

**LAPORAN PENELITIAN**  
**PENGEMBANGAN INSTITUSI**



**PENGEMBANGAN DAN IMPLEMENTASI MODEL FAQ FORUM KOMUNITAS UT ONLINE**  
**YANG DIKELOLA OLEH FISIP, FEKON, FMIPA DAN FKIP**

Oleh  
Nila Kusuma Windrati (nilakw@ut.ac.id)  
Ratna Nurhayati  
Sutartono

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS TERBUKA**

**2012**

**LEMBAR PENGESAHAN USUL PENELITIAN  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

1. a. Judul Penelitian : **Pengembangan dan Implementasi Model FAQ untuk Forum Komunitas UT-Online Yang Dikelola oleh FISIP, FEKON, FMIPA dan FKIP**  
b. Bidang Penelitian : Pengembangan Institusi  
c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Pengembangan Institusi
2. Ketua Peneliti  
a. Nama Lengkap : Dra. Nila KusumaWindrati, M.Si  
b. N I P : 19660504 199203 2 004  
c. Gol. Kepangkatan : Penata/III d  
d. Jabatan Akademik : Lektor  
f. Fakultas : FISIP
3. Anggota Peneliti  
a. Jumlah Anggota : 2 (Dua) Orang  
b. Nama Anggota/Unit Kerja : 1. Ratna Nurhayati, SH.,M.Hum.  
2. Drs. Sutartono, M.Hum
4. a. Periode Penelitian : 2012  
b. Lama Penelitian : 8 (delapan) Bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 38.220.000 (tigapuluh delapan juta duaratus duapuluh ribu Rupiah)
6. Sumber Biaya : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka

Mengetahui,  
Dekan FISIP-UT

Pondok Cabe, 30 Desember 2012  
Ketua Peneliti,

Daryono, SH.,MA, Ph.D  
NIP 19640722 198811 1 001

Dra. Nila KusumaWindrati, M.Si  
NIP 19660504 199203 2 004

Menyetujui,  
Ketua LPPM

Menyetujui,  
Kepala PAU-PPI/PUSLITGASIS

Dra. Dewi Artati Padmo Putri, MA, Ph.D  
NIP. 196107241987102001

Dr. Benny A. Pribadi, MA  
NIP. 19610509 198703 1 001

## PERSONALIA PENELITIAN

### 1. Ketua Peneliti

- a. Nama : Dra. Nila KusumaWindrati, M.Si
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIP : 19660504 199203 2 004
- d. Bidang Ilmu : Komunikasi
- e. Pangkat/golongan : Penata/III d
- f. Jabatan Fungsional : Lektor
- g. Fakultas/Jurusan : FISIP
- h. Waktu Penelitian : 5-6 jam/minggu

### 2. Anggota Peneliti:

- a. Nama : Ratna Nurhayati, SH.,M.Hum.
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIP : 19691115 199802 2 001
- d. Bidang Ilmu : Hukum
- e. Pangkat/golongan : Penata /III d
- f. Jabatan Fungsional : Lektor
- g. Fakultas/Jurusan : FISIP/Ilmu Administrasi
- h. Waktu Penelitian : 4-5 jam/minggu

- a. Nama : Drs. Sutartono, M.Hum
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. NIP : 19610222 199903 1 001
- d. Bidang Ilmu : Perpustakaan
- e. Pangkat/golongan : Penata Muda/III a
- f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- g. Fakultas/Jurusan : FISIP/Ilmu Administrasi
- h. Waktu Penelitian : 4-5 jam/minggu

## I Pendahuluan

### 1.1. Latar belakang

Efisiensi menjadi salah satu masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan Program Forum Komunitas UT Online, karena pihak pengelola sering harus kehilangan waktu dan tenaga lebih banyak lagi untuk menjawab pertanyaan dengan topik yang sama yang diajukan oleh sejumlah mahasiswa pada waktu yang berbeda (Windrati, dkk. 2011). Padahal di sisi lain, hasil penelitian yang dilakukan Oetoyo dan Daulay pada tahun 2008 maupun penelitian yang dilakukan oleh Windrati dkk., menunjukkan banyaknya jumlah mahasiswa yang memanfaatkan forum tersebut, bahkan cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Topik pertanyaan yang sering muncul, khususnya pada Forum Komunitas UT Online yang dikelola oleh FISIP, berkisar tentang registrasi, cara belajar dan ujian. Terkait dengan hal tersebut, masalah lain yang muncul adalah tidak terjawabnya sebagian dari pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, Windrati dkk. dalam penelitian yang sama kemudian mencoba mengembangkan prototype membuat suatu program yang bisa mengatasi masalah efisiensi waktu dan ketidak terjawaban sebagian surat mahasiswa yaitu prototype FAQ,

Terkait dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan Windrati dkk., maka pada penelitian yang sama, Windrati dkk selanjutnya mengembangkan prototype FAQ untuk mengatasi masalah efisiensi. FAQ tersebut berisikan daftar pertanyaan yang sering muncul pada FKFO beserta jawabannya. Prototype FAQ yang dikembangkan kemudian diuji cobakan pada pihak pengelola yang bertugas menjawab pertanyaan mahasiswa di forum tersebut. Hasil uji coba menunjukkan bahwa prototype FAQ yang dikembangkan efisien bagi pihak pengelola untuk menjawab pertanyaan yang muncul secara berulang-ulang. Dengan adanya FAQ pihak pengelola tidak lagi kehilangan waktu dan tenaga lebih banyak untuk menjawab pertanyaan yang sama yang diajukan oleh sejumlah mahasiswa pada waktu yang berbeda. Selain itu, pihak pengelola juga tidak perlu lagi melibatkan unit terkait untuk menjawab pertanyaan mahasiswa yang jawabannya sudah tersedia di FAQ, karena dengan adanya FAQ mahasiswa bisa langsung membuka program tersebut untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang ingin mereka ajukan. Bila ada mahasiswa yang tetap bertanya melalui FKFO, maka pihak pengelola cukup memberi informasi kepada mahasiswa bahwa jawaban atas pertanyaan yang diajukan dapat dilihat di FAQ yang terpasang di halaman FKFO. Uji

