

# Etika Komunikasi dalam Pembelajaran Jarak Jauh

Sri Sedyaningsih

Ilmu Komunikasi  
Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FHISIP)  
Universitas Terbuka

## PENDAHULUAN

Banyak definisi yang diberikan kepada pembelajaran secara online. Namun pada intinya adalah proses pembelajaran dalam bentuk kelas yang menggunakan media, baik itu elektronik maupun cetak. Dalam proses interaksi pembelajaran jarak jauh mengacu pada interaksi antara guru dan mahasiswa, mahasiswa dan mahasiswa dan mahasiswa dengan materi ajar utama. Pada pembelajaran online banyak proses pembelajarannya melalui internet atau media lain yang sifat interaksinya *synchronous* dan *asynchronous*. *Synchronous* adalah bentuk interaksi yang secara langsung mendapatkan umpan balik walaupun tidak melalui tatap muka, misalnya melalui skype, webinar atau video conference. Sedangkan *asynchronous* ada perbedaan waktu dalam berinteraksi, misalnya melalui email. Semua pada dasarnya adalah pembelajaran yang menggubnakan internet atau aplikasi web sebagai media untuk pengalaman belajar (E-Learning Advisory,2002), dilain pihak ada yang mengatakan bahwa pembelajaran online adalah pembelajaran yang difasilitasi dan didukung oleh teknologi komunikasi dan informasi.

Artikel ini didasarkan pada hasil penelitian mengenai etika komunikasi melalui media komputer pada tahun 2014 dan sudah dipresentasikan di International Council for Distance Education (ICDE) di Moscow Rusia pada bulan Oktober 2014. Dari hasil penelitian itulah artikel ini ditulis ulang dengan menggunakan beberapa kajian teori yang berbeda yang lebih menekankan pada etika komunikasinya. Kita ketahui bersama bahwa kemajuan teknologi secara langsung sangat mempengaruhi proses pembelajaran jarak jauh, sebagaimana yang diterapkan oleh Universitas Terbuka, sebagai perguruan tinggi negeri dan pionir dalam pendidikan jarak jauh di Indonesia. Kemajuan teknologi selalu memberikan dua pilihan yang berbeda tergantung kapan dan bagaimana kita memanfaatkannya. Dengan

300 ribu mahasiswa yang tersebar diseluruh Indonesia dan 2000 diantaranya ada di 32 negara maka teknologi adalah senjata yang tidak pernah lepas dalam memberikan pembelajaran bagi mahasiswanya. Salah satu layanan bantuan belajar yang diberikan oleh Universitas Terbuka adalah tutorial online (tuton). Komunikasi berbasis teknologi membuat antara sumber dan penerima atau tutor dan mahasiswanya tidak bertemu secara phisisk, dan ini berarti meminimalkan konteks dimana interaksi terjadi. Konteks ada namun sangat berbeda dengan konteks dalam tatap muka. Dalam tatap muka konteks yang ada antara tutor dan mahasiswa relative bisa terlihat, namun pada interaksi online konteks tidak nampak secara nyata, walau ia dapat dijelaskan secara verbal. Hasil penelitian Sedyaningsih (2014) menunjukkan bahwa dari aktivitas tutorial online mahasiswa Universitas Terbuka selama 2 bulan (8 kali inisiasi, diskusi dan 3 tugas) komunikasi yang terjadi bukan komunikasi interpersonal tetapi komunikasi non interpersonal, karena interaksi yang terjadi sumber dan penerima tanpa saling mengenal. Dalam interaksi kebutuhan dasar manusia yaitu dicintai dan diterima, tidak terlihat nyata kecuali kebutuhan yang ketiga yaitu dikontrol dan ini didominasi oleh Tutor.

### **Komunikasi Pembelajaran**

Komunikasi pembelajaran atau instruksional adalah komunikasi yang terjadi dalam dunia pembelajaran. Berasal dari kata instruksi yang artinya suatu tindakan untuk memberikan instruksi, atau dalam dunia pendidikan dikatakan sebagai pengalihan informasi/pengetahuan yang disertai dengan arahan dan bimbingan atau terstruktur. Proses belajar mengajar yang melibatkan guru-murid, dosen-mahasiswa atau fasilitator-peserta, adalah suatu bentuk proses pembelajaran yaitu suatu rangkaian peristiwa yang mempengaruhi peserta didik atau pembelajar sedemikian rupa sehingga perubahan perilaku yang disebut hasil belajar terfasilitasi. (Suparman dalam Sedyaningsih, 2014).

