library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Wabah *Coronavirus Disease 19* (*Covid-19*) yang muncul pada akhir tahun 2019 membawa perubahan signifikan terhadap berbagai bidang kehidupan di hampir seluruh negara di dunia. Kasus pasien yang terinfeksi *Covid-19* pertama kali terjadi pada 1 Desember 2019 di kota Wuhan provinsi Hubei, China, hal itu berdasarkan laporan dokter di Rumah Sakit Jin Yin-tan. Sementara itu berdasarkan laporan WHO, kasus *Covid-19* pertama yang terkonfirmasi di China terjadi pada 8 Desember 2019 (Arnani, 2020). Wabah *Coronavirus Disease* menyebar dengan cepat ke berbagai negara diduga disebabkan mobilitas atau aktifitas bepergian dari atau ke daerah yang terjangkit wabah *Covid-19.* Otoritas China menyatakan di beberapa negara penyebaran virus Corona lebih cepat dibandingkan dengan yang terjadi di wilayahnya (Christiastuti, 2020). Di Indonesia, konfirmasi kasus *Covid-19* secara resmi diumumkan tanggal 2 Maret 2020 oleh Presiden Joko Widodo, hal ini setelah ada dua warga negara Indonesia terinfeksi virus Corona karena sempat berinteraksi dengan warga negara Jepang yang terkonfirmasi positif *Covid-19* (Ihsanuddin, 2020).

Banyaknya negara yang terjangkit wabah *Covid-19* membuat WHO menetapkan kasus ini sebagai Darurat Kesehatan Global pada 30 Januari 2020 (BBC News Indonesia, 2020). Kasus penyebaran virus Corona yang begitu masif membuat negara-negara di dunia melakukan pembatasan akses masuk ke wilayahnya. Di Indonesia, pemerintah provinsi DKI Jakarta pertama kali memutuskan untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB selama dua minggu yaitu 10 sampai 23 April 2020 (Sutrisna, 2020). Pelaksanaan PSBB di Jakarta terjadi beberapa kali dan hampir selalu mengalami perpanjangan lebih dari dua minggu bahkan hingga satu bulan, dikarenakan grafik kasus infeksi dan kematian akibat *Covid-19* yang naik turun. Pelaksanaan PSBB membatasi kegiatan di perkantoran, dunia usaha, transportasi, dan penggunaan fasilitas umum.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Sejak awal diberlakukannya PSSB oleh pemerintah provinsi DKI, aktivitas perkantoran di Perpustakaan Nasional RI mulai mengalami perubahan. Perpustakaan Nasional RI yang berada di wilayah administratif DKI Jakarta menjadi salah satu institusi yang terdampak peraturan PSBB. Sebelum dimulainya PSSB, Perpustakaan Nasional sempat melakukan penutupan layanan secara *onsite atau layanan fisik* pada tanggal 16 sampai 29 Maret 2020 untuk pencegahan penyebaran *Covid-19* (Aditya, 2020). Penutupan inipun mengalami beberapa kali perpanjangan menjadi 21 April kemudian 29 Mei bahkan sampai dengan 4 Juni 2020.

Meski layanan *onsite* ditutup, Perpustakaan Nasional tetap menjalankan tanggung jawabnya memberikan layanan publik kepada masyarakat melalui layanan berbasis digital yang dapat diakses secara *online*. Salah satu layanan digitalnya adalah aplikasi iPusnas berisi koleksi ribuan buku *full text* yang dapat dinikmati dengan cara menginstal aplikasi tersebut pada gawai pemustaka (Intan, 2020). Tidak hanya layanan publik, hampir semua program kegiatan Perpustakaan Nasional selama pandemi *Covid-19* dilakukan secara daring atau *online* dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi berbasis internet. Kegiatan seperti pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, lokakarya, seminar, hingga uji kompetensi pustakawan juga dilakukan secara *online*. Pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital di Perpustakaan Nasional memang telah menjadi bagian dari arah kebijakan nasional di bidang perpustakaan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2018 tentang rencana kerja pemerintah tahun 2019 (PPN/Bappenas, 2017).