coba juga di lakukan kepada sejumlah mahasiswa guna mengetahui efektivitas dari prototype FAQ yang dikembangkan. Hasil uji coba menunjukkan bahwa prototype FAQ yang dikembangkan efektif untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, karena jawaban-jawaban yang disampaikan dalam FAQ mampu menjawab sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Melihat manfaat prototype FAQ yang cukup signifikan dalam mengatasi masalah efisiensi dan keterjawaban pertanyaan mahasiswa, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan lebih lanjut dan mengimplementasikan prototype FAQ tersebut di forum komunitas UT Online yang dikelola tidak hanya oleh FISIP saja, tetapi juga oleh Fakultas lain yaitu FEKON, MIPA dan FKIP, karena pertanyaan yang sering muncul di Forum Komunitas UT Online yang dikelola FISIP sifatnya umum yang bisa berlaku di Fakultas lain. Dari hasil pengamatan sementara atas topic pertanyaan yang diajukan mahasiswa pada forum Komunitas UT Online yang dikelola FEKON, MIPA dan FKIP memang terlihat adanya kemiripan dengan topic pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa FISIP.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah materi jawaban yang ada pada prototipe FAQ FKFO yang telah dikembangkan masih relevan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, khususnya terkait dengan perubahan kebijakan/peraturan UT?
- b. Topik-topik apa yang sering muncul di FKUO yang dikelola oleh FEKON, FMIPA dan FKIP?
- c. FAQ seperti apakah yang sesuai untuk FKUO yang dikelola masing-masing fakultas?
- d. Apakah FAQ yang dikembangkan dan diimplementasikan di FKUO dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa secara efisien?

## **1.3. Tujuan Penelitian:**

- a. Untuk mengetahui apakah materi jawaban yang ada pada prototype FAQ FKFO yang telah dikembangkan masih relevan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.

- b. Untuk mengetahui topik-topik yang sering muncul di FKUO yang dikelola oleh FEKON, MIPA dan FKIP.
- c. Untuk mengetahui FAQ seperti apakah yang sesuai untuk FKUO yang dikelola masing-masing fakultas.
- d. Untuk mengetahui apakah FAQ yang dikembangkan dan diimplementasikan di FKUO dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa secara efisien.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi UT, FAQ diharapkan bisa digunakan sebagai sarana untuk mensosialisasikan kebijakan/peraturan baru bagi mahasiswa
- b. Bagi pihak pengelola Forum Komunitas UT Online di masing-masing Fakultas, FAQ yang dikembangkan diharapkan dapat membantu menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa secara efisien.
- c. Bagi mahasiswa UT, FAQ yang diimplementasikan diharapkan dapat membantu memperoleh jawaban secara efektif

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan bagian pemaparan teori dan konsep yang relevan dengan masalah penelitian yang diharapkan dapat menunjang keberhasilan dan kualitas hasil penulisan secara keseluruhan. Teori dan konsep yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan *Computer-Mediated Communication (CMC)*, Forum Komunitas online, FAQ, dan Perangkat Lunak.

### **2.1. Computer-Mediated Communication (CMC)**

Dewasa ini pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pembelajaran di semua lini dan tingkat pendidikan semakin marak. Pihak penyelenggara pendidikan terutama di tingkat perguruan tinggi yang tidak memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pasti akan ditinggalkan oleh *stake holdernya*. Ketatnya persaingan dan tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan menyenangkan dari masyarakat, menjadikan pihak penyelenggara pendidikan harus mampu memenuhi tuntutan tersebut tanpa harus mengabaikan segi kualitasnya jika ingin keberadaannya diperhitungkan. Kegiatan dalam bidang akademik atau pembelajaran yang penyelenggaraanya akrab dengan teknologi informasi dan komunikasi lazim disebut dengan *e-learning*, berbagai bentuk dan modus kegiatan *e-learning* akan selalu melibatkan manusia dengan berbagai sarana perangkat keras (*hardware*) sebagai perantaranya, pada umumnya orang menyebutnya dengan media komputer.

Menurut Hogg dan Vaughan (2002: 600) dalam bukunya *Social Psychology*, perkembangan terbesar dalam lima sampai sepuluh tahun terakhir ini adalah ledakan dari *computer-mediated communication (CMC)*. CMC) adalah setiap bentuk komunikasi antara dua orang atau lebih individu yang berinteraksi dan/atau mempengaruhi satu sama lain melalui komputer yang terpisah melalui Internet atau koneksi jaringan - menggunakan perangkat lunak sosial. CMC tidak termasuk metode bagaimana dua komputer berkomunikasi, melainkan bagaimana orang berkomunikasi melalui komputer.

([http://translate.google.co.id/translate?hl=id&sl=en&u=http://edutechwiki.unige.ch/en/Computer-mediated\\_communication&ei=dpugT4jIF8fHrQe754DfCA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=9&ved=0Cl0BEO4BMAg&prev=/search%3Fq%3Dcomputer%2Bmediated%2Bcommunication%26hl%3Did%26sa%3DX%26biw%3D1440%26bih%3D706%26prmd%3Dimvnsb](http://translate.google.co.id/translate?hl=id&sl=en&u=http://edutechwiki.unige.ch/en/Computer-mediated_communication&ei=dpugT4jIF8fHrQe754DfCA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=9&ved=0Cl0BEO4BMAg&prev=/search%3Fq%3Dcomputer%2Bmediated%2Bcommunication%26hl%3Did%26sa%3DX%26biw%3D1440%26bih%3D706%26prmd%3Dimvnsb)). John

December dalam Thurlow (2007: 15), mengemukakan bahwa CMC adalah suatu proses komunikasi manusia melalui computer, melibatkan orang, berada dalam situasi konteks tertentu, terlibat dalam proses untuk membentuk media untuk berbagai tujuan.

## 2.2. Forum Komunitas Online

Pengertian dari komunitas adalah sebuah kelompok sosial dari beberapa organisme yang berbagi lingkungan, umumnya memiliki ketertarikan dan habitat yang sama. Dalam komunitas manusia, individu-individu di dalamnya dapat memiliki maksud, kepercayaan, sumber daya, preferensi, kebutuhan, risiko dan sejumlah kondisi lain yang serupa (<http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas>).

Komunitas online adalah sebuah komunitas virtual yang ada secara online yang anggotanya memungkinkan adanya melalui mengambil bagian dalam ritual keanggotaan. Sebuah komunitas online dapat mengambil bentuk sistem informasi di mana setiap orang dapat memposting konten, seperti sistem papan buletin atau satu di mana hanya sejumlah terbatas orang dapat memulai posting, seperti Weblogs. Komunitas Online juga telah menjadi bentuk tambahan komunikasi antara orang-orang yang mengenal satu sama lain terutama dalam kehidupan nyata. Banyak cara digunakan dalam perangkat lunak sosial secara terpisah atau dalam kombinasi, termasuk berbasis teks chat room dan mforu yang menggunakan suara, video teks atau avatar. Signifikan-teknis perubahan sosial mungkin dihasilkan dari proliferasi seperti internet berbasis jaringan sosial ([http://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_community](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_community)).