Dalam dunia komunikasi secara umum kita mengenal teori komunikasi yang sangat mendasar dari Shannon dan Weaver yaitu adanya sumber, pesan, media dan penerima. Keempat elemen tersebut terkesan sangat sederhana namun pada prakteknya tidaklah sesederhanan 4 komponen itu saja, karena dibalik komponen tersebut ada kondisi-kondisi yang harus dipertimbangkan dalam membuat suatu komunikasi menjadi efektif. Contoh paling sederhana, tatkala kita memerintahkan siswa untuk mengerjakan

pekerjaan rumah dan dikumpulkan pada hari Senin, pada kenyataannya pesan atau perintah tersebut hanya dilakukan oleh 75% siswa, yang lain tidak mengerjakan dengan berbagai alasan. Hal ini bisa dikarenakan banyaknya factor pendukung dalam berkomunikasi yang mempengaruhi efektifitas pesan tersebut. Proses komunikasi selalu berada dalam suatu budaya atau situasi tertentu yang disebut kontekstual. Banyak symbol-simbol atau tanda sehingga komunikasi menjadi sangat dinamis. Makna dalam komunikasi tidak lahir dari komunikasi itu sendiri tetapi dimaknai oleh berbagai hal, seperti pengalaman masa lalu, kondisi saat ini dan budaya atau kebiasaan yang menyertai orang yang berkomunikasi. Makna dibentuk oleh budaya yang menyerap secara perlahan terhadap seseorang baik itu secara personal atau komunikasi interpersonal, melalui media massa baik itu cetak ataupun elektronik dan kini melalui media sosial.

Komunikasi tidak pernah lepas dari komunikatornya, komunikator dapat digunakan sebagai acuan dalam proses komunikasi (Anne & Watson, 2007). Shanon dan Weaver tidak mempertimbangkan terjadinya umpan balik dalam suatu proses komunikasi, mereka hanya melihat komunikasi itu hanya sumber menyampaikan pesan, dan pesan diterima oleh komunikan. Oleh karena pada tahun 1957 Osgood dan Schram memodifikasi konsep komunikasi tersebut menjadi lebih sempurna dan sesuai dengan realita dimana dikatakan bahwa komunikasi adalah proses transaksi interpretasi. Yang dimaksudkan adalah bahwa proses komunikasi akan efektif apabila komunikator dan komunikan mempunyai persamaan (Griffin, 2003). Jadi dari bahasan diatas dapat dimaknai bahwa komunikasi instruksional terjadi karena adanya perencanaan hingga penyampaiannya, tidak datang secara tiba-tiba, dalam dunia pembelajaran adalah proses penyampaian pesan ajar atau materi ajar dari guru, dosen, fasilitator atau tutor kepada peserta didiknya. Ada sedikit perbedaan antara komunikasi pada umumnya dengan komunikasi instruksional. Pada proses komunikasi ada 4 elemen yang wajib ada yaitu sumber, pesan, media dan penerima, namun idealnya suatu proses komunikasi harus ada umpan balik sehingga terjadi interaksi. Pada komunikasi instruksional ada komponen-komponen yang harus ada disekitarnya, yaitu lingkungan pembelajaran, peserta didik, guru, perilaku verbal dan non verbal guru, persepsi peserta didik terhadap guru dan hasil atau outcome dari proses belajarnya. Prinsipnya sebenarnya sama, hanya saja penggunaan istilah yang sedikit berbeda. Mengambil dari apa yang ditulis Valencic dan Richmon (2004), dalam komunikasi instruksional harus

ada keenam komponen tersebut, kita padu padankan dengan apa yang diungkapkan Osgood dan Schramm.