Menjalankan kehidupan dengan kenormalan baru atau *new normal* pada masa revolusi industri 4.0, membuat kebutuhan informasi dan transfer pengetahuan berbasis layanan digital menjadi sebuah keniscayaan. Pandemi *Covid-19* menuntut semua pihak untuk melek menggunakan teknologi informasi komunikasi agar tetap terhubung satu sama lainnya, salah satunya melalui aplikasi *video conference* sebagai pengganti pertemuan tatap muka. Penggunaan Aplikasi *video conference* meningkat tajam sejak pandemi *Covid-19* mewabah di dunia. Di Indonesia, pada pertengahan Maret 2020 selama satu

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

minggu tercatat aplikasi telekonferensi diunduh sebanyak 62 juta kali melalui *Google Play Store* dan *Apps Store*. Dibandingkan tahun 2019, peningkatan pertumbuhan penggunaan aplikasi *video conference* rata-rata per minggunya mencapai 90 persen pada tahun 2020 (Pertiwi, 2020). Aplikasi yang dimanfaatkan untuk *online meeting* digunakan berbagai kalangan baik dunia usaha maupun instansi pemerintah. Di Perpustakaan Nasional penggunaan aplikasi *video conference* seperti *Zoom Meetings* menjadi solusi agar komunikasi untuk menyelenggarakan program dan kegiatan dapat terus berjalan dengan baik.

Kegiatan pendidikan dan pelatihan kepustakawanan merupakan salah satu program kerja Perpustakaan Nasional untuk mensosialisasikan dan mendiseminasikan informasi sekaligus peningkatan kompetensi pustakawan. Selama ini kegiatan pendidikan dan pelatihan dilakukan secara tatap muka langsung (*onsite*) di ruang kelas, namun dalam situasi pandemi *Covid-19* harus diselenggarakan secara *online* melalui aplikasi *Zoom Meetings*, portal Eldika yang menggunakan aplikasi *Moodle LMS*, dan *WhatsApp*. *E-Learning* Diklat Kepustakawanan (Eldika) merupakan sistem pembelajaran daring yang digunakan Perpustakaan Nasional untuk pembelajaran jarak jauh. Dalam portal Eldika terdapat beberapa kanal yang terintegrasi dan terkoneksi satu dengan lainnya. Kanal-kanal dalam portal Eldika tersebut diperuntukkan bagi peserta, pengajar dan penyelenggara diklat (Wahyuni, 2020). Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepustakawan secara *online* dapat menjangkau peserta yang tersebar di berbagai provinsi sehingga distribusi informasi menjadi lebih luas. Salah satu fungsi media komunikasi dengan teknologi canggih menurut Burgon dan Huffner (2002) adalah dapat menyebarkan informasi secara efisien baik dari segi biaya, waktu, dan tenaga (Syuderajat & Puspitasari, 2017).

Pemanfaatan teknologi *new media* atau media baru seperti *video conference* mempengaruhi jalinan komunikasi masyarakat. Komunikasi yang biasanya dilakukan secara tatap muka atau *face to face* lalu beralih ke pertemuan virtual atau *nonverbal* tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan. Ada aspek komunikasi tatap muka atau verbal yang tidak bisa dilakukan oleh komunikasi

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

secara virtual seperti aspek emosi dan sentuhan kemanusiaan (Kustiman, 2020). Permasalahan lain dalam komunikasi secara virtual adalah adanya kemungkinan beberapa pesan dari komunikator kepada komunikan tidak tersampaikan dengan baik atau mengalami distorsi. Distorsi isi pesan dapat terjadi karena gangguan jaringan internet (Septina, 2020). Selain faktor teknis, kondisi psikologis seseorang juga dapat menjadi permasalahan dalam melakukan komunikasi virtual. Untuk dapat membangun kepercayaan lawan bicara, komunikator harus memperhatikan tampilan diri seperti pakaian, latar yang digunakan ketika tampil dan tempo serta artikulasi bicara harus jelas. Menatap kamera untuk menjaga kontak mata dengan lawan bicara atau komunikan juga berperan penting dalam kelancaran komunikasi secara virtual (Kurniawan, 2020).

Pemanfaatan media baru dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran secara *online* melalui perantara komputer (*Computer-Mediated Communication*) sudah cukup banyak dilakukan baik oleh institusi pendidikan dan juga di instansi pemerintahan maupun swasta lainnya. *Computer-Mediated Communication* (CMC) merupakan komunikasi sinkron (langsung) maupun asinkron (tidak langsung) yang dikirimkan pengirim kepada penerima melalui surat elektronik ataupun konferensi komputer (Walther, 1992). Ada beberapa sistem/ media yang digunakan CMC antara lain; *e-mail*, pesan instan, *audio*, dan *video*. Penggunaan sistem CMC yang berbeda dapat memfasilitasi dan juga membatasi interaksi penggunanya, hal ini juga dipengaruhi oleh sudut pandang teori yang mendukung CMC (Shah, 2017). Salah satu teori pendukung dalam CMC adalah *social presence theory* atau teori kehadiran sosial. Dalam teori *social presence*, Short et al., (1976) berpendapat bahwa penggunaan CMC dapat berdampak pada rendahnya interaksi yang terjadi karena kurangnya isyarat nonverbal (Walther, 1992). Rendahnya interaksi yang terjadi menurut Short et al., (1976) adalah karena komunikasi yang termediasi komputer kurang dapat menampilkan ekspresi wajah, postur, pakaian, nonverbal dan isyarat vokal penggunanya (Walther & Burgoon, 1992).

