadiran Sosial* dari satu fase ke fase yang lain berbeda. Perbedaan fokus penelitian tersebut tidak mengherankan jika dilihat dari pendefinisian yang berbeda-beda sehingga sampai kini belum ada yang pasti dan disepakati Ketidakpastian ini terjadi disebabkan karena *Kehadiran*

*Sosial* digambarkan sebagai suatu hal yang sama dengan *presence*, *copresence* dan *telepresence*.

Selain itu, penyebab terjadinya pendefinisian secara berbeda tersebut karena masing-masing disiplin ilmu berbeda cara memahami *presence*. Lombard dan Ditton (1977) dalam Lowenthal (2008:24) mengidentifikasi enam istilah *presence* yang dipahami secara berbeda: (1) *presence* sebagai kekayaan sosial, (2) *presence* sebagai realisme, (3) *presence* sebagai transportasi, (4) *presence* sebagai pembedaan, (5) *presence* sebagai aktor dalam medium and (6) *presence* sebagai medium sebagai aktor sosial. Akhirnya, perbedaan pemahaman dari berbagai ilmu tersebut memberi pengertian *presence* yang mencakup enam sebagai “*the perceptual illusion of nonmediation*” (*presence explicated section*). Dengan tujuan yang sama, pakar lain mengemukakan pengertian *Kehadiran Sosial* yang menurutnya meliputi berbagai pengertian dalam berbagai bidang ilmu sebagai “*sense of being with another*”, namun, definisi ini mengabaikan faktor-faktor keterhubungan dan komunitas.

Menurut Gee dan Herring dalam Lowenthal (2008:30) terdapat banyak pengertian dan signifikansi *CMC* tergantung pada wacana sekitarnya dan wacana sekitar dalam lingkungan pendidikan – secara spesifik lingkungan pendidikan online sangat berbeda dengan lingkungan bisnis. (Short et al, 1976) dalam Caspi & Blau (2008:324) mendefinisikan *Kehadiran Sosial* dengan yang lebih menekankan pada karakteristik medium. Menurut mereka bahwa media adalah yang mempengaruhi derajat *Kehadiran Sosial* dan perbedaan-perbedaan berperan dalam berinteraksi dengan orang lain. Semakin tinggi derajat *sosial presence* sebuah media maka semakin baik dalam bersosialisasi, hubungan menjadi lebih akrab dan hangat dan personal, sementara medium yang memiliki derajat *Kehadiran Sosial* yang rendah dipandang memiliki personal yang lebih rendah.

Pada akhir tahun 1980an dan awal 1990 an definisi mempengaruhi hasil penelitian di bidang ini dan memberi kesimpulan bahwa *CMC* adalah antisosial dan impersonal karena gejala sosial tersaring oleh media yang kemampuannya terbatas. Namun demikian, pada pertengahan tahun 1990an, para peneliti seperti sebagian kurang setuju dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Short et al, 1976) dalam Caspi & Blau (2008:324) dengan berargumentasi bahwa persepsi personal pengguna atas kehadiran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan medium. Menurut *CMC* bisa sangat sosial dan personal dan bahkan bisa hiperpersonal.

Spears dan Lea dalam Richardson, (2001:75) memadukan dua pandangan yaitu gejala interpersonal dan informasi sosial menjadi satu yang disebut dengan *Model SIDE*

(*Social Identity Model of Deindividuation Effects*). Mereka mengatakan bahwa terdapat tanda nonverbal dan paralinguistik yang tidak dapat ditransmisikan oleh CMC serta gejala interpersonal penting yang tersaring. Namun demikian pengguna CMC dapat mengetahui konteks sosial sehingga dapat merasa sebagai individu dan sebagai bagian dari sebuah kelompok. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa perilaku sosial dapat dibagi menjadi dua sebagai individu atau bagian dari kelompok.

Para peneliti selanjutnya berpandangan dan memberi argumentasi bahwa para partisipan dalam diskusi online, yang hanya menggunakan teks, sesungguhnya mereka dapat memproyeksikan dirinya ke dalam lingkungan diskusi online secara baik. Para pengguna, dalam hal ini pelajar dapat menghadirkan dirinya seperti “nyata” dan “terhubung” berkat kemampuannya menggunakan emoticons, bercerita, dan menggunakan humor. Tu berpendapat bahwa teknik yang digunakan oleh peneliti terdahulu oleh (Short et al, 1976) dalam Caspi & Blau (2008:324) tidak dapat mengukur Kehadiran Sosial secara baik tentang persepsi *Kehadiran Sosial* seseorang dengan munculnya CMC. Pendapat tersebut didukung pula oleh Dennis and Gallupe dalam Mc Quail (2002:142). dengan mengatakan bahwa:

*“it can be expected that over a long time period, people will communicate on Usenets, and bulletin boards will restore some of those cues and thus make a medium richer than its technological parameters would lead us to expect”.*

Seiring dengan berjalannya waktu, keterbatasan medium tidak dapat dijadikan acuan tunggal dalam mengukur *Kehadiran Sosial*. Menurut Gunawardena, 1997 dalam Brandi 2010:2 menjelaskan dalam pembelajaran online, *Kehadiran Sosial* dapat dikembangkan dalam kelas, sehingga dalam pembelajaran online terletak juga peran guru, perancang intruksional dan siswa dan menurutnya tiga kelompok inilah yang harus bekerjasama menghadapi tantangan dalam menciptakan *Kehadiran Sosial* dalam dunia virtual.

Berdasarkan uraian perkembangan teori *Kehadiran Sosial* serta fokus penelitiannya terlihat bahwa perbedaan pendefinisian terletak pada konsep yang mendasari dalam merumuskan definisi. Penelitian ini menggunakan konsep *Kehadiran Sosial* yang dikemukakan oleh Caspi dan Blau (2008: 324) membaginya menjadi tiga yaitu: pertama, *Kehadiran Sosial* berdasarkan karakteristik medium dalam kemampuannya mentransmisi gejala sosial penting dalam mempersepsikan pelajar lain secara “riil”. Kedua, potensi siswa untuk memproyeksikan dirinya secara sosial dan emosional sebagai orang yang nyata dalam komunitas online. Terakhir karakteristik kelompok yang merefleksikan tingkat identifikasi sosial dan perasaan kepemilikan

kelompok dalam kelompok belajar secara online. Konsep ini sejalan dengan skala pengukuran *Kehadiran Sosial* yang disusun oleh Gunawardena dan telah digunakan secara luas oleh peneliti lain.

### **1. Kehadiran Sosial sebagai Persepsi Terhadap Kualitas Medium**

Kategori Kehadiran Sosial yang berdasarkan pada kualitas medium didasari oleh pendapat yang dikemukakan oleh Short et al, 1976 yang diungkap oleh Caspi & Blau (2008:324) dengan mengatakan bahwa ketidakmampuan medium komunikasi mentransmisikan isyarat-isyarat nonverbal berpengaruh negatif terhadap komunikasi interpersonal. Sehingga dengan demikian kualitas medium itu menyebabkan terjadinya perbedaan-perbedaan masing-masing media berdasarkan derajat penerimaan substansi pesan dalam sebuah interaksi. Derajat penerimaan ditentukan oleh jumlah petunjuk informasi non verbal yang disediakan oleh medium tersebut. Asumsi ini didasarkan pada *Kehadiran Sosial* yang didefinisikan sebagai: "*the salience of the other in a mediated communication and the consequent salience of their interpersonal interaction*"

Dengan kata lain, jika seorang sedang berkomunikasi melalui sebuah medium merasa tidak akrab dengan mitra komunikasinya serta merasa tidak ril orang lain maka medium disebut impersonal, dingin dan tidak ramah. Pakar tersebut di atas selanjutnya berpendapat bahwa *Kehadiran Sosial* mempengaruhi hakekat interaksi, komunikator menyadari derajat *Kehadiran Sosial* medium, dan komunikator berperan merencanakan kontak. Dengan demikian, definisi pertama Kehadiran Sosial ini menguji kualitas medium dalam menyampaikan gejala sosial, oleh karena itu komunikator memandang mitra komunikasinya seperti nyata, makhluk hidup yang multi dimensi.

Berdasarkan hasil pendefinisian di atas berpengaruh terhadap penelitian-penelitian berikutnya sehingga medium komunikasi dibagi secara bertingkat-tingkat. Namun demikian, media yang memiliki gejala yang kurang dalam mengirimkan gejala sosial tidak selalu menghambat terjadinya interaksi. Hackman dan Walker dalam Caspi & Blau (2008:325) mengkaji *perceived learning* siswa dalam televisi interaktif, yang tergolong media komunikasi yang relatif lebih kaya, ditemukan adanya korelasi positif yang signifikan antara gejala sosial (seperti gestur, senyuman, dan pujian) yang diberikan kepada siswa dengan *perceived learning*. Selain itu dalam penelitian yang hampir sama yaitu terhadap video konferensi, melaporkan bahwa persepsi terhadap medium yang kaya (dalam video konferensi) berkorelasi positif dengan "keterlibatan

kognitif" (pengalaman subyektif fokus perhatian, rasa ingin tahu dan daya tarik intrinsik) dari siswa yang belajar melalui sistem.

## **2. Kehadiran Sosial sebagai Proyeksi Diri ke Kelompok**

Garrison et al. (2000:87) mendefinisikan *Kehadiran Sosial* sebagai: *the ability of learners to project themselves socially and emotionally as real people in an online learning community*. Definisi ini berbeda dengan definisi sebelumnya dalam tiga hal. Pertama, perhatian beralih dari potensi medium dalam kemampuannya mentransmisikan gejala sosial menjadi komunikasi aktual yang di diamati. Kedua, memfokuskan pada keterbatasan medium dalam melakukan interaksi. Para peneliti tersebut berfokus dalam cara orang mengatasi kendala. Ketiga, definisi ini tidak berfokus pada bagaimana orang mempersepsikan orang lain, namun memandang "*Kehadiran Sosial*" sebagai proyeksi diri sendiri. Persepsi terhadap orang lain dan proyeksi diri merupakan proses independen dan subyektif sehingga sangat memungkinkan apabila peserta lain tidak perlu mempersepsikan dirinya sebagai orang yang "ril".