1. Lingkungan instruksional, adalah tempat diman komunikasi berlangsung. Pada teori komunikasi kita kenal dengan apa yang disebut konteks, komunikasi tidak pernah terlepas dari konteks dimana komunikasi itu terjadi. Demikian halnya dengan lingkungan instruksional, lingkungan atau suasana belajar harus ditumbuhkan atau diciptakan agar peserta didik nyaman dalam proses belajar mengajarnya.
2. Peserta didik, dalam proses komunikasi selalu ada yang namanya penerima atau komunikan, nah peserta didik inilah yang disebut sebagai komunikan. Kalau dikatakan bahwa komunikasi adalah proses transaksional, maka ada transaksi antara guru dan murid, antara komunikator dan komunikannya.
3. Guru, fasilitator, tutor, adalah sumber yang menyampaikan pesan dalam hal ini sebagai komunikator. Harus ada persamaan interpretasi dalam mewujudkan komunikasi instruksional yang efektif
4. Perilaku verbal dan non verbal. Dua hal yang mirip namun dapat memberikan makna yang sangat berbeda. Dalam proses komunikasi verbal adalah kata-kata atau tulisan yang diungkapkan melalui sebuah pesan. Sedangkan non verbal ada semua kondisi, gerakan atau bahkan suara yang menyertai proses pengiriman pesannya. Kondisi non verbal harus dapat dipahami oleh mereka yang terlibat dalam proses interaksi.
5. Persepsi, pada proses komunikasi instruksional dikatakan bahwa persepsi terhadap seorang komunikator dalam hal ini guru sangat menentukan efektif tidaknya proses komunikasi, dalam hal ini dimaknai bahwa seorang komunikator harus memiliki kredibilitas yang tinggi, sehingga dipercaya oleh peserta didiknya.
6. Hasil atau outcome, adalah apa yang diharapkan dari proses belajar mengajar, bisa kognitif atau pengetahuan, afektif hal yang berkaitan dengan sikap, rasa serta motoric yaitu perilaku. Hal ini dianalisis sesuai dengan tujuan dari pembelajaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Dari keenam komponen tadi apabila diterapkan sesuai dengan kaidah pembelajaran dan komunikasi maka akan menghasilkan proses pembelajaran. Bagaimana penerapannya pada komunikasi pembelajaran jarak jauh? Moore dan Kearsley (2012) menyatakan bahwa proses transformasi pengetahuan atau informasi dari komunikator ke peserta didik disebut presentasi, dalam komunikasi jarak jauh hal ini dikatakan interaksi yang dilakukan melalui media, proses sama hanya saja media yang digunakan berbeda.

Pembelajaran jarak jauh, sebagaimana kita ketahui pada prinsipnya adalah proses pembelajaran dengan menggunakan media sebagai penyampai pesannya, sehingga pasti terjadi jarak antara guru, dosen, fasilitator atau tutor dengan para peserta didiknya, oleh karenanya interaksi yang dilakukan sifatnya komunikasi bermedia atau *intermediated communication*. Komunikasi tatap muka dengan komunikasi bermedia sangat berbeda, hal ini dikarenakan tidak hadirnya secara utuh tanda-tanda non-verbal, sebagaimana yang diungkapkan oleh Rice (1984) bahwa komunikasi bermedia tidak bisa sepenuhnya menyertakan emosi atau hubungan personal dsalam interaksinya, dan ini yang disebut dengan komunikasi *hyper-personal*.

### **Hyper-Personal Communication**

Komunikasi hyper-personal adalah bagian dari komunikasi interpersonal yang dilakukan secara virtual, artinya melalui dunia maya dan komunikator atau sumber mempunyai kebebasan untuk menghasilkan, memperbaiki pesan yang ingin disampaikan. Oleh Usita (2010) dikatakan sebagai karakteristik komunikasi online yang bisa tidak jelas siapa, tidak langsung interaksinya. Karena ketidakjelasan yang sering terjadi, dan munculnya rasa saling tidak mengenal membuat komunikasi yang terjadi sifatnya tidak personal. Dengan rasa tidak mengenal itulah maka nilai-nilai atau norma budaya tidak selalu menyertai dalam proses interaksi. Dalam proses pembelajaran biasanya komunikasi terjadi secara top-down atau dari atas ke bawah, dari guru ke murid, dari tutor ke peserta didik, sifat peserta hanya menerima, ini yang disebut dengan karakter dasar hubungan murid dan guru (Paulo Freire, 1972). Ada juga metode yang sifatnya horizontal, dimana interaksi guru dan murid sifatnya lebih sejajar, hal ini bisa ditandai dengan adanya diskusi dan tukar pendapat antara guru dan siswa, situasi interaksi tidak didominasi oleh guru atau tutor. Apapun metode yang digunakan

komunikasi atau interaksi yang sifatnya hyper-personal akan terjadi bila dilakukan secara jarak jauh. apakah komunikasi hyper-personal menyertakan etika dalam interaksinya? Dalam komunikasi yang sifatnya hyper-personal, ada empat hal yang harus diwaspadai yaitu sifatnya bisa langsung atau tidak langsung sehingga kurang umpan balik, lemah dalam proses dramanya, minim menyertakan tanda-tanda social dan terakhir kemungkinan pengirim yang tak dikenal atau anonym..(Kiesler, 1984). Dengan sifat hyper-personal yang meminimalkan tanda-tanda social, dapatkan etika komunikasi terpenuhi melalui komunikasi bermedia?