Social presence berkaitan dengan kesadaran bahwa ada orang lain secara bersama terlibat dalam interaksi yang komunikatif (Walther, 1992).

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Dalam pembelajaran *online*, *social presence* dapat dimaknai sebagai cara orang berinteraksi secara sosial. Pentingnya interaksi sosial dalam pendidikan sudah dibuktikan dengan sejumlah penelitian seperti dilakukan oleh Dewey (1963), Hiltz (1994), Hurst et al., (2013), dan Liaw & Huang (2000) yang melihat bahwa perlu untuk memahami hubungan antara *social presence* dengan pembelajaran *online* (Mykota, 2018). CMC dalam *online learning* menciptakan iklim sosial yang berbeda dibandingkan tatap muka di ruang kelas tradisional, dimana persepsi siswa dapat dipengaruhi oleh teknik interaksi instrukturnya (Gunawardena, 1995). Ada sejumlah *social presence theory* yang digunakan dalam meneliti pembelajaran *online*. Dalam riset ini, peneliti menggunakan *Online Social Presence Theory* dari Cherng-Jyh Yen dan Chih-Hsiung Tu (2011). *Online social presence* menurut Yen dan Tu (2011) dapat diukur berdasarkan empat dimensi atau elemen yaitu: konteks sosial, komunikasi *online*, interaktifitas, dan privasi.

Perubahan metode pembelajaran pada diklat kepustakawanan membuat peserta harus bisa beradaptasi dan berinteraksi di lingkungan sosial *online*. Adaptasi interaksi adalah tentang hubungan timbal balik atau efek perilaku individu terhadap individu lainnya selama pertemuan sehari-hari (Hubbard, 2009). Teori adaptasi interaksi dikembangkan oleh Judee Burgoon, Lesa Stern, dan Leesa Dillman pada tahun 1995. Perilaku individu saling memengaruhi, menciptakan pola interaksi seperti sebuah tarian. Burgoon et al., mengembangkan kompetensi untuk mengoordinasikan interaksi saat berkomunikasi dalam berbagai situasi. Ketika seseorang mulai berkomunikasi dengan orang lain maka ia memiliki gagasan kasar tentang apa yang akan terjadi berkaitan dengan persyaratan, harapan, dan keinginan dimana hal itu menentukan posisi interaksinya untuk melanjutkan adaptasi dengan baik atau memilih mundur (Littlejohn et al., 2017).

Diklat teknis pengelolaan perpustakaan *(inpassing*) merupakan satu diantara pendidikan dan pelatihan (diklat) kepustakawanan yang diselenggarakan Pusdiklat Perpustakaan Nasional. Diklat teknis pengelolaan perpustakaan (*inpassing*) ini merupakan salah satu syarat wajib bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk diangkat dalam Jabatan Fungsional Pustakawan

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

melalui jalur penyesuain/*inpassing*. Hal ini sesuai dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indnesia Nomor 3 Tahun 2019. Pegawai Negeri Sipil dengan kualifikasi pendidikan Diploma dua (D2) sampai dengan Strata tiga (S3) selain bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang telah diangkat dalam Jabatan Fungsional Pustakawan melalui uji tertulis dalam waktu paling lama dua tahun setelah diangkat, harus mengikuti dan lulus pelatihan bidang perpustakaan paling sedikit pola 150 jam pelatihan. Sedangkan PNS dengan kualifikasi pendidikan SLTA dalam waktu paling lama lima tahun setelah diangkat menjadi Pejabat Fungsional Pustakawan harus lulus pendidikan formal dengan jenjang pendidikan minimal Diploma dua (D2) perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo). Untuk pendidikan D2 selain bidang perpusdokinfo harus lulus diklat teknis perpustakaan dengan pola 150 jam pelatihan.

Agar lulus dalam diklat tersebut, para peserta tentunya harus berusaha mendapatkan nilai terbaik. Salah satu poin penilaian adalah tugas pembuatan makalah yang dikerjakan secara berkelompok. Mengerjakan tugas kelompok secara daring memiliki persoalan tersendiri terutama dalam berkomunikasi, ditambah lagi lawan bicaranya belum pernah dikenal atau bertemu sebelumnya. Hal ini menjadi tantangan bagi peserta diklat bahwa mereka harus mampu beradaptasi dan menggunakan media CMC untuk berkomunikasi saat berinteraksi dengan sesama peserta lainnya.