Howard Rheingold dalam Wood (2005: 124), menyatakan bahwa komunitas virtual adalah agregasi sosial yang muncul dari dunia internet ketika cukup banyak orang melakukan diskusi-diskusi publik cukup lama, dengan rasa kemanusiaan yang cukup, untuk membentuk jaring hubungan pribadi di dunia maya.

Komunitas online atau bisa juga disebut dengan komunitas maya diciptakan untuk sarana saling berkomunikasi di antara para pengguna internet dengan menggunakan teknologi yang menggunakan *platform* internet. Walaupun begitu, saat internet populer di kalangan awam, yaitu sejak munculnya http sebagai landasan *website*, masyarakat baru sekedar menggunakan internet untuk mencari berita atau komunikasi melalui e-mail. Namun segera setelah itu, komunitas maya yang terdiri dari pengguna awam juga mulai terbentuk. Komunitas maya bisa berupa *mailing list*, *newsgroup* atau *bulletin board* ([http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas\\_maya](http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas_maya)).



Sebagai perguruan tinggi terbuka dan jarak jauh, UT telah mengembangkan berbagai bentuk layanan belajar, salah satunya adalah program UT Online, yaitu suatu bentuk layanan bantuan belajar dengan memanfaatkan media internet. Salah satu fitur dalam tutorial online adalah Forum Komunitas UT Online. Forum Komunitas UT Online dirancang khusus sebagai media komunikasi antara mahasiswa UT dalam bentuk diskusi interaktif, sehingga mereka dapat bertanya jawab, saling tukar informasi, pemikiran, dan saran yang berkaitan dengan kepentingan mereka selama kuliah di UT.

Keberadaan Forum Komunitas UT Online dikelompokkan berdasarkan fakultas, ada empat fakultas dan satu program pasca sarjana yang ada di UT, yaitu Fakultas Ekonomi (FEkon), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yang dibagi dua yaitu Pendas dan Non-Pendas, serta Program Pasca Sarjana (PPS). Komunikasi yang berkembang dalam forum ini tentunya hal-hal yang berkaitan dengan bidang non akademik seperti registrasi, proses belajar, ujian, kelulusan, pertemanan. Dari hasil pengamatan sementara, topik diskusi pada forum komunitas UT Online yang dikelola masing-masing fakultas cenderung sama.

### **2.3. Frequently Asked Questions (FAQ)**

Lazimnya sebuah website dikembangkan dengan berbagai tujuan dan kepentingan yang beragam, tergantung pada bidang yang dikembangkannya. Hal tersebut tercermin dari berbagai fitur yang ditampilkan pada halaman website tersebut. Beberapa website dilengkapi dengan salah satu fitur yang jika dibuka maka akan muncul tampilan yang berisi sederet pertanyaan dan jawaban yang menurut mereka adalah hal-hal yang sering ditanyakan oleh *user*, fitur ini biasanya diberi judul FAQ. Apakah sebenarnya FAQ ini?. Ada beberapa pengertian mengenai FAQ salahsatunya menyebutkan bahwa *FAQ is an online document that poses a series of common questions and answers on a specific topic* (<http://www.webopedia.com./TERM/F/FAQ.html>, 2010), kemudian ada yang menuliskan bahwa FAQ adalah *Frequently Asked Question* atau pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan *user* (<http://maltengkab.go.id/bappeda/faq.php>), adapula yang mengungkapkan bahwa FAQ merupakan singkatan dari *Frequently Asked Questions*, yaitu suatu kumpulan pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna beserta jawabannya (<http://www.ttukab.go.id/modules.php?name=FAQ>). Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat

ditarik benang merah bahwa FAQ adalah suatu kumpulan pertanyaan mengenai topik yang spesifik, yang sering diajukan pengguna beserta jawaban dari pertanyaan tersebut.

Secara spesifik keberadaan FAQ yang biasanya terlihat sebagai salah satu fitur pada tampilan muka suatu website, belum ada di website UT, hal ini tentu patut disayangkan, sebab sebagai institusi pendidikan tinggi jarak jauh pertama dan terbesar di Indonesia, tentu UT mempunyai potensi dalam menarik masyarakat luas untuk mengetahui segala sesuatu tentang UT. Melihat begitu kompleksnya urusan/permasalahan yang dihadapi dan harus diselesaikan masyarakat baik secara individu maupun sebagai anggota kelompok, tentu mereka akan berusaha untuk mempergunakan waktu dengan efisien (hemat) dan dan efektif (selektif) dalam menjangkau berbagai informasi, dengan keberadaan fitur FAQ diharapkan UT dapat memberikan salah satu layanan yang mampu menjawab tantangan efisiensi dan efektivitas yang menjadi persoalan semua orang.

## **2.4 Perangkat Lunak (Software)**

Software adalah kumpulan instruksi yang berfungsi untuk menjalankan suatu perintah, seperti memberikan informasi tentang hardware, menentukan fungsi hardware, dan menjalankan sistem (<http://solehsoul.wordpress.com/2009/08/31/apa-itu-software-komputer---definisi-software/>).

Agar komputer dapat membaca, mengingat, membuat keputusan (membandingkan), menghitung, menyortir, dan menghasilkan keluaran berupa informasi dalam monitor atau cetakan, komputer harus dapat membaca dan memasukkan program ke dalam memori utamanya. Program adalah instruksi dalam bahasa mesin atau yang dapat dibaca oleh komputer yang dirancang untuk tujuan tertentu sehingga kalau operator menjalankan komputer dan memijit tombol tertentu (misalnya untuk memroses data akuntansi) disebut dengan program aplikasi (*aplication program*). Pengertian perangkat lunak menunjuk pada program dan alat bantu lain yang bersifat menambah kemampuan komputer sebagai alat untuk melaksanakan tugas atau operasi tertentu. Program aplikasi dapat dibuat secara khusus untuk memenuhi kebutuhan khusus pula (*tailor-made*) atau berupa paket yang mempunyai aplikasi umum.