### Isu etika dalam pembelajaran

Interaksi secara tatap muka akan mendapatkan umpan balik secara langsung, dapat melihat apakah seseorang berperilaku sesuai nilai atau norma artau berperilaku sesuai etika. Sedangkan melalui media ada jarak yang menyebabkan etika dan perilaku tidak terlihat secara nyata, yang oleh Savin (1992) dikatakan sebagai *psychological distance*. Menurut Fass dalam Brown (2008), sembilan kategori yang mempengaruhi proses pembelajaran secara online, dapat dilihat dari pembelajarannya, yaitu:

1. Bantuan yang kurang tepat
2. Penyalahgunaan sumber
3. Tutorial yang tidak maksimal
4. Interpretasi data yang kurang tepat
5. Penggunaan sumber akademi yang kurang tepat
6. Kurang menghormati kerja yang lain
7. Kurangnya perlindungan terhadap hasil penelitian atau makalah atau hasil kerja
8. Kurangnya etika dalam berkomunikasi melalui computer
9. Kurangnya pemahaman terhadap copy-right atau plagiarisim

### Peran Guru/Tutor/Fasilitator

Peran guru atau komunikator dalam konsep komunikasi, sangat besar. Bagaimana guru membuat suatu perencanaan dalam proses pembelajaran dan juga melaksanakannya sesuai dengan rencana, sudah bisa menjadi contoh bagi peserta didiknya. Ada pepatah yang mengatakan bahwa “guru kencing berdiri, murid kencing berlari” yang mengandung makna bahwa guru adalah teladan dari para peserta didiknya, dan mengibaratkan bahwa apa yang dilakukan guru dengan baik belum tentu murid mencontohnya,

apabila guru melakukan hal yang tidak baik, maka apa jadinya peserta didiknya. Bagaimana guru membawa nilai atau moral kedalam interaksi melalui dunia maya. Harus disadari bahwa hal yang mendasar dalam berinteraksi melalui dunia maya adalah moral yang bagus, dengan cara memberikan contoh melalui hal-hal yang dijadikan bahan interaksi dengan peserta didiknya, contoh mentaati aturan yang dibuat, disiplin dalam waktu, menghargai pendapat peserta didik, selalu memberikan umpan balik bagi pendapat yang diberikan apapun pendapatnya. Cara guru/tutor/fasilitator memberikan umpan balik bisa membuat peserta didik termotivasi atau sebaliknya. Interaksi antara guru dan murid atau tutor dan peserta didik selalu melalui komunikasi interpersonal. Kalau melalui media maka dikatakan sebagai interpersonal mediated communication atau komunikasi interpersonal bermedia. Karena interpersonal maka harus mengandung prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yaitu , kita tidak pernah dapat tidak berkomunikasi, semua orang dimanapun dan kapanpun tidak pernah bisa terlepas dengan pihak lain, interaksi selalu terjadi disadari ataupun tidak, kedua komunikasi interpersonal tidak pernah bisa dihapuskan, prinsip ini harus selalu kita ingat karena apapun yang sudah kita ucapkan tidak pernah bisa ditarik kembali. Ucapan kita sudah tertanam pada diri seseorang, seribu maaf bisa diberikan namun kata itu atau ucapan kita tidak pernah bisa hilang, ketiga komunikasi interpersonal melibatkan etika, kenapa ada etika disini, karena setiap kita berinteraksi dengan pihak lain maka kita harus mengetahui dan memahami kebiasaan orang tersebut, ini adalah salah satu cara agar komunikasi lebih efektif. Menerapkan etika yang berlaku disuatu tempat jauh akan lebih memudahkan dalam proses komunikasi. Ingat bahwa komunikasi adalah kontekstual. Keempat orang membangun makna melalui komunikasi interpersonal, kenapa dikatakan membangun makna, karena makna terbentuk karena interaksi dan makna muncul bukan dari kata-kata atau verbal namun suatu rangkaian antara kata, perilaku dan situasi yang dinamakan kontekstual. kelima komunikasi interpersonal membangun dan memelihara hubungan, keenam komunikasi bukan penyelesaian masalah sendiri, ini meneruskan sifat komunikasi yang kontekstual tadi, lebih ditekankan kalau komunikasi tidak pernah sama dari satu tempat dengan tempat lainnya karena komunikasi tidak bisa sendiri dalam menyelesaikan masalah karena sifatnya yang kontekstual dan ketujuh komunikasi yang efektif dapat dipelajari, keahlian berkomunikasi bukan talenta, tetapi bisa dipelajari (Wood, 2016). Bagaimana bila prinsip-prinsip