Ketiga pakar di atas mengajukan tiga kategori agar *Kehadiran Sosial* dapat diwujudkan, yaitu: afektif, komunikasi terbuka, dan kohesif. Adapun indikator untuk kategori afektif yaitu mengekspresikan emosi, menggunakan humor, dan pengungkapan diri. Indikator untuk kategori komunikasi terbuka membalas orang lain, mengacu pada pesan orang lain, mengungkapkan persetujuan atau penghargaan, dan mengajukan pertanyaan. Indikator untuk kategori kohesif dengan menyapa peserta dengan nama, menggunakan kata ganti inklusif dan penyapaan. Hasil penelitian peneliti tersebut di atas memicu banyak penelitian mengikuti definisi dikemukakannya. Beberapa penelitian mengukur *Kehadiran Sosial* seperti ini dalam rangka mendukung pendapat bahwa *Kehadiran Sosial* benar-benar ada dan dapat ditemukan dalam lingkungan belajar online.

Selanjutnya, Blau dan Caspi (2008:325) menemukan bukti bahwa ada perbedaan antara cara orang menilai tingkat *Kehadiran Sosial* dalam diskusi kelompok berbasis teks dan proyeksi diri partisipan dalam kelompok itu. Selanjutnya mereka menemukan bahwa persepsi terhadap *Kehadiran Sosial* berkaitan dengan kehadirannya: Mahasiswa menilai kehadiran orang lain paling tinggi dalam diskusi online karena memproyeksikan secara lebih diri mereka sendiri di dalamnya.

## **3. Kehadiran Sosial sebagai Identifikasi Sosial**

Konseptualisasi *Kehadiran Sosial* yang ketiga ini diusulkan oleh Rogers dan Lea dalam Blau dan Caspi (2008:325). Konsep ini berasal dari mode *Social Identity model of Deindividuation Effect (SIDE)*. Model ini mengatakan bahwa pada diri seseorang terdiri atas berbagai aspek serta identitas pribadi maupun sosial. Setiap identitas sosial menyediakan informasi kelompok sosial mengenai kelompok sosial tersebut, seperti ciri khas kelompok, norma-norma atau aturan-aturan yang dimiliki oleh kelompok itu. Identitas sosial maupun identitas pribadi dapat lebih dominan dalam mengarahkan perilaku seorang individu.

Berdasarkan ulasan tersebut sebelumnya, dapat diketahui bahwa tidak adanya gejala-gejala sosial dalam sebuah interaksi bukan berarti bahwa gejala sosial sama sekali tidak tersedia, akan tetapi gejala itu selalu ada sebagai representasi kognitif. Oleh sebab itu, sesuai dengan model ini perasaan memiliki kelompok, atau identifikasi kelompok, dapat terjadi bahkan dalam lingkungan yang gejala sosialnya kurang. Selain itu, perasaan seperti ini dapat menimbulkan perasaan immersi dalam kelompok. Mereka kemudian mengkonsepkan *Kehadiran Sosial* sebagai perasaan memiliki sebuah kelompok online dan teridentifikasi dalam kelompok online yang menyebabkan perasaan immersi ini.. Mereka menemukan adanya korelasi positif antara *Kehadiran Sosial* dan hasil kolaboratif.

Kohesivitas kelompok secara umum terdiri atas dua, yaitu: pertama konseptualisasi *Kehadiran Sosial* sebagai proyeksi diri dan kedua sebagai identifikasi sosial. Tidak jelas sejauh mana identifikasi kelompok merupakan faktor penting dalam konseptualisasi *Kehadiran Sosial* sebagai proyeksi otentik dari diri. Mengingat sifat proyeksi diri multi aspek karena mengekspos identitas pribadi dan identitas sosial. Penting diketahui bahwa meskipun (Short et al, 1976) dalam Caspi & Blau (2008:324) mengkonseptualisasikan *Kehadiran Sosial* yang memfokuskan pada persepsi kepada lawan komunikasi, namun konseptualisasi mereka sering diperluas ke persepsi orang lain. Di sini pakar tersebut tidak secara eksplisit membedakan antara komunikasi pribadi (seseorang ke orang lain) dan komunikasi publik (seseorang ke satu orang atau banyak orang ke banyak orang). Persepsi terhadap kelompok tidak memegang peranan penting dalam pendefinisian mereka.

## **2.5 Dimensi *Kehadiran Sosial***

Berdasarkan definisi *Kehadiran Sosial* yang dikemukakan sebelumnya, yang juga diawali dengan sejarah perkembangannya tampak jelas secara komprehensif apa itu *Kehadiran Sosial*. Namun, dalam rangka pengkajiannya perlu dikemukakan

dimensi-dimensi sebagai alat untuk mengukurnya. Tu dan McIsaac (2002:296) membagi *Kehadiran Sosial* menjadi tiga dimensi, yang menurutnya dapat dijadikan sebagai kerangka teori dalam penelitian *Kehadiran Sosial* online, antara lain: *social context*, *online communication* dan *interactivity*.

Pengertian konteks sosial menurut (Tu, 2002:296) terbentuk dari karakter pengguna serta persepsi mereka terhadap lingkungan CMC. Menurut variabel dalam konteks sosial yang dihipunkannya dari beberapa ahli yaitu: sikap pengguna dalam lingkungan online yang berorientasi kepada tugas, karakteristik dan persepsi pengguna dalam lingkungan online, penerima/hubungan sosial, percaya, ketersediaan CMC, keterjangkauan CMC wilayah pengguna dan proses sosial. Jika dikaitkan dengan pengertian *Kehadiran Sosial* berdasarkan proyeksi diri dan kelompok yang dikemukakan sebelumnya sesuai dengan istilah konteks sosial. Apabila partisipan dalam melakukan proyeksi diri secara baik maka ia merasa asing dalam lingkungan sehingga orientasi percakapnya menjadi *task oriented*.

Dimensi yang kedua adalah komunikasi online. Komunikasi online berkaitan dengan atribut bahasa yang digunakannya. Seperti diketahui bahwa format CMC berbasiskan teks sehingga pengguna harus memiliki pengetahuan yang mendukung agar dapat berkomunikasi melalui komputer. Pengetahuan dasar yang harus dimiliki adalah kemampuan mengetik, membaca, dan menulis. Dengan demikian jika pengguna CMC tidak memiliki kemampuan ini akan mengalami rasa cemas ketika sedang berkomunikasi. Oleh sebab itu, hendaknya komunikasi yang berbasis teks pada topik awal bersifat umum dan ringan seperti pengantar atau perkenalan. Pelatihan keterampilan perlu diberikan agar pengguna merasa nyaman dan terjalin pembelajaran kolaboratif. Dengan demikian, jika dikaji lebih jauh bahwa dimensi komunikasi online ini berkaitan dengan pengertian kualitas medium sebagai acuan dasar dalam penentuan derajat *Kehadiran Sosial*.

Dimensi terakhir *Kehadiran Sosial* adalah interaktif di mana aktifitas yang dipilih oleh pengguna serta gaya komunikasi yang digunakannya. Selanjutnya bahwa cepat atau lambatnya pengguna memberikan respon dan gaya komunikasi yang digunakannya, jenis tugas, topik, dan besarnya kelompok juga merupakan unsur interaktif. Adanya perasaan peluang dalam memberi atau menerima umpan balik berkontribusi terhadap derajat perasaan ada dari orang lain. Dalam CMC terdapat dua jenis interaksi yang terjadi, yaitu asinkronous (waktu yang berbeda) dan sinkronous (waktu ril). Respon yang terjadi pada CMC asinkronous yaitu pada waktu yang berbeda sehingga memerlukan waktu untuk mendapatkan respon dari pihak lain. Lama atau

tidaknya respon tergantung kondisi dan karakterter pengguna. Apabila sebuah respon yang diharapkan dengan segera namun tidak sesuai dengan kenyataan maka interaktif menjadi rendah dan berpengaruh terhadap tingkat *Kehadiran Sosial*. Dimensi ini lebih berkaitan dengan identifikasi kelompok dimana anggota kelompoklah yang menyebabkan rendahnya tingkat interaktif. Jika dikaitkan dengan konteks pembelajaran online pihak yang dimaksud adalah tutor.

### **Sistem Pendidikan Jarak Jauh dan Kominikasi bermedia**

Pendidikan jarak jauh dapat dijadikan sebagai alternatif pilihan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Pembelajaran dengan pendidikan jarak jauh pun terus dikembangkan di Indonesia. Salah satunya dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh Pada Perguruan Tinggi. Adanya peraturan ini membuka peluang bagi seluruh perguruan tinggi di Indonesia untuk mengembangkan sistem pendidikan jarak jauh di perguruan tinggi masing-masing. Ini artinya, akan semakin banyak perguruan tinggi yang menggunakan sistem pendidikan jarak jauh.

Dalam Permen Nomor 24 Tahun 2012 ini dijelaskan bahwa Pendidikan Jarak jauh (PJJ) adalah pendidikan yang peserta didiknya terpisah dari pendidik dan pembelajarannya menggunakan sebagai sumber belajar melalui teknologi informasi dan komunikasi, dan media lain. Terkait dengan PJJ, Andriani (2003:54) menjelaskan bahwa sistem Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) memiliki enam karakteristik, yaitu:

1. Keterpisaan antara pengajar dan peserta ajar (mahasiswa)
2. Adanya pengaruh dari organisasi pendidikan yang menuntut mahasiswa belajar secara mandiri di rumah.
3. Penggunaan berbagai media, baik cetak maupun elektronik yang menyatukan pengajar dan mahasiswa dalam interaksi pembelajaran.
4. Penggunaan komunikasi dua arah agar mahasiswa dapat menarik manfaat dan melakukan dialog yang diperlukan.
5. Kemungkinan pertemuan sekali-kali untuk keperluan pembelajaran dan sosialisasi, karena pembelajaran diarahkan kepada individu-individu bukan kepada kelompok.
6. Proses pendidikan memiliki bentuk hampir sama dengan proses industri.

Andriani (2003:55) pun menambahkan bahwa hakikat PJJ adalah menghendaki terlaksananya proses pembelajaran yang tidak memerlukan ruang kuliah. Namun yang diperlukan adalah media pembelajaran yang memfasilitasi mahasiswa untuk dapat belajar secara mandiri dimana pun dia berada. Sehingga konsekuensinya bagi mahasiswa adalah kemampuan untuk memotivasi diri dalam melakukan kegiatan belajar secara mandiri.