Disebut juga dengan perangkat lunak, merupakan kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer dalam menjalankan pekerjaannya. Perangkat lunak ini merupakan catatan bagi mesin komputer untuk menyimpan perintah, maupun dokumen serta arsip lainnya. Merupakan data elektronik yang disimpan sedemikian rupa oleh komputer itu sendiri, data yang disimpan ini dapat berupa program atau instruksi yang akan dijalankan oleh perintah, maupun catatan-catatan yang diperlukan oleh komputer untuk menjalankan perintah yang dijalankannya. Untuk mencapai keinginannya tersebut dirancanglah suatu susunan logika, logika yang disusun ini diolah melalui perangkat lunak, yang disebut juga dengan program beserta data-data yang diolahnya. Pengelohan pada software ini melibatkan beberapa hal, diantaranya adalah sistem operasi, program, dan data. Software ini mengatur sedemikian rupa sehingga logika yang ada dapat dimengerti oleh mesin komputer.

Seperti namanya, yaitu *software* atau perangkat lunak, sifatnya pun berbeda dengan *hardware* atau perangkat keras, jika perangkat keras adalah komponen yang nyata yang dapat dilihat dan disentuh oleh manusia, maka *software* atau perangkat lunak tidak dapat disentuh dan dilihat secara fisik, *software* memang tidak tampak secara fisik dan tidak berwujud benda tapi bisa dioperasikan.

Perangkat lunak adalah istilah umum untuk data yang diformat dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca dan ditulis oleh komputer. Dengan kata lain, bagian sistem komputer yang tidak berwujud. Istilah ini menonjolkan perbedaan dengan perangkat keras computer. ([http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat\\_lunak](http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_lunak)).

Ada yang mengartikan pengertian *software* komputer adalah sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah. Melalui software atau perangkat lunak inilah suatu komputer dapat menjalankan suatu perintah *software* atau perangkat lunak komputer berdasarkan distribusinya dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu *software* berbayar, *software* gratis atau *free (freeware, free software, shareware, adware)*.

*Software* berbayar merupakan perangkat lunak yang didistribusikan untuk tujuan komersil, setiap pengguna yang ingin menggunakan atau mendapatkan *software* tersebut dengan cara membeli atau membayar pada pihak yang mendistribusikannya. pengguna yang menggunakan software berbayar umumnya tidak diijinkan untuk menyebarkan *software* tersebut secara

bebas tanpa ijin ada penerbitnya. contoh *software* berbayar ini misalnya adalah sistem *microsoft windows*, *microsoft office*, *adobe photo shop*, dan lain-lain.

*Freeware* atau perangkat lunak gratis adalah perangkat lunak komputer berhak cipta yang gratis digunakan tanpa batasan waktu, berbeda dari *shareware* yang mewajibkan penggunanya membayar (misalnya setelah jangka waktu percobaan tertentu atau untuk memperoleh fungsi tambahan). Para pengembang perangkat gratis seringkali membuat perangkat gratis *freeware* “untuk disumbangkan kepada komunitas”, namun juga tetap ingin mempertahankan hak mereka sebagai pengembang dan memiliki kontrol terhadap pengembangan selanjutnya. *Freeware* juga didefinisikan sebagai program apapun yang didistribusikan gratis, tanpa biaya tambahan. Sebuah contoh utama adalah *suite browser* dan *mail client* dan Mozilla News, juga didistribusikan di bawah GPL (*Free Software*).

*Free Software* lebih mengarah kepada bebas penggunaan tetapi tidak harus gratis. Pada kenyataannya, namanya adalah karena bebas untuk mencoba perangkat lunak sumber terbuka (*Open Source*) dan di sanalah letak inti dari kebebasan: program-program di bawah GPL, sekali diperoleh dapat digunakan, disalin, dimodifikasi dan didistribusikan secara bebas. Jadi *free software* tidak mengarah kepada gratis pembelian tetapi penggunaan dan distribusi. Begitu keluar dari lisensi kita dapat menemukan berbagai cara untuk mendistribusikan perangkat lunak, termasuk *freeware*, *shareware* atau *adware*. Klasifikasi ini mempengaruhi cara di mana program dipasarkan, dan independen dari lisensi perangkat lunak mana mereka berasal.

[\(http://belajar-komputer-mu.com/pengertian-software-perangkat-lunak-komputer/\)](http://belajar-komputer-mu.com/pengertian-software-perangkat-lunak-komputer/)

Perbedaan antara perangkat lunak dan perangkat keras kadang-kadang membingungkan karena mereka begitu integral terkait. Jelas, bila kita membeli sebuah program, kita membeli perangkat lunak. Tapi untuk membeli perangkat lunak, perlu membeli harddisk (hardware) di mana perangkat lunak dicatat.

Software sering dibagi menjadi dua kategori, yaitu: (1) sistem perangkat lunak: termasuk sistem operasi dan semua utilitas yang memungkinkan komputer untuk berfungsi, (2) aplikasi perangkat lunak: termasuk program yang melakukan kerja nyata untuk pengguna. Sebagai contoh, pengolah kata, *spreadsheet*, dan sistem manajemen *database* jatuh di bawah kategori perangkat lunak aplikasi. <http://translate.google.com/translate?hl=id&sl=en&u=http://www.webopedia.com/TERM/S/software.html&ei=EU9qT-vtKebciALE2tTJBQ&sa>

[=X&oi=translate&ct=result&resnum=10&ved=0CJwBEO4BMAk&prev=/search%3Fq%3Dsoftware%26hl%3Did%26biw%3D1280%26bi%3D653%26prmd%3Dimvnszl\)](http://X&oi=translate&ct=result&resnum=10&ved=0CJwBEO4BMAk&prev=/search%3Fq%3Dsoftware%26hl%3Did%26biw%3D1280%26bi%3D653%26prmd%3Dimvnszl)

Beberapa contoh macam perangkat lunak, yaitu:

Perangkat lunak aplikasi (*application software*) seperti pengolah kata, lembar tabel hitung, pemutar media, dan paket aplikasi perkantoran seperti *OpenOffice.org*.

Sistem operasi (*operating system*) misalnya Ubuntu.

Perkakas pengembangan perangkat lunak (*software development tool*) seperti kompilator untuk bahasa pemrograman tingkat tinggi seperti Pascal dan bahasa pemrograman tingkat rendah yaitu bahasa rakitan.

Pengendali perangkat keras (*device driver*) yaitu penghubung antara perangkat perangkat keras pembantu dan komputer adalah software yang banyak dipakai di swalayan dan juga sekolah, yaitu penggunaan *barcode scanner* pada aplikasi *database* lainnya. Perangkat lunak menetap (*firmware*) seperti yang dipasang dalam jam tangan digital dan pengendali jarak jauh.