komunikasi tersebut diterapkan pada komunikasi interpersonal bermedia? Pada dasarnya sama hanya saja kita sebagai pengguna media harus memahami dengan baik bagaimana karakteristik media, dan mampu membayangkan atau berimajinasi bagaimana kondisi dan konteks dari seseorang yang sedang berinteraksi dengan kita. Permasalahan utama pada komunikasi bermedia ini adalah pemahaman terhadap pihak lain yang sangat kurang karena sifatnya yang dekontekstual, artinya tidak berada pada konteks yang sama. Contoh yang paling sederhana adalah tatkala kita menerima suatu pesan, maka pesan tersebut akan dimaknai disaat dia menerimanya, dan kemungkinan reaksi akan berbeda bila pesan itu diterima dalam situasi yang berbeda pula. Menurut Jones, 2007 orang yang pintar dalam pembelajaran online harus dimulai dengan tujuan yang baik, mampu membaca dengan baik, mau mengerti pihak lain dan menghindari diskusi mengenai pihak lain yang sifatnya negative serta mampu memisahkan mana masalah yang bisa dibicarakan di publik dan yang sifatnya personal dan menghargai privasi orang lain. Bila itu semua dipenuhi maka berita-berita *hoax* tidak lagi kita temukan. Ingat yang dikatakan Putnam (2010) bahwa mari kita coba untuk berbicara jujur di media social maka orang selalu akan hormat dan percaya pada kita

Selain itu gaya Bahasa dan tutur kata sangat berpengaruh dalam proses interaksi, dalam komunikasi pesan non-verbal mempunyai pengaruh lebih besar daripada pesan verbalnya. Dan tutur kata adalah salah satu elemen non-verbal berupa paralinguistik yang memiliki makna berarti pada proses interaksi. Bagaimana peran bahasa?

### **Bahasa sebagai simbol kekuasaan**

Bicara soal bahasa sebagai symbol kekuasaan, tidak terlepas dari tokoh utamanya yaitu Pierre Bourdieu. Dalam bukunya yang berjudul *language and symbolic power*, tertulis bahwa dengan kata-kata kita bisa membangun sekaligus merusak, kata-kata sebagai alat untuk mengintimidasi, tanda untuk menunjukkan sopan santun. Dengan kata lain kita sadar bahwa Bahasa adalah menjadi bagian yang terintegrasi dalam kehidupan sosial, dengan segala tipu muslihat dan kesalahannya, dan menjadi bagian dari kehidupan social kita untuk berinteraksi (Thompson, 1991). Mungkin istilah bahasa sebagai simbol kekuasaan lebih banyak ditekankan atau diimplementasikan pada dunia politik, namun kalau dilihat dari makna bahasa sebagai kekuasaan dapat juga dilihat dalam keseharian kita. Sebagai



contoh tatkala kita melihat interaksi antara bawahan dan atasan, maka tanpa harus mengenal atau bertanya kita sudah bisa melihat bagaimana gaya bahasa yang digunakan, misalnya ajakan “yuk kita makan” ....itu adalah Bahasa dan gaya bahasa untuk interaksi horizontal atau dari atas ke bawah. Tidak demikian bila kita mengajak atasan makan, maka kalimat yang digunakan berbeda “Bu/Pak mari kita makan” .....bahasa atau gaya bahasa yang digunakan sudah menunjukkan hirarki sosial dalam kehidupan.