Dengan demikian, keberadaan media dalam penyelenggaraan PJJ menjadi elemen yang sangat penting. Tanpa media, penyelenggaraan PJJ tidak akan berjalan sesuai dengan harapan. Karena itu, media yang dipilih dalam penyelenggaraan PJJ perlu didesain agar mudah diterima dan materinya pun dipahami oleh mahasiswa. Berkaitan dengan pemilihan media dalam PJJ, Andriani (2003:57) menjelaskan bahwa ada tiga faktor yang perlu diperhatikan dalam memilih media yang akan digunakan, yaitu:

1. Akses terhadap media, yaitu ketersediaan dan kemudahan memperoleh atau menggunakan media, baik dalam mengakses media cetak maupun elektronik termasuk internet.
2. Biaya yang dikeluarkan oleh institusi dan mahasiswa dalam menggunakan media tersebut.
3. Media harus terkait dengan fungsi pembelajaran

Namun demikian adanya media pembelajaran yang disediakan oleh penyelenggara PJJ tidak selalu memudahkan komunikasi antara peserta dan pendidik. Kesulitan melakukan komunikasi sering terjadi dalam aktivitas pembelajaran dalam sistem PTJJ terjadi antara lain karena mahasiswa :

1. Bertempat tinggal jauh dari institusi PTJJ
2. Tidak mengetahui alamat sesama mahasiswa
3. Tidak mengetahui siapa yang harus dihubungi bila menginginkan informasi atau bila mengalami kesulitan.
4. Belum terbiasa menggunakan internet dalam berkomunikasi (terutama yang tinggal di kota kecil atau di pedesaan)

Kendala komunikasi inilah yang perlu mendapat perhatian bagi penyelenggara PJJ. Komunikasi dengan menggunakan media perlu memperhatikan mendesain pesan dan media yang dapat membantu aktivitas pembelajaran dalam sistem PJJ. Sehingga berbagai kendala komunikasi dengan menggunakan media perlu memperhatikan mendesain pesan dan media yang dapat membantu aktivitas pembelajaran dengan sistem PJJ. Sehingga berbagai kendala komunikasi dalam pembelajaran jarak jauh dapat

diminimalisasi, bahkan kalau bisa hingga tak ada kendala lagi. Komunikasi dapat dilakukan dengan efektif meskipun menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi. **Layanan Bantuan Belajar dalam Sistem Pendidikan Jarak Jauh.**

Layanan Bantuan Belajar adalah semua layanan bantuan yang diberikan kepada mahasiswa untuk membantu mereka agar dapat belajar secara mandiri dengan sukses (Belawati, 1998 dalam Puspitasari 2002:3). Layanan ini merupakan mekanisme umpan balik yang esensial karena melalui layanan inilah terjadi komunikasi dua arah antara mahasiswa dan institusi PJJ (Keegan, 1986).

Menurut Tait (2000) dalam (Puspitasari 2002:4) layanan bantuan belajar mempunyai tiga fungsi utama, yaitu :

1. Fungsi kognitif, dengan cara mendukung dan mengembangkan proses belajar melalui bahan ajar dan sumber belajar yang terstandar bagi mahasiswa secara individu.
2. Fungsi efektif, dengan cara memberikan lingkungan yang mendukung belajar mahasiswa, membangun komitmen dan meningkatkan kepercayaan diri.
3. Fungsi sistematis, dengan mengembangkan proses administrasi dan sistem manajemen informasi yang efektif, transparan, dan ramah bagi mahasiswa.

Layanan bantuan belajar sebagai jembatan komunikasi antara institusi PJJ dengan mahasiswa dapat dilihat pada model layanan bantuan belajar menurut Ormond Simpson (2000) dalam Puspitasari (2002:5).



Sumber : Ormond Simpson (2000) dalam Puspitasari (2002:5)

Menurut Puspitasari (2002:5), pada umumnya layanan bantuan belajar yang disediakan oleh PJJ terbagi dua katagori, yaitu bantuan akademik dan bantuan non akademik. Bantuan akademik umumnya diberikan dan bentuk tutorial, sedangkan bantuan non akademik dapat diaktegorikan kembali menjadi layanan informasi/konsultasi, layanan administarsi akademik, dan layanan konseling.

### **C. Layanan Bantuan Belajar di Universitas Terbuka**

Menurut Puspitasari (2002:7), di Universitas Terbuka (UT), layanan bantuan belajar dikenal dengan istilah pelayanan mahasiswa. Layanan bantuan belajar di UT terdiri dari tiga jenis, yaitu :

1. Layanan informasi dan konsultasi Akademik
2. Layanan Administrasi Akademik
3. Layanan Akademik

Puspitasari (2002:7-8) pun menjelaskan bahwa layanan bantuan belajar di UT bertujuan untuk memfasilitasi dan membantu proses belajar mahasiswa, mendorong mahasiswa agar dapat belajar secara mandiri, merespon pertanyaan atau permintaan mahasiswa secara cepat dan efisien, dan menyelesaikan masalah mahasiswa secara akurat dan tepat waktu.

Salah satu layanan bantuan belajar yang disediakan di UT dalah Tutorial *Online*. Tutorial *Online* adalah bantuan secara online yang terdiri dari delapan inisiasi dan tiga tugas. Mahasiswa dapat secara aktif berinteraksi secara *online* baik sesama mahasiswa maupun dengan tutor. Interaksi biasanya terkait dengan diskusi tentang materi matakuliah yang ditutorial-*online*. Pada setiap inisiasi tutor memberikan bahan diskusi berupa pemaparan pendek tentang materi yang terkait dengan mata kuliah. Setelah itu barulah mahasiswa dapat bertanya dan berdiskusi tentang materi tersebut. Selain untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang materi matakuliah tersebut., aktivitas tutorial *online* pun dapat dijadikan sebagai mediah saling mengenal antara sesama mahasiswa maupun mahasiswa dan tutor. Aktivitas tutorial *online* pun menjadi salah satu layanan bantuan belajar yang banyak diikuti oleh mahasiswa karena nilai akhir tutorial *online* dapat memberikan kontribusi nilai untuk nilai akhir semester bagi mahasiswa yang mngikutinya.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Paradigma Penelitian

Pengertian paradigma menurut Guba, dalam Denzin dan Lincoln, 1994: 107) dalam Hidayat: (2002:2) adalah *a set of basic beliefs (for metaphysics) that deals with ultimates or first principles...a word view that defines, for its holder, the nature of the "world"*. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa peran atau fungsi paradigma dalam penelitian sangatlah penting, karena fungsi spesifik paradigma dalam penelitian atau paradigma yang dipilih dalam sebuah penelitian akan berpengaruh terhadap hasil penelitian dan proses mendapatkannya, serta pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian.

Paradigma yang dipilih dalam penelitian ini adalah paradigma positivis. Paradigma positivis, pada intinya melihat ilmu sosial sebagai metode terorganisir untuk mengkombinasikan logika deduktif (*logical deductive system*) dengan pengamatan empiris pada perilaku individu guna menemukan dan memastikan hukum sebab akibat yang bisa digunakan untuk memprediksi pola umum dari aktivitas manusia. Tujuan penelitian yang menggunakan paradigma positivis adalah untuk menemukan penjelasan ilmiah mengenai perilaku manusia yang berlaku universal. Etika, nilai dan pilihan moral dalam proses penelitian paradigm positivis ini tidak dilibatkan sehingga harus berangkat dari asumsi bahwa terdapat realitas sosial yang obyektif dan oleh karena itu harus menjaga jarak antara peneliti dan objek yang diteliti. Berdasarkan penjelasan tentang paradigma positivis yang dikaitkan dengan ilmu sosial maka penelitian subjektif dan bias pribadi harus bisa dipisahkan dari temuan penelitian (Guba, 1990 dalam Hidayat:2002:72).

Terdapat empat landasan falsafah yaitu ontologis, epistemologis, aksiologis dan metodologis dari positivisme dalam (Hidayat, 2007) yang akan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Paradigma Positivisme

Item	Positivisme
Ontologis	<i>Realism:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ada realitas yang "real" yang diatur oleh kaidah-kaidah tertentu yang berlaku universal; walaupun kebenaran pengetahuan tentang itu mungkin hanya bisa diperoleh secara probabilistik</li> <li>▪ <i>Out there</i> (di luar dunia subjektif peneliti)</li> <li>▪ Dapat diukur dengan standar tertentu, digeneralisasi &amp; bebas dari konteks dan waktu</li> </ul>
Epistemologis	<p><i>Dualist/Objektivitas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ada realitas obyektif, sebagai suatu realitas yang eksternal di luar diri peneliti. Peneliti harus sejauh mungkin membuat jarak dengan objek penelitian</li> <li>▪ Jangan ada penilaian yang subjektif atau bias pribadi.</li> </ul>
Aksiologis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nilai, etika dan pilihan moral harus berada di luar proses penelitian</li> <li>▪ Peneliti berperan sebagai <i>disinterested scientist</i></li> <li>▪ Tujuan penelitian: eksplanasi, prediksi, dan kontrol realitas sosial</li> </ul>
Metodologis	<p><i>Intervisionist :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengujian hipotesis dalam struktur <i>hypothetico deductive methodes</i> melalui laboratorium, eksperimen, atau survey eksplanatif, dengan analisis kuantitatif.</li> </ul>

### 3.2 Pendekatan Penelitian

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa penelitian ini menggunakan paradigma positivis maka pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif yang meskipun dalam penelitian dan tujuan dapat menggunakan pendekatan kualitatif. Alur pemikiran dalam penelitian ini diawali dengan perumusan permasalahan dengan rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa UT dalam kegiatan tutorial online. Permasalahan ini merupakan bagian dari pegkajian komunikasi khususnya masalah komunikasi melalui media. Kemudian dilanjutkan dengan adanya suatu kerangka berfikir yang berpijak pada *teori CMC* serta dengan menggunakan pendekatan teori *Kehadiran Sosial* untuk mendapatkan suatu definisi konseptual dari permasalahan yang diteliti.

Untuk dapat diimplementasikan pada tingkat empiris, maka diperlukan adanya suatu metode penelitian yang digunakan untuk memastikan alat-alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini akan mengukur konsep-konsep yang seharusnya diukur untuk dapat menjawab permasalahan dan memenuhi tujuan penelitian ini.