Perangkat lunak bebas (*free 'libre' software*) dan perangkat lunak sumber terbuka (*open source software*)

Perangkat lunak gratis (*freeware*)

Perangkat lunak uji coba (*shareware / 'trialware*)

Perangkat lunak perusak (*malware*)

[\(\[http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat\\\_lunak\]\(http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat\_lunak\)\)](http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_lunak)

Berdasarkan jenisnya, *software* dibagi menjadi 3 yaitu :

(1) Firmware (BIOS), (2) Sistem Operasi (Windows, Linux, Mac OS, dll), (3) Software Aplikasi (Photoshop, WinAmp, WinZip, dll)

### *Proprietary software*

*Proprietary software* adalah perangkat lunak yang tidak bebas atau semi bebas dan tidak terbuka. Pengguna dilarang atau minta ijin atau dikenakan pembatasan lainnya jika menggunakan, mengedarkan atau memodifikasinya. *Source code* normalnya tidak tersedia. Contoh dari *proprietary software* adalah sistem operasi windows. Jenis *software* ini yang paling banyak dikenai razia oleh pihak yang berwajib.

### *Open source software*

Pola *Open Source* lahir karena kebebasan berkarya, tanpa intervensi berpikir dan mengungkapkan apa yang diinginkan dengan menggunakan pengetahuan dan produk yang cocok. Kebebasan menjadi pertimbangan utama ketika dilepas ke publik. Komunitas yang lain mendapat kebebasan untuk belajar, mengutak-ngatik, merevisi ulang, membenarkan ataupun bahkan menyalahkan, tetapi kebebasan ini juga datang bersama dengan tanggung jawab, bukan bebas tanpa tanggung jawab.

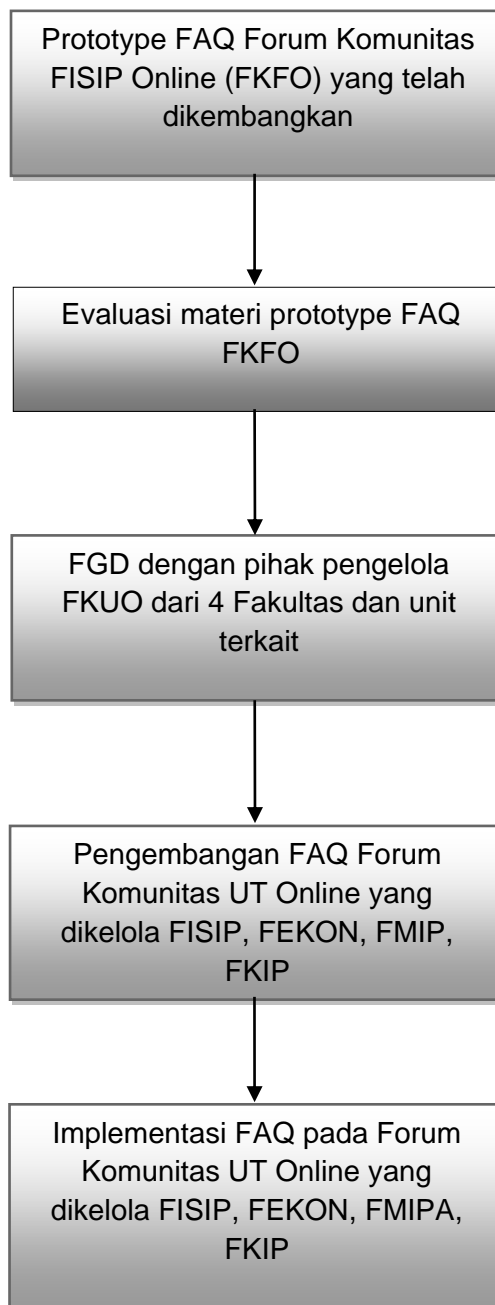
*Open source software* seringkali rancu dengan *free software*, padahal ada sejumlah hal yang harus dipenuhi bila dianggap sebagai *open source software*, yaitu bebas didistribusikan tanpa adanya persyaratan royalty, program harus memiliki *source code*, lisensi harus bisa dimodifikasi dan diturunkan, integrity dari pembuat *source code*, lisensi tidak mendiskriminasi seseorang atau sekelompok orang, tidak ada diskriminasi melawan area pengembangan, hak cipta pada suatu program harus mampu diaplikasi dan didistribusi kembali oleh siapapun, lisensi tidak mengacu pada spesifikasi suatu produk, lisensi tidak membatasi tempat dimana *software* tersebut didistribusikan, dan lisensi harus berisi teknologi yang netral.

Beberapa fungsi *software* antara lain :

- (1) mengatur *Input* atau *Output* (I/O) dari PC
- (2) menyediakan dan mengatur serta memerintahkan hardware agar dapat berjalan dengan baik
- (3) menjalankan perintah-perintah tertentu seperti menggambar, memutar musik atau film.

<http://solehsoul.wordpress.com/2009/08/31/apa-itu-software-komputer---definisi-software/>

## Kerangka Pikir Penelitian



### III. Metodologi

Penelitian ini merupakan suatu penelitian *Research And Development*. Menurut Juhaini yang dimaksud dengan penelitian *Research And Development* adalah penelitian pengembangan suatu produk baru atau menyempurnakan produk yang telah ada, yang diawali dengan adanya kebutuhan/permasalahan yang membutuhkan pemecahan dengan suatu produk tertentu dan kemudian diuji keefektifan produk tersebut

([http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR. PEND. LUAR BIASA/196005051986032-JUHANAINI/Presentasi\\_Research\\_and\\_Development.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/196005051986032-JUHANAINI/Presentasi_Research_and_Development.pdf) , 2012).

Dalam penelitian ini yang dilakukan adalah penyempurnaan produk yang telah ada, yaitu penyempurnaan isi materi dari prototype FAQ untuk forum Komunitas FISIP jika isi materi yang ada pada prototype FAQ sudah tidak sesuai lagi dengan kebijakan/peraturan yang dibuat oleh UT. Selain itu, prototype FAQ juga disempurnakan agar bisa digunakan pada 3 Fakultas lain yang ada di UT. Kemudian prototype FAQ yang sudah disempurnakan diujicobakan pada pihak pengelola forum Komunitas UT Online di masing-masing Fakultas dan mahasiswa pengguna forum tersebut. Secara lebih rinci, tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 3.1 Penyempurnaan prototype FAQ yang telah dikembangkan

- 3.1.1 Melakukan Evaluasi terhadap prototype FAQ yang telah dikembangkan pada penelitian sebelumnya untuk melihat apakah materi jawaban yang ada di FAQ masih sesuai dengan kebijakan/peraturan yang dibuat UT.
- 3.1.2 Sosialisasi prototype FAQ kepada pihak pengelola Forum Komunitas UT Online di 4 fakultas.
- 3.1.3 Melakukan FGD dengan pengelola Forum Komunitas UT Online di 4 fakultas dan unit terkait.
- 3.1.4 Memperbaiki dan melengkapi prototipe FAQ yang sudah dikembangkan berdasarkan hasil FGD dengan 4 fakultas dan unit terkait.