### **Kesimpulan**

Pola komunikasi bermedia memang tidak bisa disamakan dengan tatap muka, sifatnya non-personal walaupun antara dua orang, karena ada media yang digunakan atau memisahkan, sehingga tanda-tanda social atau yang disebut konteks tidak penuh menyertainya. Olah kata atau tutur kata yang dituangkan dalam pesan bermedia harus dibuat agar dimaknai sama oleh penerimanya, dan hal ini memerlukan suatu daya imajinasi yang cukup tinggi. Kata-kata yang tertuang dalam instruksional harus mengandung unsur yang sifatnya *social script*, artinya kata-kata yang digunakan harus memiliki makna yang sama bagi semua pihak, *social script* istilah yang digunakan oleh Broom (2005) untuk membedakan makna konotatif dan denotative dalam dunia pembelajaran. Dalam etika pembelajaran kita dapat melihat dari dua perspektif yaitu situasional dan dialog, kedua perepektif yang diungkapkan oleh Berkman dan Shumway (2003) harus diimplementasikan, karena pertama etik yang sifatnya situasional adalah proses pembelajaran yang melihat situasi sebagai dasar berinteraksi, sedangkan dialog adalah bentuk komunikasi yang tidak hanya instruksi tetapi mengajak lawan bicara dalam hal ini peserta didik sebagai mitra. Hal ini diperkuat dengan kemajuan teknologi yang memungkinkan semua orang dapat mengakses informasi apapun.

Oleh karenanya dalam proses belajar mengajar kita harus tetap memberikan rasa hormat terhadap lawan bicara kita siapapun dia, menempatkan diri sebagaimana mestinya dan selalu berimajinasi mengenai kondisi atau situasi pembelajaran yang ada disebrang sana. Artinya kita tidak bisa menyamakan orang lain dengan diri kita, yang harus dilakukan adalah membuat proses pembelajaran se-natural mungkin dan sama bagi semua. Hal-hal yang sifatnya relatif harus dihindarkan, karena relatif memiliki makna yang sangat tergantung dari situasi dan kondisi. Etika komunikasi selalu didasarkan pada pengetahuan, aturan dan norma yang

ada disekitarnya. Dan akhirnya tatkala etika komunikasi selalu dijunjung tinggi maka kepercayaan dan apresiasi yang kita dapatkan.

## Referensi

- Barlund, DC. (1970). *A Transactional Models of Communication*, in KK Sereno and CD Mortensen (eds) *Foundation of Communications Theory*, New York, Harper Row
- Bourdieu. (1991). *Language and Symbolic Power*, edited John Thompson, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts, 1991
- Rainer, Bromme, Hesse Friedrich W., & Spada Hans. (2005). *Barriers and Biases in Computer-Mediated Knowledge Communication, Computer-Supported Collaborative Learning*. Volume 5, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data
- Boyd and Ellison. (2007). Social Network sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer Mediated Communication*, 13(1), 210-230
- Brown, Ted (2008). *Ethics in Learning, Workshop for Net Business Ethics*. February 2008, Honolulu
- Demiray, Ugur & Sharma, Ramesh. (2009). *Ethical Practices and Implications in Distance Learning*. Information Science Reference: New York
- Dominic, Joseph R. (2011). *The Dynamics of Mass Communication, Media in Transition*. McGraw-Hill International Edition
- Freire, Paulo. (1996). *Pedagogy of the oppressed*. London and New York; Penguin Books
- Griffin, E. (2003). *A First Look at Communication*. 5<sup>th</sup> edn. New York: McGraw Hill
- Hill Anne, Watson James, Rivers Danny and Joyce Mark. (2007). *Key Themes in Interpersonal Communication: Culture, Identities and Performance*. McGraw Hill: Open University Press
- McWilliam, E & Dawson. (2008). Pedagogical practice after the information age. *Journal of future Studies*, 12 (3), 1-14

- New Zealand Council for Educational Research. (2004). *Critical Success Factors and Effective Pedagogy for e-learning in Tertiary Education*. Wellington, New Zealand
- O'Keefe,D.J. (2002). *Persuasion*. 2<sup>nd</sup> ed, Thousand Oaks, CA: Sage
- Gilly, Salmon. *E-Moderating, Success without Serried Ranks*. Diunduh maret 2015 dari <http://oubs.open.ac.uk/gilly>
- Scheufele,D.A & Lewenstain,B.V. (2005). The Public and Non-Technology. *Journal of Nanoparticle Research*, 7, 659-667
- Schramm,W. (1954). *The Process and Effects of Mass Communication*. Champaign Ill: University of Illinois Press
- The Ultimate Communication Course Five Day London Based Training, <http://www.ableaustralia.org.au/communication-etiquette.asp>)
- Usita Lem. Hyperpersonal Communication. Diunduh pada tanggal 15 Juni 2011 dari <http://identityspecialist.net/2010>
- Westin, A.F. (2003). Social and Political Dementions of Privacy. *Journal of Social Issues*,59 (431-453)
- Wood,T.Aulia. (2016). *Interpersonal Communication, Everyday Encounters*. 8th edition, Boston: Cengage Learning