### 3.3. Jenis Penelitian

Penelitian eksplanatif mencari sebab dan alasan mengapa sesuatu terjadi. Tujuan dari penelitian ekplanatif menguji prinsip atau teori, memperluas penjelasan teori, memperluas teori menjadi isu atau topik baru, mendukung prediksi, menghubungkan isu atau topik dengan prinsip secara umum, dan menentukan penjelasan mana yang paling baik dan tepat. Penelitian ini akan mengetahui dan mengkaji kehadiran sosial Dosen UT dalam CMC (*Computer Mediated Communication*) melalui aktivitas tutorial online.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Bungin (2008: 99) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tutor tutorial online yang ada di UT pada semester 2012.2 Adapun kriteria tutor yang menjadi populasi dalam penelitian ini mengacu pada definisi konseptual yaitu tutor yang terdaftar dalam SK tutor tutorial online UT pada semester 2012.2.

#### **2. Sampel**

Bungin (2008: 99) lebih lanjut menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Sampel penelitian sangat dibutuhkan untuk menarik kesimpulan dari keseluruhan gejala/objek yang diteliti. Oleh sebab itu, sampel yang dipilih harus mampu mewakili populasi, yakni yang karakteristiknya kurang lebih sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah tutor tutorial online UT yang berasal dari UT Pusat, UPBJJ-UT, maupun tutor tambahan dari luar UT.

Dalam penelitian ini; mengambil sampel sebanyak 100 tutor dari UT Pusat sebanyak 91 orang dan UPBJJ 10 orang. Penelitian mengkombinasikan hasil penelitian peneliti yang terlebih dahulu telah melakukan penelitian terhadap mahasiswa UT pada tahun 2011.

Menurut Bailey (1994) jumlah minimal sampel adalah 30 orang. Tetapi Kalinger dan Lee (1999) menyarankan untuk mengambil sebanyak mungkin sampel agar hasil lebih akurat. Penggunaan responden penelitian dalam jumlah yang besar akan berdampak pada representasi populasi. Semakin banyak responden yang digunakan. Semakin dapat pula hasil penelitian menggambarkan kondisi dari atribut penelitian yang ada pada populasi. Hal ini disebabkan karena penggunaan sampel yang semakin besar akan

semakin memperkecil *error varians* yang akan muncul pada data (Guildford dan Frutcher, 1978).

### **3.5 Metode Penarikan Sampel**

Menurut Kriyantono (2009:152) dalam riset komunikasi dikenal dua jenis teknik *sampling*, yaitu sampel probabilitas dan sampel nonprobabilitas. Dalam penelitian ini digunakan sampel probabilitas yang artinya sampel melalui teknik random. Semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dengan kesempatan yang sama, hasil dari suatu penelitian dapat digunakan untuk memprediksi populasi. Adapun teknik penarikan sampel probabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multistage cluster random sampling*. Untuk lebih memudahkan pengumpulan datanya, peneliti membaginya menjadi dua wilayah, yaitu tutor yang berada di UT Pusat, UPBJJ-UT.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional survey*, dimana pengumpulan data hanya dilakukan satu kali dalam periode. Menurut Seniati et al (2005) penelitian berdesain *cross sectional survey* disebut juga dengan penelitian non-eksperimental. Menurut Kumar (1999) dalam penelitian non-eksperimental peneliti tidak melakukan manipulasi variabel dalam penelitian melainkan hanya akan melakukan pengamatan dan berusaha menjelaskan penyebab, dari kondisi variabel-variabel yang sedang diteliti.

Survey dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berstruktur kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara *self-administrated questionnaires* yaitu responden diminta untuk menjawab sendiri yang telah dibuat. Mayoritas pertanyaan adalah kuesioner bersifat tertutup (*closed ended questions*). Hanya sebagian kecil pertanyaan terbuka (*open ended question*).

Pakar tersebut di atas kemudian menjelaskan keuntungan dari *self-administrated questionnaires* lebih cepat dan murah, bersifat anonim sehingga subjek dapat terbuka dan tidak merasa terkendala dalam jawaban. Lebih lanjut, kuesioner dianggap sebagai metode terbaik untuk meneliti tentang sikap dan pendapat pribadi pada situasi tertentu, karena subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri (Kidder dan Jud, 1986). Sedangkan kekurangannya adalah ketika item dalam kuesioner tidak valid dan

reliabel maka hasil yang didapat tidak menggambarkan kondisi responden yang sebenarnya.

Pada saat sebelum pengisian kuesioner, responden diberi penjelasan secara lisan dan tertulis mengenai beberapa hal, yaitu: 1) topik penelitian yang dilakukan, 2) bahwa partisipasi mereka dalam penelitian ini bersifat sukarela, 3) bahwa segala data individu yang diberikan akan dirahasiakan, dan 4) bahwa tidak ada jawaban yang benar dan salah, sehingga diharapkan mereka mengisi keadaan diri mereka yang sebenarnya.

Ketika kuesioner dikembalikan atau dikirim hasilnya oleh responden, peneliti selalu memeriksa keseluruhan item untuk menghindari adanya item yang tidak terisi karena lupa. Apabila dalam kuesioner masih terdapat item yang tidak terisi maka peneliti akan menghubungi kembali responden baik melalui telepon maupun email untuk melengkapinya. Apabila responden tersebut menolak untuk mengisi kembali atau tidak dapat ditemui secara langsung, tidak dapat dihubungi via telepon dan email tidak dijawab sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka peneliti tidak akan mengolah kuesioner tersebut.

### **3.7 Operasionalisasi Konsep**

#### **1. *Kehadiran Sosial***

Pengukuran *Kehadiran Sosial* dalam penelitian ini selain merujuk secara langsung terlihat skala pengukurannya yang disusun oleh Gunawardena (1997) yang telah digunakan oleh Jennifer C. Richardson (2001) dan Susan Copley Cobb (2009). Dalam melakukan operasionalisasi konsep *Kehadiran Sosial*, peneliti menyesuaikan dengan konseptualisasi *Kehadiran Sosial* maupun dimensi *Kehadiran Sosial* yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

Modifikasi yang peneliti lakukan terhadap indikator dari dimensi adalah mengubah bahasa dan beberapa istilah dari aslinya agar sesuai dengan istilah yang lazim digunakan oleh objek penelitian. Meskipun demikian, penambahan tersebut tidak sampai merubah konsep teoritik yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik operasionalisasi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengklasifikasikan item-item pertanyaan berdasarkan dimensi *Kehadiran Sosial*, yaitu konteks sosial, komunikasi online dan interaktifiti dan konseptualisasi *Kehadiran Sosial*: kualitas medium, proyeksi diri dan identifikasi kelompok.

### **a. Kualitas Medium**

Pengukuran terhadap kualitas medium yang dilakukan adalah mengoperasionalkan konsep yang dikemukakan oleh (Short et al, 1976) bahwa dengan ketidakmampuan medium mentransmisikan isyarat-isyarat nonverbal berpengaruh negatif terhadap komunikasi interpersonal. Strategi yang dilakukan agar persepsi terhadap kualitas medium lebih akurat maka peneliti mengisolasi pertanyaan dengan menempatkan pada bagian awal sebelum diberikan pertanyaan lain. Strategi ini tidak dilakukan dalam skala Gunawardena dan Zittle, 1997. Namun demikian, strategi membandingkan dengan medium lain sebagaimana pada skala aslinya tetap dilakukan dalam instrumen ini. Selanjutnya jika ditelaah lebih lanjut kualitas medium terkait erat dengan dimensi Kehadiran Sosial pada dimensi komunikasi online yang dikemukakan oleh Tu, 2002.

### **b. Proyeksi Diri dan Identifikasi Kelompok**

Untuk mengukur persepsi terhadap proyeksi diri dan kelompok peneliti menggunakan alat ukur yang telah disusun Gunawardena and Zittle, 1997 dengan mengacu pada konsep *Kehadiran Sosial* yang dikemukakan diklasifikasi berdasarkan konseptualisasi *Kehadiran Sosial* dan dimensi *Kehadiran Sosial*.

## **3.8 Pengujian Instrumen**

Instrumen penelitian ini digunakan dan telah dianggap valid dan teruji, oleh karena itu peneliti tidak melakukan analisis item secara kualitatif melalui *expert judgement*.

### **3.11. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini telah dilaksanakan berdasarkan metode-metode dan prosedur-prosedur penelitian yang sudah baku sehingga hal-hal yang terkait dengan aspek metodologisnya sudah terpenuhi. Namun tetap saja ada hal-hal yang dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Berbagai upaya telah dilakukan untuk menghindari hal-hal yang dapat mengurangi hasil penelitian ini, namun diakui mungkin terdapat kekurangan. Hal tersebut dapat saja terjadi karena angket yang digunakan bersifat *self inventory*. Dengan demikian bisa saja para responden mengisinya sesuai dengan kesimpulan mereka dan melupakan fakta yang sesungguhnya. Dengan kata lain, sukar memisahkan pandangan objektif dan

subjektif yang mungkin diberikan responden. Meskipun kemungkinan – kemungkinan ini sudah diantisipasi sewaktu pembuatan angket, namun harus tetap disadari angket yang bersifat *self inventory* ini tetap memberikan peluang bagi responden untuk mengisinya secara subyektif.

2. Belum dilakukan penelitian yang mengkombinasikan data kualitatif dan kuantitatif yang memungkinkan hasil penelitian yang komprehensif dan lebih



## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### Statistics

	Umur	Jenis Kelamin	Pengalaman
<b>N</b>			
Valid	89	93	98
Missing	12	8	3
Mean	44,2921	1,5591	5,0510
Median	43,0000	2,0000	5,0000
Mode	37,00	2,00	7,00

Berdasarkan data tersebut di atas terlihat bahwa sebanyak 89 orang responden mengisi kolom umur selebihnya sebanyak 12 orang tidak mengisi. Pada kolom Jenis Kelamin diisi oleh sebanyak 93 dan sisanya 8 orang tidak mengisi. Kemudian pada kolom pengalaman, responden yang berjumlah 101 orang sebanyak 98 orang mengisinya dan yang tidak mengisinya sebanyak 3 orang. Berdasarkan data pengisian di atas kami menyatakan valid.