#### 3.2. Implementasi FAQ

*Prototype* FAQ yang telah disempurnakan sesuai kebutuhan 4 Fakultas, selanjutnya akan diimplementasikan pada Forum Komunitas UT Online yang dikelola oleh masing-masing Fakultas tersebut dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

- 1.2.1. Implementasi uji coba FAQ FKUO di 4 Fakultas.



- 1.2.2. Eksperimen program kepada masing-masing pihak pengelola forum komunitas UT Online .
- 1.2.3. Perbaiki program berdasarkan hasil eksperimen.
- 1.2.4. FGD dengan pakar *software*, untuk mendapatkan *software* FAQ yang bisa diaplikasikan di Forum Komunitas UT Online (oleh Kantor Purek III).
- 1.2.5. Implementasi Program FAQ pada FKUO yang dikelola oleh 4 Fakultas (oleh Kantor Purek III).

#### IV. Pembahasan

Dari tahapan penelitian yang dilakukan, yaitu mulai dari kegiatan Evaluasi terhadap prototype FAQ untuk FISIP, selanjutnya penyelenggaraan FGD dengan pengelola Forum Komunitas UT Online dari 3 Fakultas, dan kemudian pengembangan model FAQ untuk 4 Fakultas, maka diperoleh data sebagai berikut.

A. Relevansi antara prototype FAQ FKFO yang telah dikembangkan dengan pertanyaan mahasiswa.

Dari hasil Evaluasi Prototype FAQ yang telah dikembangkan untuk FISIP ada beberapa kategori yang sudah tidak relevan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa karena terkait dengan perubahan kebijakan, yaitu:

- Kategori registrasi: sistem registrasi menjadi *billing system*

perubahan kebijakan yang terkait dengan kategori registrasi adalah mengenai layanan pembayaran spp, yang semula pembayaran dilakukan secara manual, sejak masa registrasi 2011.2 untuk mahasiswa nonpendas dilakukan dengan *billing system*. Latar belakang kebijakan ini karena selama ini mahasiswa masih sering melakukan kesalahan dalam pembayaran spp dengan menggunakan TBS menurut Daulay (2011) diantaranya kesalahan dalam menuliskan identitas pada TBS, menulis kode matakuliah, memiik matakuliah yang mengakibatkan bentrok jam ujian, dan mahasiswa tidak menyerahkan TBS lembar 1 (warna putih) ke UPBJ. Kesalahan tersebut akan mengakibatkan mahasiswa akan kehilangan hak untuk menempuh ujian pada semester berjalan. Melalui *billing system* ini diharapkan mahasiswa tidak mengalami masalah dan kendala dalam registrasi matakuliah.

*Billing system* adalah cara mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi. Dengan adanya *billing system* ini, maka pembayaran spp mahasiswa UT tidak lagi menggunakan tanda bukti setor (TBS), dan TBS hanya digunakan untuk jenis pembayaran lainnya (Daulay, 2011).

Di dalam Katalog UT 2012 dijelaskan cara melakukan registrasi dengan *billing system*, yaitu sebagai berikut:

- a. Mahasiswa melakukan registrasi di UPBJJ-UT setempat bisa datang langsung, melalui telepon, fax, surat, email, SMS, dsb

- b. Setelah itu mahasiswa menerima Billing berupa cetakan Lembar Informasi Pembayaran (LIP) dari UPBJJ-UT
- c. Mahasiswa memeriksa kebenaran Lembar Informasi Pembayaran (LIP) tersebut, selanjutnya melakukan pembayaran dengan menunjukkan Lembar Informasi Pembayaran (LIP) tersebut ke bank yang ditunjuk oleh Universitas Terbuka, yaitu bank BRI, bank BTN dan bank Mandiri

- Kategori proses belajar: adanya rencana pelaksanaan tuton 2013 untuk semua matakuliah

Perubahan kebijakan yang terkait dengan kategori proses belajar adalah mengenai layanan tutorial, khususnya tutorial online. Pada masa registrasi 2013.1 tutorial online direncanakan berlaku untuk semua matakuliah. Hal ini tentunya dapat memenuhi harapan mahasiswa yang menginginkan semua matakuliah yang mereka registrasikan dilengkapi dengan tuton. Dari hasil pengamatan terhadap posting mahasiswa di FKFO memang banyak pertanyaan mahasiswa terkait dengan matakuliah yang tidak ditutonkan.

- Kategori ujian: adanya rencana perubahan persyaratan mengikuti TAP

Perubahan kebijakan yang terkait dengan kategori ujian adalah mengenai persyaratan mengikuti TAP. Bila sebelumnya salahsatu ketentuan yang harus dipenuhi mahasiswa untuk dapat mengikuti TAP adalah lulus matakuliah minimal n-19, maka pada tahun 2013 syarat mengikuti TAP telah lulus mata kuliah minimal n-35 sks; n adalah jumlah sks yang harus ditempuh sesuai dengan persyaratan program studi.

B. Topik-topik yang sering muncul di FKUO yang dikelola oleh FEKON, MIPA dan FKIP.

Berdasarkan hasil FGD dengan FEKON, MIPA dan FKIP, terkait dengan topik-topik yang sering muncul di FKUO yang mereka kelola, diperoleh informasi bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dengan topik-topik yang sering muncul di FKFO. Namun masing-masing fakultas memberi masukan guna melengkapi dan memperbaiki FAQ yang telah dikembangkan sebelumnya. Masukan tersebut adalah sebagai berikut:

- FKIP: memberikan usulan agar materi yang ada di FAQ sifatnya umum, artinya materi tersebut bisa dipakai oleh seluruh program studi non pendas di masing-masing fakultas. Selain itu FKIP juga memberikan masukan tentang TTM dan PTK (Praktik Tindakan Kelas). Terkait dengan TTM, di FKIP pertanyaan yang sering ditanyakan adalah mengapa mahasiswa yang mengikuti TTM nilainya lebih rendah dibandingkan mahasiswa yang tidak