#### UMUR

##### Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
30,00	3	3,0	3,4	3,4
31,00	1	1,0	1,1	4,5
32,00	4	4,0	4,5	9,0
33,00	1	1,0	1,1	10,1
34,00	3	3,0	3,4	13,5
35,00	6	5,9	6,7	20,2
36,00	2	2,0	2,2	22,5
37,00	11	10,9	12,4	34,8
38,00	5	5,0	5,6	40,4
40,00	2	2,0	2,2	42,7
41,00	4	4,0	4,5	47,2
42,00	2	2,0	2,2	49,4
43,00	2	2,0	2,2	51,7
45,00	2	2,0	2,2	53,9
46,00	2	2,0	2,2	56,2
47,00	1	1,0	1,1	57,3
48,00	1	1,0	1,1	58,4

49,00	2	2,0	2,2	60,7
50,00	7	6,9	7,9	68,5
51,00	2	2,0	2,2	70,8
52,00	7	6,9	7,9	78,7
53,00	3	3,0	3,4	82,0
54,00	4	4,0	4,5	86,5
55,00	1	1,0	1,1	87,6
56,00	2	2,0	2,2	89,9
57,00	1	1,0	1,1	91,0
58,00	4	4,0	4,5	95,5
59,00	2	2,0	2,2	97,8
62,00	1	1,0	1,1	98,9
63,00	1	1,0	1,1	100,0
Total	89	88,1	100,0	
Missing System	12	11,9		
Total	101	100,0		

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa di antara 101 responden yang berumur paling muda, yaitu 30 tahun sebanyak 3% dan paling tua, yaitu berumur 63 tahun sebanyak 1%. Secara umum, umur responden antara 30 tahun sampai dengan 63 tahun. Jumlah responden yang berumur 37 tahun menduduki jumlah paling tinggi, yaitu sebesar 10,9% kemudian diikuti oleh umur 50 tahun dan 52 masing-masing sebanyak 7%. Berumur 35 tahun sebanyak 6%, 38 tahun sebanyak 5%. Responden yang berumur selain telah disebutkan di atas berjumlah masing-masing antara 1% sampai dengan 4%. Kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini tidak terpusat pada umur tertentu, melainkan umur responden bervariasi dari umur 30 tahun sampai dengan 63 tahun dan tidak ada umur yang tidak terwakilkan.

## JENIS KELAMIN

Jenis\_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	41	40,6	44,1	44,1
2,00	52	51,5	55,9	100,0
Total	93	92,1	100,0	
Missing System	8	7,9		
Total	101	100,0		

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa di antara responden sebanyak 101 orang, sebanyak 93 orang dinyatakan valid dan selebihnya 8% tidak mengisinya. Responden dari segi jenis kelamin kami nyatakan cukup proporsional, yaitu 41 orang atau 40,6%

berjenis kelamin pria dan 52 orang atau 51,5 % berjenis kelamin wanita. Kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini dinyatakan cukup proporsional, persentase antara pria dan wanita tidak terpaut jauh 40,6% dan 51,5%. Dalam penelitian ini kami nyatakan bebas dari adanya kecenderungan pada jenis kelamin tertentu.

## PENGALAMAN

### Pengalaman

		Frequency	Percent	Valid	Cumulative Percent
Valid	3,00	27	26,7	27,6	27,6
	4,00	14	13,9	14,3	<b>41,8</b>
	5,00	15	14,9	<b>15,3</b>	57,1
	6,00	13	12,9	13,3	70,4
	7,00	28	27,7	28,6	99,0
	9,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	97,0	100,0	
Missing		3	3,0		
Total		101	100,0		

Tabel di atas memperlihatkan bahwa di antara responden sebanyak 101 orang dan yang *missing* sebanyak 3 orang yang berpengalaman selama 7 tahun menduduki persentase paling tinggi yaitu 27,7% yang kemudian diikuti oleh kelompok yang berpengalaman selama 3 tahun sebanyak 26,7% dan selebihnya yang berpengalaman antara 4 tahun sampai 5 tahun masing-masing 13,9%, 14,9% dan 13,3%. Terakhir yang memiliki pengalaman paling lama sebanyak 1 orang yaitu telah memiliki pengalaman dalam memberikan tutorial online selama 9 tahun. Dengan demikian bahwa responden dari segi pengalaman telah memenuhi kriteria dalam penelitian ini, yaitu berpengalaman minimal 3 tahun.

### Kualitas Pembelajaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,00	83	82,2	82,2	84,2
	4,00	16	15,8	15,8	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Pendapat responden yang berjumlah 101 orang tentang pernyataan bahwa kualitas pembelajaran melalui media yang berbasis teks yang dimediasi oleh medium komputer baik sebagian besar menyatakan setuju 82,2% dan bahkan di antara mereka sebanyak 15,8% menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian ada juga yang sebagian kecil sebanyak 2% menyatakan tidak setuju atas pernyataan tersebut. Kelompok ini masih tetap meyakini bahwa kualitas pembelajaran melalui media kurang baik dibanding secara tatap muka. Tidak di antara mereka yang menyatakan dengan sangat ekstrim dengan sangat tidak setuju.

### Kesesuaian Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	37	36,6	36,6	36,6
	3,00	63	62,4	62,4	99,0
	4,00	1	1,0	1,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Dibandingkan dengan persepsi terhadap kualitas pembelajaran ternyata sebagian di antara mereka yang walaupun menyatakan kualitasnya baik tapi ternyata sebagian dari mereka belum cukup puas karena segala yang diharapkan dalam kegiatan pembelajaran belum sepenuhnya terpenuhi. Hal tersebut terlihat sebanyak 36% menyatakan tidak sesuai dengan harapan. Ada hal-hal tertentu dari segi kendala medium yang menyebabkan mereka berpendapat demikian. Sebanyak 62,4% menyatakan setuju dan 1% menyatakan sangat

setuju. Kelompok ini sudah merasa bahwa segala kegiatan pembelajaran dalam tuton sesuai dengan yang diharapkan.

### **Interaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	30	29,7	29,7	29,7
	3,00	58	57,4	57,4	87,1
	4,00	13	12,9	12,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Dari segi jumlah persentase yang menyatakan setuju dan dan sangat setuju yang masing-masing 57,4% dan 12,9% atas pernyataan bahwa dapat berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam tuton cukup baik karena hampir 70% bersikap positif dan merasa dapat berinteraksi dengan baik. Sebanyak 29,7% yang menyatakan tidak setuju atau tidak sependapat apabila tuton merupakan sarana pembelajaran yang memberinya sarana untuk dapat berinteraksi secara baik dengan mahasiswa.

### **Bagian Komunitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	81	80,2	80,2	80,2
	4,00	20	19,8	19,8	100,0
			100,0	100,0	

Respon para tutor yang menyatakan bahwa mereka merasa senang sebagai bagian dari komunitas cukup baik dan ini merupakan modal penting karena harapan akan proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik. Tidak di antara mereka yang menyatakan tidak senang sebagai bagian dari komunitas online dalam kegiatan pembelajaran di tuton. Masing-masing 80,2% dan 19,8% menyatakan setuju dan sangat setuju atau nayaman apabila berada dalam komunitas online dalam kegiatan pembelajaran di tutorial online.

### Merasa Dikenal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	13,9	14,1	14,1
	3,00	73	72,3	73,7	87,9
	4,00	12	11,9	12,1	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		101	100,0		

Sebuah pendapat tentang merasa dikenal tentu merupakan sebuah ekspresi atas kemampuan diri untuk mengenalkan diri sehingga merasa dikenal dalam sebuah komunitas. Terlebih dalam komunitas online dan merasa dikenal sebuah modal penting untuk melakukan interaksi yang tanpa dihalangi oleh perasaan tidak dikenal. Dalam konteks pembelajaran oleh seorang tutor tentu sangat baik dan penting untuk menyampaikan materi-materi pembelajaran secara baik. Hanya sebanyak 13,9% yang menyatakan tidak setuju atau tidak mengenalkan diri secara baik. Sebanyak 73,7% dan 11,9% yang menyatakan setuju dan sangat setuju atas pernyataan akan mampu mengenalkan diri dan akhirnya dikenal dalam komunitas online. Yang bertolak belakang dengan sangat akstrim atas pernyataan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ditemukan pada responden.

### Kesenangan Berdiskusi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	86	85,1	85,1	85,1
	4,00	15	14,9	14,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Pernyataan akan senang berdiskusi secara online yang termediasi oleh medium sebagian besar menyatakan senang. Frekuensinya cukup besar yang menyatakan setuju 85,1% dan 14,9% menyatakan sangat setuju. Pendapat ini mengisyaratkan jika terdapat pendapat dari mahasiswa sebagai komunitas pembelajaran yang menyatakan kurang respon dari para tutornya menjadi pertanyaan mengapa hal tersebut dapat terjadi.

### Dipahami Pendapatnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	15,8	16,2	16,2
	3,00	71	70,3	71,7	87,9
	4,00	12	11,9	12,1	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		101	100,0		

Dari segi presentase sebesar 15,8% patut menjadi perhatian karena merasa tidak dipahami pendapatnya oleh komunitas, dalam hal ini mahasiswanya. Kemampuan akan menuangkan pendapat dalam bentuk tulisan yang mudah dan menyenangkan bagi orang lain memegang peranan penting dalam kegiatan tutorial online yang berbasis teks. Kemampuan dalam menuangkan pendapat dalam bentuk teks yang mudah dan menyenangkan memerlukan keterampilan khusus. Sebanyak 70,3% yang menyatakan setuju apabila mereka dipahami oleh mahasiswanya dan 12% merasa sangat setuju apabila pendapatnya dipahami.

### Mengenal Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	50	49,5	49,5	51,5
	3,00	44	43,6	43,6	95,0
	4,00	5	5,0	5,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Peran tutor dalam kegiatan pembelajaran secara online sangat penting termasuk dalam kemampuan menghadirkan diri dan serta dianggap hadir oleh komunitas lain. Kemampuan mengenal pribadi tidak terlepas dari cara tutor memperkenalkan diri. Pendapat responden pada bagian ini menjadi informasi penting yang perlu diperhatikan. Sebanyak 2% secara ekstrim menyatakan tidak setuju apabila dalam kegiatan tutor dapat menangkap pribadi mahasiswanya dan bahkan yang menyatakan setuju sebanyak 49,5%. Sebanyak 43,6% dan 5% yang menyatakan setuju dan sangat setuju, artinya mereka merasa dapat mengenal pribadi mahasiswa yang walaupun komunikasi itu dilakukan melalui internet yang berbasis teks.

### Ketersediaan Sarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	7,9	8,0	8,0
	3,00	63	62,4	63,0	71,0
	4,00	29	28,7	29,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		101	100,0		

Ini merupakan informasi penting yang walaupun hampir semua 62,9% dan 29% menyatakan tidak adanya masalah dalam ketersediaan sarana seperti komputer dan jaringan internet baik di rumah maupun di kantor ada sebanyak 7,9% masih menyatakan kurang tersedianya sarana komputer dan internet.

### Keterampilan Komunikasi\_online

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,00	62	61,4	61,4	62,4
	4,00	38	37,6	37,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Sebuah respon yang sangat baik khususnya dalam kaitannya dengan komunikasi yang berbasis teks. Kemampuan menulis, mengoperasikan komputer dan keterampilan membaca merupakan kompetensi penting yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan komunikasi melalui internet dalam tutorial online. Hampir seluruhnya menyatakan setuju dan sangat setuju 61,4% dan 37,6% atas pentingnya kemampuan tersebut dan hanya 1% yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

### Pentingnya Simbol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	8,9	9,0	9,0
	3,00	70	69,3	70,0	79,0
	4,00	21	20,8	21,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Missing System		1	1,0		
	Total	101	100,0		

Dibandingkan dengan komunikasi tatap muka dan komunikasi melalui komputer terdapat unsur yang hilang, antara lain ekspresi wajah dan gerakan tubuh. Yang tampil hanya teks yang kerap kali menyebabkan kurangnya keakraban atau kedekatan. Hal ini disadari oleh para tutor yang menyebabkan sebagian besar setuju dan sangat setuju 69,35 dan 20,8% apabila penggunaan simbol (emotikon) penting dalam komunikasi yang bernasiskan teks. Di antara mereka 8,9% yang menyatakan tidak setuju atas pendapat penting penggunaan simbol dalam komunikasi online dan tidak ada di antara mereka yang menyatakan sangat tidak setuju.

### Pemberian Respon Segera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,00	71	70,3	70,3	73,3
	4,00	27	26,7	26,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Sebanyak 70,3% yang menyatakan setuju dan 26,3% yang menyatakan sangat setuju akan pentingnya memberi respon segera atas pertanyaan mahasiswa. Pendapat ini sangat penting terlebih dalam komunikasi online karena apabila tidak diberi respon atas pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan akan memberi dampak buruk bagi peserta. Merka secara lambat laun metasa tidak diperhatikan dan tidak tertarik di dalamnya. Sama seperti pernyataan-pernyataan lain dalam kuesioner ini hanya sebatas memberi pendapat terhadap responden. Apa yang terungkap dan yang dilakukan dalam kegiatan tutorial online oleh para responden akan terlihat hasil pendapat yang diberikan oleh mahasiswa selaku komunitasnya.

### Komunikasi Teks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	62	61,4	62,0	62,0
	3,00	34	33,7	34,0	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Missing System		1	1,0		
	Total	101	100,0		

Pendapat yang dikemukakan oleh responden tentang keakraban yang terjadi dalam komunikasi yang berbasis teks itu kurang dibandingkan dengan tatap muka atau media lain yang memperlihatkan wajah. Sebanyak 61,4% yang menyatakan bahwa komunikasi yang berbasis teks kurang menimbulkan keakraban. Sebagian kecil di antara sangat setuju apabila komunikasi yang berbasis teks dapat menimbulkan keakraban. Sebanyak 33,7% yang menyatakan setuju.

### Diskusi dengan Medium Teks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	49	48,5	49,5	49,5
	3,00	46	45,5	46,5	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Missing System		2	2,0		
	Total	101	100,0		

Diskusi yang dilakukan dalam telekonferens yang menampilkan wajah dan suara tetap dianggap oleh separuh 49,5% responden lebih akrab dibandingkan dengan teks. Selebihnya yang juga separuh 45,5% dan 4% berpendapat berbedajika diskusi melalui teks lebih akrab.

### **Keakraban**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	39	38,6	39,0	41,0
	3,00	55	54,5	55,0	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
Total		100	99,0	100,0	
Missing System		1	1,0		
	Total	101	100,0		

Meskipun tidak lebih akrab jika dibandingkan dengan telekonferens, komunikasi yang berbasis teks oleh 54,5% dan 4% responden setuju dan sangat setuju apabila itu dapat menimbulkan keakraban dan selebihnya 2% dan 38,6% menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju apabila medium teks yang dapat menimbulkan keakraban.

### **Meperkenalkan Diri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	6,9	6,9	6,9
	3,00	83	82,2	82,2	89,1
	4,00	11	10,9	10,9	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Perasaan senang memperkenalkan diri merupakan salah satu usaha meningkatkan kehadiran sosial dalam komunikasi online. Hampir seluruh responden 82,2% menyatakan senang dan 10,9% sangat senang. Selebihnya sebanyak 6,9% menyatak tidak senang.

### **Pengenalan Karakter/Kepribadian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	51	50,5	50,5	51,5
	3,00	45	44,6	44,6	96,0
	4,00	4	4,0	4,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Sebanyak 50,5 menyatakan tidak dapat mengenal karakter mahasiswa melalui komunikasi yang terjadi pembelajaran online, sedangkan selebihnya 44,6% dan 4%

menyatakan tidak dapat dan bahkan sangat tidak dapat mengenal karakter komunitas lain dalam komunitas online.

### Pengertian Pendapat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	15,8	15,8	15,8
	3,00	82	81,2	81,2	97,0
	4,00	3	3,0	3,0	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Sebagian besar responden atau 81,2% dan 3% yang menyatakan bahwa pendapat mereka dimengerti dan sangat dimengerti oleh mahasiswa. 15,8% menyatakan pendapatnya tidak dimengerti oleh mahasiswa

### Bertukar Pikiran Secara Akrab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	15	14,9	14,9	14,9
	3,00	70	69,3	69,3	84,2
	4,00	16	15,8	15,8	100,0
Total		101	100,0	100,0	

Sebagian besar sebanyak 69,3%, 15,8 menyatakan bahwa berdiskusi dengan mahasiswa dalam tuton senang dan sangat senang dan hanya 14,9% menyatakan tidak senang.

### Pentingnya Perkenalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,00	67	66,3	67,0	69,0
	4,00	31	30,7	31,0	100,0
Total		100	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		101	100,0		

Sebanyak 66,3% menyatakan setuju mengenai pentingnya melakukan perkenalan dalam komunikasi online di tuton, 30,7% menyatakan sangat setuju. Hanya 2% menyatakan tidak setuju

## KEGIATAN DALAM TUTON

### CEMAS BERKOMUNIKASI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	59	58,4	58,4	58,4
	2,00	11	10,9	10,9	69,3
	3,00	28	27,7	27,7	97,0
	4,00	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Kecemasan dalam berkomunikasi yang berbasis teks dalam bentuk kegiatan menulis, mengetik dan membaca kurang dialami oleh sebagian besar responden yaitu 58,4% menyatakan tidak pernah mengalaminya, 10,9 menyatakan sangat jarang dan 27,7 menyatakan jarang. Hanya sebagian kecil, 3% yang sering mengalami perasaan cemas.

### CEMAS TERHADAP KETERAMPILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	66	65,3	65,3	65,3
	2,00	15	14,9	14,9	80,2
	3,00	19	18,8	18,8	99,0
	4,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Sebagaimana lazimnya dalam komunikasi yang berbasis teks melalui media tentu keterampilan dalam mengoperasikan komputer tentu sangat penting dimiliki. Perasaan yang dialami oleh responden terkait dengan keterampilan tersebut, mereka lebih dari separuh 65,3% menyatakan tidak pernah mengalaminya, 14,9 menyatakan sangat jarang, 18,8 menyatakan jarang dan hanya 1% menyatakan sering.

## MENANGGAPI PERTANYAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	5,9	5,9	5,9
	2,00	1	1,0	1,0	6,9
	3,00	9	8,9	8,9	15,8
	4,00	71	70,3	70,3	86,1
	5,00	14	13,9	13,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Terkait dengan menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa, sebagian besar tutor atau 70,3% menyatakan cepat menanggapi, 13,9% sangat cepat. Sebaliknya yang menyatakan tidak menanggapi dengan cepat sebanyak 5,9% dan hanya 1% yang menyatakan sangat lambat.

## MENGGUNAKAN SIMBOL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	33	32,7	32,7	32,7
	2,00	13	12,9	12,9	45,5
	3,00	37	36,6	36,6	82,2
	4,00	16	15,8	15,8	98,0
	5,00	2	2,0	2,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa 32,7% responden mengatakan tidak pernah menggunakan simbol dalam melakukan komunikasi online, 12,9% mengatakan jarang, 36,6% mengatakan sering dan hanya sebagian kecil yang mengatakan sangat sering yaitu 15,8% dan 2%.

## PEMBAHASAN

Data Demografi

### **Jenis Kelamin**

Data demografis khususnya data jenis kelamin responden dalam penelitian tidak menjadi bagian dari komponen analisis sebagai mana lazimnya dalam penelitian yang menggunakan lebih dari satu variabel. Fungsi pemaparan jenis kelamin dalam penelitian ini hanya berfungsi sebagai bahan informasi bahwa penelitian tidak terfokus pada jenis kelamin tertentu. Dengan demikian penelitian kami nyatakan tidak bias jender, responden yang berjenis kelamin laki-laki dan wanita cukup proporsional.

### **Umur**

Data statistik umur responden dalam penelitian bervariasi dari yang berumur 30 tahun hingga 63 tahun. Tujuan pengambilan data usia responden dalam penelitian hanya sebagai data pendukung sebagaimana pula pada data jenis kelamin di atas. Data ini tidak kami proses dan dikorelasikan dengan data lain namun hanya untuk mengontrol agar tidak terkonsentrasi pada umur tertentu. Responden dalam penelitian cukup representatif karena mulai dari umur 30 sampai 63 masing-masing terwakilkan yang walaupun jumlahnya bervariasi mulai dari 1 orang hingga 11 orang. Kelompok umur yang paling banyak adalah berumur 37 tahun sebanyak 11 orang dan 35 tahun sebanyak 6 orang.