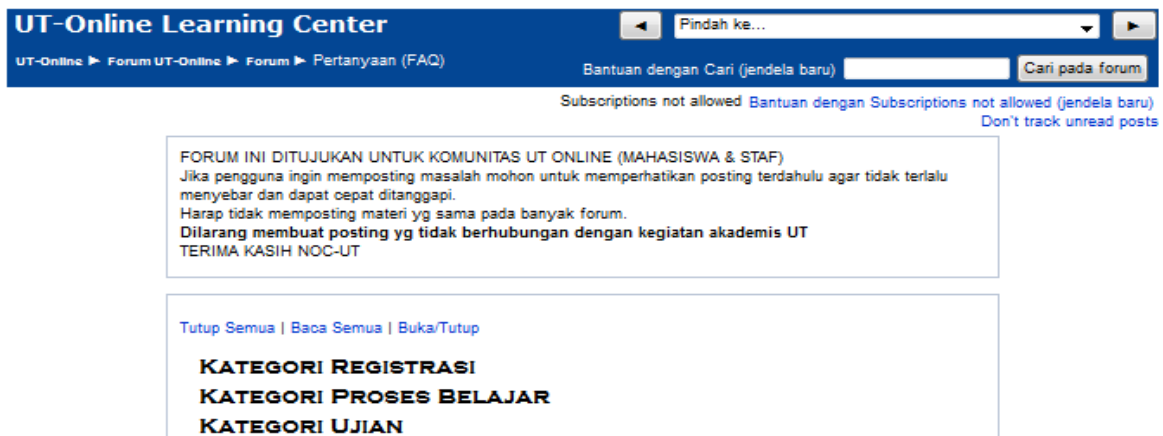
mengikuti TTM; sedangkan mengenai PTK pertanyaan yang sering ditanyakan adalah seputar nilai PTK. Namun karena PTK ini hanya diselenggarakan di FKIP saja, tidak bersifat umum, maka topik tentang PTK ini tidak dimunculkan di FAQ.

- Fekon: memberikan usulan agar materi yang ada di FAQ ditambah dengan bahasan tentang alih kredit sistem blok. Namun karena alih kredit sistem blok pada masing-masing program studi memiliki kebijakan yang berbeda, tidak bersifat umum, maka topik tentang alih kredit sistem blok tidak dibahas dalam FAQ.
- FMIPA: berdasarkan informasi dari pihak pengelola FKUO FMIPA, FAQ yang telah dikembangkan sudah dianggap dapat menjawab pertanyaan yang muncul di FKUO.

Selain masukan dari FKIP, FEKON, dan FMIPA, pihak pengelola FKUO FISIP juga memberikan masukan sebagai tambahan dalam FAQ yaitu bahasan tentang beasiswa. Usulan ini didasarkan pada banyaknya pertanyaan yang muncul di FKFO pada masa registrasi 2011 dan 2012 yaitu mengenai cara memperoleh beasiswa untuk kuliah di UT. Karena topik beasiswa ini bersifat umum, maka masukan dari pengelola FKFO dicantumkan di FAQ.

C. FAQ seperti apakah yang sesuai untuk FKUO yang dikelola masing-masing fakultas. Berdasarkan hasil FGD dengan pengelola FKUO masing-masing fakultas maka disepakati bahwa model FAQ menggunakan prototype yang telah dikembangkan sebelumnya dan materi yang ditampilkan di FAQ bersifat umum dan berlaku untuk semua fakultas. Adapun contoh FAQ yang dikembangkan berdasarkan hasil evaluasi dan FGD adalah sebagai berikut.

## 1. Halaman Muka



**UT-Online Learning Center**

UT-Online ► Forum UT-Online ► Forum ► **Pertanyaan (FAQ)**

Bantuan dengan Cari (jendela baru)  Cari pada forum

Subscriptions not allowed [Bantuan dengan Subscriptions not allowed \(jendela baru\)](#)  
Don't track unread posts

FORUM INI DITUJUKAN UNTUK KOMUNITAS UT ONLINE (MAHASISWA & STAF)  
Jika pengguna ingin memposting masalah mohon untuk memperhatikan posting terdahulu agar tidak terlalu menyebar dan dapat cepat ditanggapi.  
Harap tidak memposting materi yg sama pada banyak forum.  
**Dilarang membuat posting yg tidak berhubungan dengan kegiatan akademis UT**  
TERIMA KASIH NOC-UT

[Tutup Semua](#) | [Baca Semua](#) | [Buka/Tutup](#)

**KATEGORI REGISTRASI**  
**KATEGORI PROSES BELAJAR**  
**KATEGORI UJIAN**

## 2. Regiatriasi

FORUM INI DITUJUKAN UNTUK KOMUNITAS UT ONLINE (MAHASISWA & STAF)  
Jika pengguna ingin memposting masalah mohon untuk memperhatikan posting terdahulu agar tidak terlalu menyebar dan dapat cepat ditanggapi.  
Harap tidak memposting materi yg sama pada banyak forum.  
**Dilarang membuat posting yg tidak berhubungan dengan kegiatan akademis UT**  
TERIMA KASIH NOC-UT

[Tutup Semua](#) | [Baca Semua](#) | [Buka/Tutup](#)

### KATEGORI REGISTRASI

Pertanyaan Mengenai Jadwal

#### Kapan jadwal registrasi?

Pada dasarnya mahasiswa UT dapat melakukan registrasi sepanjang waktu, namun dalam pelaksanaannya waktu registrasi diatur sebagai mana tercantum dalam kalender akademik tahun berjalan. Kalender akademik dapat diakses di situs (web site) UT dengan mengklik "Mahasiswa & Alumni" atau ditanyakan di UPBJJ. UT setempat. Mahasiswa dianjurkan untuk melakukan registrasi (menyerahkan Lembar Informasi Pembayaran/LIP warna outh ke UPBJJ-UT) dan membeli bahan ajar pada awal masa reistrasi agar mempunyai waktu belajar

## 3. Proses Belajar

FORUM INI DITUJUKAN UNTUK KOMUNITAS UT ONLINE (MAHASISWA & STAF)  
Jika pengguna ingin memposting masalah mohon untuk memperhatikan posting terdahulu agar tidak terlalu menyebar dan dapat cepat ditanggapi.  
Harap tidak memposting materi yg sama pada banyak forum.  
**Dilarang membuat posting yg tidak berhubungan dengan kegiatan akademis UT**  
TERIMA KASIH NOC-UT

[Tutup Semua](#) | [Baca Semua](#) | [Buka/Tutup](#)