### **Pengalaman Menjadi Tutor**

Sebagaimana dijelaskan pada bagian awal tulisan ini bahwa tutor yang akan menjadi objek dalam penelitian ini dibatasi hanya telah memiliki pengalaman mengelola tutorial online minimal 3 tahun. Ada sebanyak 5 orang responden yang memiliki pengalaman kurang dari 3 tahun sehingga peneliti tidak memasukkan dalam pengolahan data. Mengingat penelitian ini terkait dengan refleksi pengalaman tutor sebagai bagian dari komunitas online dengan mahasiswa yang tentu memerlukan pengalaman yang lebih lama.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan terlihat bahwa pengalaman tutor cukup bervariasi, yaitu mulai dari pengalaman selama 3 tahun hingga selama 9 tahun. Lamanya menjadi tutor dalam penelitian menjadi acuan dalam penelitian ini untuk menjadikannya sebagai objek penelitian karena diasumsikan memiliki cukup banyak pengalaman. Kekayaan akan pengalaman sangat diperlukan dalam penelitian agar hasil penelitiannya lebih akurat dan kuat.

## Kehadiran Sosial

Sebagaimana pemaparan tentang pengertian Kehadiran Sosial di bagian awal tulisan dinyatakan bahwa adanya pendapat bahwa kualitas medium mempengaruhi derajat kehadiran sosial. Namun dengan kemampuan melakukan kehadiran sosial khususnya oleh tutor akan menyebabkan media itu menjadi jauh lebih interpersonal walaupun isyarat-isyarat non verbal kurang bahkan tidak ada.

Dalam konteks tutorial online, para tutor memiliki persepsi yang cukup baik karena kebanyakan di antara mereka setuju dengan mengatakan kualitas pembelajaran yang tidak secara langsung cukup baik. Mereka hampir semuanya sependapat dan hanya sebagian kecil dengan jumlah yang tidak signifikan mengatakan tidak berkualitas. Informasi ini merupakan informasi penting bagi pihak yang berkepentingan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas komunikasi online para tutor khususnya dalam meningkatkan keterampilan yang dimiliki sekarang ini. Ini sangat penting karena sebagian besar sudah memiliki pendapat yang cukup baik untuk dikembangkan lebih jauh dan memiliki efek positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Terkait dalam layanan pembelajaran melalui internet, tutor sebagai ujung tombak mutlak diperlukan adanya keterampilan yang memadai dalam komunikasi online.

Memang oleh masing-masing tutor tentu memiliki berbagai harapan dan keinginan sesuai dengan idealisme masing-masing sehingga wajar apabila sebagian dari mereka mengatakan bahwa harapan dalam pembelajaran sesuai dengan yang diinginkan. Yang kurang menyenangkan adanya yang mengatakan belum memenuhi harapan. Data ini merupakan informasi penting akan perlunya pengembangan standar dalam menetapkan tolok keberhasilan komunikasi yang baik. Sesuai dengan karakteristik komunikasi online yang tidak dilakukan kontak secara langsung dan hilangnya gejala sosial adalah hal yang perlu diketahui oleh tutor. Dalam melakukan diskusi online tutor memiliki peran sebagai sumber informasi bagi mahasiswanya. Mereka harus dengan segera memberi umpan balik dan penguatan atas komentar-komentar yang diberikan oleh mahasiswanya. Tutor sebagai fasilitator juga tidak lepas fungsinya untuk

membangun suasana yang tidak hanya menjawab pertanyaan tetapi mereka pun juga harus memberi pertanyaan yang menarik bagi mahasiswa agar tertarik ikut secara aktif.

Respon para tutor terhadap kualitas medium dalam hal melakukan interaksi juga dianggap cukup baik. Dinyatakan bahwa mereka dapat berinteraksi secara baik dengan mahasiswa. Terdapat definisi interaksi yang sangat penting untuk ditetapkan dalam kegiatan tutorial online ini. Proses pembelajaran tentu tidak cukup hanya memberi tugas yang kemudian dijawab dan dikirimkan kembali oleh mahasiswa, diperiksa dan diberi nilai oleh tutor. Pola interaksi perlu dikembangkan secara baik dan terlebih kondisi tutor yang menyebabkan mereka harus mengelola beberapa mata kuliah. Lambannya pemberian umpan balik atau jawaban oleh tutor menyebabkan hilangnya konteks sosial oleh mahasiswa. Sementara tutor di lain pihak harus melayani tidak hanya satu kelas tetapi bahkan ada yang mengelola 5 kelas yang jumlah mahasiswa sampai ratusan. Dengan kondisi demikian perlu ada pola-pola komunikasi yang secara bersamaan yaitu bertugas sebagai tutor yang melayani banyak kelas dan mahasiswa, sementara prinsip komunikasi juga tetap berjalan secara baik. Pola komunikasi yang baik adalah mahasiswa merasa bagian dari komunitas dan selalu mendapat perhatian dari komunitas lain. Peran ini tidak lain berada pada tanggungjawab tutor. Tutor harus memperhitungkan setiap tugas atau pertanyaan yang diposting dalam forum diskusi dari segala dampak yang akan ditimbulkannya sehingga menyebabkan interaksi menjadi berkurang dan bahkan hilang.

Pengaturan diskusi mutlak dilakukan agar mahasiswa dalam mengirimkan pendapat tidak lepas dari kontrol tutor. Diskusi dengan berbagai topik perlu ditata secara baik dan mengkategorikan sesuai dengan kelompoknya agar tutor mudah menjawabnya. Tutor yang merasa sebagai bagian dari komunitas juga perlu memahami peran dirinya sebagai tutor, yaitu memfasilitasi, mengelola dan mengatur jalannya proses pembelajaran. Dalam kegiatan diskusi, tutor sebagai bagian dari komunitas perlu memahami akan perannya dan tidak diperbolehkan terlalu dominan.

Tutor sebagai bagian dari komunitas haruslah berperan tidak hanya untuk dirinya sendiri, tetapi harus selalu menjadikan dirinya sebagai model. Seorang tutor yang menginginkan sebuah model tertentu dalam cara memberi tanggapan, bertanya, cara menyapa, maka tutorpun harus melakukan sesuai dengan harapannya. Tutor tidak hanya perlu pengarahan secara eksplisit tetapi melalui mempraktekkan secara langsung atas perilaku yang diinginkan. Melalui cara demikian maka akan terbentuk sebuah komunitas

yang memiliki tingkat kehadiran sosial yang tinggi karena kondisi yang diciptakan oleh tutornya. Cerminan keberhasilan tutor dalam komunikasi online terlihat dari tingkat kehadiran sosial yang diperankan oleh para mahasiswanya. Tutor merupakan bagian penting dalam membangun kehadiran sosial yang tinggi agar mahasiswa tidak merasa asing dalam komunitasnya. Kehadiran sosial yang terbentuk tidak lain atas usaha para tutor dalam mendekatkan diri dengan cara memperkenalkan diri dan pada akhirnya merasa dikenal.

Kesenangan dalam melakukan diskusi juga ditunjukkan secara positif oleh para tutor. Hal ini merupakan informasi menarik dan positif dan tentu perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan. Rambu-rambu penting yang perlu diperhatikan dalam melakukan diskusi yang berbasis teks adalah menghadirkan diri secara sosial dalam forum agar keakraban dan kedekatan sosial bisa tercipta dengan baik. Perlu disadari bahwa teks menyampaikan makna apa adanya sebagai teks yang dikirimkan. Teks tidak menyertakan berbagai aspek komunikasi lain yang justru seringkali memiliki peran yang lebih kuat dalam menyampaikan makna.

Cara yang paling tepat agar makna yang disampaikan mudah dipahami oleh pihak lain dan merasa dipahami adalah penyertaan pernyataan yang menunjukkan suasana hati dan perasaan. Jika misalnya sedang mengalami perasaan senang dan puas atas jawaban seorang mahasiswa, maka perlu diungkapkan dengan kata "wow" kamu hebat sekali. Raut wajah riang atau senang tutor dalam suasana diskusi yang dilakukan oleh mahasiswa tentu tidak dapat ditunjukkan wajah tutor disitu. Jalan yang ditempuh adalah memformulasikan perasaan itu dalam bentuk tulisan ataupun lambang. "Saya sangat senang dan puas" merupakan ungkapan yang paling baik bagi tutor untuk menghadirkan dirinya yang menyebabkan mahasiswa menjadi semangat dan merasa tutor selalu dalam bagian mereka.

Sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya bahwa tutor harus membentuk sebuah komunitas sebagaimana mereka inginkan dengan cara berperilaku idel agar menjadi contoh bagi komunitas lainnya. Jika kehadiran sosial yang tinggi yang telah diciptakan oleh tutor akan menjadi hal penting akan potensi terciptanya kehadiran sosial oleh para mahasiswa dan pada akhirnya proses pembelajaran yang hendak diciptakan oleh tutor menjadi muda. Mahasiswa maupun dengan tutor merasa lebih akrab satu sama lain

menjadikan tutor tidak perlu secara ekstra memotivasi mahasiswanya untuk ikut secara aktif tetapi dengan sendirinya termotivasi karena mereka telah merasa sebagai bagian dari komunitas itu.

Kehadiran sosial para tutor yang terkait dengan rasa kecemasan akan komunikasi yang menggunakan teks juga sangat penting untuk diperhatikan. Secara umum baik dalam keterampilan melakukan komunikasi online maupun ketersediaan sarana termasuk jaringan internet tidak ada masalah bagi tutor. Namun demikian jika dikaitkan dengan pembahasan di atas tutor sangat penting memahami dirinya sebagai tutor dimana sosoknya tergantikan oleh virtual. Keterampilan menulis merupakan syarat penting yang tidak hanya sekedar memasukkan materi yang kemudian menunggu tanggapan dari mahasiswa tetapi bagaimana tutor mengemas materi yang mengkombinasikan konten yang padat namun tetap tidak membosankan.

Karakteristik masing-masing materi memang berbeda sesuai dengan bidangnya. Ruang inisiasi yang tersedia untuk presentasi bahan atau materi pembelajaran dibuat khusus untuk presentasi materi dan terlihat semua tutor telah memanfaatkan itu secara baik. Namun penggunaan ruang lain masih kurang seperti ruang chat yang sesungguhnya dapat mengurangi rasa bosan yang penuh dengan teori-teori yang walaupun juga telah disinggung sebelumnya bahwa hampir semua tutor memiliki beban kerja yang berlebih sehingga tidak memiliki waktu untuk penggunaan ruang ini.