### KATEGORI REGISTRASI KATEGORI PROSES BELAJAR

Bahan Ajar

#### Di mana bisa membeli modul?

#### Bagaimana cara membeli modul secara online?

#### Mengapa BMP lambat diterima?

#### Bagaimana agar buku yang dipesan dapat diterima tepat waktu?

1. Nama pemesan melalui TBO harus sama dengan nama yang tertera di bukti pembayaran

#### 4. Ujian

FORUM INI DITUJUKAN UNTUK KOMUNITAS UT ONLINE (MAHASISWA & STAF)  
Jika pengguna ingin memposting masalah mohon untuk memperhatikan posting terdahulu agar tidak terlalu menyebar dan dapat cepat ditanggapi.  
Harap tidak memposting materi yg sama pada banyak forum.  
**Dilarang membuat posting yg tidak berhubungan dengan kegiatan akademis UT**  
TERIMA KASIH NOC-UT

[Tutup Semua](#) | [Baca Semua](#) | [Buka/Tutup](#)

**KATEGORI REGISTRASI**  
**KATEGORI PROSES BELAJAR**  
**KATEGORI UJIAN**

Jadwal Ujian

**Kapan jadwal pelaksanaan ujian?**

UT menyelenggarakan dua kali ujian setiap tahun, baik untuk program Non-Pendas maupun Pendas. Setiap masa ujian diberi kode sesuai dengan tahun dan periode ujian pada tahun tersebut. Contoh: Kode 11.1 (2011.1) berarti masa ujian periode ke-1 untuk tahun 2011, sedangkan 11.2 (2011.2) berarti masa ujian periode ke-2 pada tahun 2011. Waktu ujian untuk setiap mata kuliah dapat dilihat pada bab Kurikulum (Untuk Program Non Pendas dapat dilihat pada [http://www.ut.ac.id/katalog/2011/nonpendas/KATALOG\\_NON\\_PENDAS\\_2011\\_Kurikulum.pdf](http://www.ut.ac.id/katalog/2011/nonpendas/KATALOG_NON_PENDAS_2011_Kurikulum.pdf) sedangkan untuk program Pendas dapat dilihat pada [http://www.ut.ac.id/katalog/2011/pendas/KATALOG\\_PENDAS\\_2011\\_Kurikulum.pdf](http://www.ut.ac.id/katalog/2011/pendas/KATALOG_PENDAS_2011_Kurikulum.pdf).

KTPI I

#### D. Efisiensi FAQ yang diimplementasikan di FKUO.

Efisiensi diukur dengan menggunakan variabel waktu yang digunakan pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan dan pelibatan unit lain dalam menjawab pertanyaan. Dari hasil uji coba model diperoleh data bahwa waktu yang digunakan pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan mahasiswa menjadi lebih sebentar karena mereka tidak perlu lagi menulis jawaban terkait. Sedangkan untuk keterlibatan unit lain, sebagian responden mengatakan bahwa mereka tetap harus melibatkan unit lain karena adanya kebijakan UT yang dinamis, hal ini bias dipahami karena selama model ini dikembangkan memang beberapa kali terjadi perubahan kebijakan terkait dengan pertanyaan yang diajukan mahasiswa, sebagai contoh pertanyaan tentang registrasi, penyelenggaraan tution dan syarat mengikuti TAP.

**Tabel 1. Efisiensi Model FAQ  
N=5**

No	Efisiensi Model FAQ	Kategori	$\Sigma$	%
1	Waktu yang digunakan pihak pengelola dalam menjawab pertanyaan	lama	0	0%
		sedang	0	0%
		sebentar	5	100%
2	Pelibatan unit lain dalam menjawab pertanyaan	sering	1	20%
		sedang	2	40%
		jarang	2	40%

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

- Secara umum, FAQ yang dikembangkan bisa digunakan untuk tingkat universitas /semua Fakultas terutam yang berisi materi-materi yang sifatnya umum
- Secara lebih khusus, ada beberapa perubahan materi FAQ yang disebabkan oleh adanya perubahan kebijakan tertentu
- FAQ yang dikembangkan efisien untuk menjawab pertanyaan mahasiswa yang disampaikan melalui forum Komunitas UT Online
- keterlibatan unit lain untuk menjawab pertanyaan mahasiswa terkadang masih diperlukan, mengingat adanya kebijakan yang sewaktu-waktu bisa mengalami perubahan

### 5.2. Saran

- Untuk menjaga akurasi dan kemutakhiran jawaban FAQ, khususnya terkait dengan kebijakan UT yang sifatnya dinamis, maka sebaiknya secara berkala dilakukan evaluasi dan *updating* terhadap FAQ yang telah dikembangkan.
- Model FAQ yang dikembangkan dapat langsung digunakan oleh pengambil kebijakan untuk kepentingan peningkatan bantuan belajar kepada mahasiswa



## DAFTAR PUSTAKA

Thurlow, Crispin, dkk. 2007. *Computer Mediated Communication*. SAGE Publications. Los Angeles.

[http://en.wikipedia.org/wiki/Online\\_community](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_community), diunduh pada tanggal 25 Mei 2011

<http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas>, diunduh pada tanggal 25 Mei 2011

[http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas\\_maya](http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas_maya), diunduh pada tanggal 25 Mei 2011

[http://id.wikipedia.org/wiki/Palapa\\_Ring](http://id.wikipedia.org/wiki/Palapa_Ring), diunduh pada tanggal 30 Juni 2011

<http://www.ttukab.go.id/modules.php?name=Faq>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2011

<http://www.webopedia.com./TERM/F/FAQ.html>, diunduh pada tanggal 30 Juni 2011

Oetojo, Boedi, Pardamean Daulay (2008). Interaksi Sosial Mahasiswa Pendidikan Jarak Jauh (Kasus Pemanfaatan Forum Komunitas FISIP UT pada Website [www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id)) Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh Vol. 9, No. 2, September. Jakarta: LPPM Universitas Terbuka.

Thurlow, Crispin, Laura Lengel and Alice Tomic. 2007. *Computer Mediated Communications: Social Interaction and The Internet*. London, Sage Publication.

Windrati, Nila Kusuma. Dkk. 2011. *Pengembangan Prototipe FAQ Forum Komunitas UT-Online (Studi Kasus pada Forum Komunitas FISIP Online di Website UT)*. Laporan Penelitian. Universitas Terbuka. Jakarta

Wood, Andrew F., Matthew J. Smith. 2005. *Online Communication: Linking Tecnology, Identity, & Culture*. London, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Juhanaini. 2012. *Research and Development Metode Penelitiandan pengembangan*. Diunduh dari [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_PEND.\\_LUAR\\_BIASA/196005051986032-JUHANAINI/Presentasi\\_Research\\_and\\_Development.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/196005051986032-JUHANAINI/Presentasi_Research_and_Development.pdf) pada tanggal 20 April 2012