Forum diskusi merupakan sarana yang paling tepat untuk kondisi tutor yang beban berlebih karena bersifat asincronous. Saran ini dapat dipergunakan secara maksimal sepanjang dapat dijalankan diketahui cara pengorganisasiannya. Jumlah mahasiswa yang banyak tentu tutor tidak memiliki waktu untuk menyapa atau memberi tanggapan atau jawaban atas pertanyaan masing-masing mahasiswa. Cara yang tepat untuk menangani kondisi seperti ini adalah membentuk kelompok belajar. Kelompok belajar tentu tidak hanya efektif dalam kelas virtual, namun juga dalam kelas tatap muka. Dalam konteks kelas virtual yang cenderung tanpa batas, melalui pembentukan kelompok menjadikan tumbuhnya kehadiran sosial yang lebih tinggi oleh mahasiswanya. Peran tutor dalam kelompok lebih muda karena ia hadir untuk memberi jawaban atau umpan balik terhadap kelompok dan bukan pada orang perorang. Tutor sebaiknya memberikan soal berupa pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat memberi masukan sehingga mereka

merasa aktif dan jika tutor memberi tanggapan maka masing-masing anggotapun merasa terpuaskan dan tidak ada di antara yang merasa belum diberi tanggapan.

## I. Lama menjadi Tutor Tutorial Online (Tuton)

Silahkan Bapak/Ibu isi sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi tutor tuton Universitas Terbuka dan beri tanda  $\surd$  (ceklis) pada kolom yang sesuai dengan tahunnya.

Selama.....tahun, yaitu pada tahun

2006	.....
2007	.....
2008	.....
2009	.....
2010	.....
2011	.....
2012	.....

## II. Pengalaman Selaku Tutor dalam Tuton

Silahkan Bapak/Ibu isi dengan tanda V (ceklis) pada kolom yang sesuai dengan pendapat atau pengalaman Bapak/Ibu.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Menurut saya kualitas kegiatan pembelajaran melalui tuton baik				
2.	Segala kegiatan pembelajaran dalam tuton sesuai dengan harapan saya				
3.	Saya dapat berinteraksi dengan mahasiswa secara baik dalam tuton.				
4.	Saya merasa senang sebagai bagian dari komunitas online komunikasi dengan mahasiswa.				
5.	Internet, dalam hal ini tuton dapat mengakomodasi harapan saya bertukar pikiran secara akrab dengan mahasiswa.				
6.	Saya dapat mengenalkan diri secara baik dan merasa dikenal oleh komunitas mahasiswa.				
7.	Saya merasa sebagai bagian dari komunikasi online atas perkenaan yang saya lakukan.				
8.	Saya merasa senang ikut secara aktif berdiskusi dengan mahasiswa				
9.	Saya merasa pandangan dan pemikiran saya dapat dipahami dengan mudah dan secara baik oleh mahasiswa				
10.	Saya dapat mengenal pribadi mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran di tuton				
11.	Adanya sarana komputer dan jaringan internet yang				

	memadai di tempat kerja dan di rumah membuat saya lebih mudah berinteraksi dengan mahasiswa.				
12.	Pengetahuan dasar menulis, mengetik dan membaca yang memadai penting bagi tutor tuton untuk berkomunikasi yang berbasis teks.				
33.	Penggunaan simbol-simbol dalam berkomunikasi melalui komputer yang berbasis teks sangat penting.				
14.	Saya merasa senang bila dapat menanggapi atau menjawab pertanyaan mahasiswa dengan segera.				
15.	Diskusi yang dilakukan dalam kegiatan tuton dengan teks lebih akrab daripada tatap muka				
16.	Diskusi yang dilakukan dalam kegiatan tuton dengan teks lebih akrab daripada telekonferens.				
17.	Komputer sebagai medium yang berbasis teks merupakan medium yang paling baik untuk berinteraksi.				
18.	Komputer sebagai medium yang berbasis teks merupakan medium yang paling baik untuk melakukan percakapan				
19.	Saya merasa senang memperkenalkan diri kepada mahasiswa dalam tuton.				
20.	Saya merasa senang menginisiasi maupun berdiskusi dengan mahasiswa dalam tuton.				
21.	Saya dapat membedakan kesan pribadi masing-masing mahasiswa meskipun melalui text.				
22.	Saya dapat mengenal karakter mahasiswa dari cara mereka berpartisipasi.				
23.	Saya dapat mengenal kepribadian mahasiswa dari cara mereka menyampaikan pesan.				
24.	Saya merasa pendapat yang saya sampaikan dimengerti oleh mahasiswa.				

Silahkan Bapak/Ibu isi dengan tanda  $\surd$  (ceklis) pada kolom yang sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu.

No	Pernyataan	Tidak pernah	Sangat jarang	Jarang	Sering	Sangat sering
1.	Apakah Bapak/Ibu merasa cemas karena mengalami kesulitan dalam menulis, mengetik dan membaca melalui komputer.					
2.	Apakah Bapak/Ibu merasa cemas dalam					

	mengoperasikan komputer					
3.	Apakah Bapak/Ibu menanggapi segera pertanyaan mahasiswa jika Bapak/Ibu merasa bisa membantunya.					
4.	Apakah daam berkomunikasi dengan teks, Bapak/Ibu menggunakan simbol-simbol (mis. © sebagai lambang senyum) untuk menggambarkan suasana hati kepada mahasiswa.					

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Babbie, Earl. (1992). *The Practice of Social Research* (6th edition). USA: Woolworth, Inc

Bailey, Kenneth D.. (1994). *Method of Social Research* (4th edition), USA:: The free Press

Belawati, T. (1998). *Mediated counselling services: An effort to increase student*

*persistence in distance education*. Jakarta: Universitas Terbuka. Eunson,

Baden (2005) *Communicating in the 21<sup>st</sup> Century*. Australia: Wiley Flew (2005). *New*

*Media: An Introduction*.. New York: Oxford University Press. Griffin, EM (2204). *A*

*first Look at Communication Theory*. Boston: McGraw-Hill Harasim LM , (1990)

*Online Education: Perspective on a New Evironment*. New

York: Pareger Illeris, Knud A. (2009). *Comprehensive Understanding of*

*Human Laming Canada*:

Route Id ge

Kozma R. (1987) *The Implications of Cognitive Psychology for Computer-Based Learning Tools*. *Educational Technology* .

Kriyantono, Rachmat. (2009) *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana.

Newman, W. Laurence (2003), *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approach*. USA: Pearson Education, Inc

McQuail, Denis, (2002) *McQuail's Reader in Mass Communication Theory*. London:

SAGE Publications

Short, J.A., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. New York: John Wiley & Sons.

Singarimbun, Masri, dan Efendy. (2004). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. (2007). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Surakhmad,

Winarno. 1994. *Research-Methods*. Bandung: Penerbit Tarsito. Vembrianto,

St. (1993) *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Grasindo

### **Jurnal dan Publikasi Ilmiah**

Avner Caspi and Ina Blau. (2008) *Kehadiran Sosial in Online Discussion Groups*.  
Israel: Springer

Chih-Hsiung Tu, (2001) *Online collaborative learning communities :twenty-one designs  
to building an online community*. USA

Richardson, Jennifer C (2001) *Examining Kehadiran Sosial in Online Courses in  
Relation to Student's Perceived Learning and Satisfaction*

Oetoyo, Boedi & Daulay, Pardamean (2008). *Interaksi Sosial Mahasiswa Pendidikan  
Jarak Jauh*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Vol 9, No.2, September  
2008, LPPM Universitas Terbuka

Tu, Chih-Hsiung (2002) *The Impacts of Text based CMC on Online Kehadiran Sosial*,  
George Washington University, Volume 1, Number2, 2002, ISSN: 1541-4914.  
The Journal of Interactive Online Learning

Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2001). *Critical Thinking and Computer  
Conferencing: A Model and Tool to Assess Cognitive Presence*. *American  
Journal of Distance Education*.

Liang, Kristy Yan. 2006 *Promoting Kehadiran Sosial: building connectedness in  
educational cyberspace* Thesis: Ph.D. University of British Columbia Dept. of  
Language and Literacy Education.. University of British Columbia

Universitas Terbuka. (1996). *Universitas Terbuka: Sebuah inovasi dalam pendidikan  
tinggi*. Jakarta.

Konsiatenkan dg IPA cara penulisan pengarang: nama kedua disingkat atau diurai?

### **Internet**

Lowenthal, Patrick R *The Evolution and influence of Kehadiran Sosial Theory on Online Learning*. USA: University of Colorado Denver. Diakses 13 Maret 2011  
[http://patricklowenthal.com/publications/evolution\\_social\\_presence.pdf](http://patricklowenthal.com/publications/evolution_social_presence.pdf)

Mantha, Brandi Scollins *Cultivating Kehadiran Sosial in the Online Learning Classroom: A literature Review with Recommendation for Practice* .USA Diakses 12 Maret 2011 dari  
[http://www.itdLorg/journal/mar\\_08/article02.htm](http://www.itdLorg/journal/mar_08/article02.htm)

## PERSONALIA PENELITIAN

### A. Ketua Peneliti

#### Identitas Diri

Nama : Hasanuddin, SS, M.Si  
Tempat, tanggal lahir : Pompanua, 31 Desember 1968  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Menikah  
Pendidikan terakhir : Program Pascasarjana Magister (S2) Ilmu Komunikasi  
di Universitas Indoensia Jakarta  
Alamat : Perum. BDB II Blok BW 08 Sukahati, Cibinong, Bogor  
E-Mail : hasanuddin-ut@ut.ac.id  
No. Hp : 08128496812

#### Riwayat Pendidikan Formal

1. S1 Linguistik UNHAS Makassar Sulawesi-Selatan tahun 1991
2. Program Pascasarjana Magister (S2) Ilmu Komunikasi di Universitas Indonesia Jakarta tahun 2011

### B. Anggota 1

### C. Anggota 2

#### 7. Identitas Diri

Nama : Yanti Hermawati, S.Sos.I., M.Si  
Tempat, tanggal lahir : Ciamis, 13 Mei 1981  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Menikah  
Pendidikan terakhir : Program Pascasarjana Magister (S2) Ilmu Komunikasi  
di Universitas Padjadjaran Bandung  
Alamat : Jl. Merica Pondok Cabe Pamulang Tangerang Selatan

E-Mail : herma@ut.ac.id  
No. Hp : 081-70012074

#### **8. Riwayat Pendidikan Formal**

3. S1 Komunikasi Penyiaran Islam IAIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2004
4. Program Pascasarjana Magister (S2) Ilmu Komunikasi di Universitas Padjadjaran Bandung tahun 2007