Pada penyelenggaran pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara *online* oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Perpustakaan Nasional, terlihat bahwa penggunaan teknologi media baru berupa aplikasi *Zoom Meetings*, *Moodle LMS* pada portal Eldika, dan *WhatsApp* sebagai sistem CMC membuat proses komunikasi dan interaksi berjalan kurang optimal. Hal ini terutama pada komunikasi antara peserta dengan pengajar yang dilakukan melalui pesan teks (CMC berbasis asinkron). Pesan yang disampaikan peserta terkadang lambat direspons dan ada yang tidak dijawab, kemungkinan lupa atau *chat*/pesannya tenggelam. Sementara itu, jalinan komunikasi diantara sesama peserta diklat cukup efektif meskipun ada beberapa persoalan yang menghambat proses komunikasi. Peserta dapat merasakan umpan balik dari

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

komunikan terhadap komunikator. Interaksi dan komunikasi yang terjalin melalui perantara perangkat komputer atau teknologi berbasis internet menimbulkan persoalan bagi peserta pendidikan dan pelatihan kepustakawanan. Peserta merasa sulit untuk memulai berinteraksi dengan peserta lainnya karena tidak saling mengenal secara pribadi atau kurangnya kedekatan. Peserta harus bisa beradaptasi dan memulai interaksi yang intens karena harus berkoordinasi untuk mengerjakan tugas kelompok. Interaksi yang terjalin pada umumnya hanya untuk kepentingan tugas kelompok. Dalam penggunaan CMC, peserta pendidikan dan pelatihan kepustakawanan juga kesulitan untuk memahami sepenuhnya apa yang disampaikan oleh pengajar karena beberapa faktor seperti, kurangnya durasi untuk diskusi dan tanya jawab secara langsung pada saat penyampaian materi (tutorial *online*) melalui virtual *meeting* yang hanya 3 jam pelajaran atau satu jam 35 menit (sesuai dengan ketentuan Lembaga Administrasi Negara/LAN tentang standar pendidikan *online* bahwa durasi maksimal pembelajaran hanya 3 jam pelajaran). Waktu yang terbatas sementara jumlah peserta lebih banyak dibanding kelas *classical* (diklat tatap muka langsung) hal ini diakui pengajar membuat kesempatan bertanya dari peserta menjadi lebih kecil. Menurut Plt. kepala pusdiklat Perpustakaan Nasional, jumlah peserta diklat yang mencapai 100 hingga 150 peserta tersebut adalah untuk memberikan kesempatan yang lebih besar bagi pustakawan *inpassing* untuk mengikuti diklat tanpa bermaksud menurunkan kualitas pengajaran. Permasalahan lain adalah gangguan teknis baik karena kurang mampu mengoperasikan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi maupun jaringan internet yang tidak stabil. Menurut penyelenggara diklat, sebagian peserta terutama yang sudah berumur mengeluh kesulitan dan bingung untuk menggunakan aplikasi dalam pembelajaran *online*, sehingga panitia harus melakukan pendampingan/memandu peserta pada saat pembelajaran. Meskipun secara umum *social presence* dapat tercipta dalam lingkungan pembelajaran *online*, peserta pendidikan dan pelatihan merasa kurang terjalin kedekatan atau hubungan interpersonal diantara mereka karena komunikasi dan interaksi yang terjadi lebih banyak didasari kepentingan tugas.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik ingin mengkaji tentang bagaimana jalinan komunikasi dan interaksi yang terjadi diantara sesama peserta dan peserta dengan pengajar pendidikan dan pelatihan teknis pengelolaan perpustakaan (*inpassing*) berbasis *e-learning* melalui empat dimensi *online social presence* yaitu: konteks sosial, komunikasi *online*, interaktifitas, dan privasi. Di samping itu, peneliti juga ingin melihat bagaimana peserta beradaptasi dan melakukan interaksi dalam pembelajaran di lingkungan *online*. Suksesnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kepustakawanan secara *online* diantaranya dapat dilihat dari komunikasi dan interaksi yang terjalin diantara peserta diklat melalui penggunaan sistem CMC. Peneliti menggunakan teori *online social presence* dan teori adaptasi interaksi alasannya karena ingin melihat apakah dalam lingkungan pembelajaran daring peserta dapat membangun komunikasi yang baik dan akrab seperti pada saat diklat *classical/ offline*. Pada saat diklat *offline*, komunikasi dan interaksi lebih cepat terjalin karena intensitas pertemuan peserta dapat dikatakan lebih dari 15 jam sehari. Hal ini memberikan dampak positif bagi peserta ketika mengerjakan tugas kelompok karena sudah mengenal satu sama lain dan sedikit banyak dapat memahami karakter lawan bicaranya sehingga suasana menjadi lebih cair dan hangat. Namun pada saat diklat dilakukan secara *online* proses adaptasi interaksi tentu membutuhkan waktu yang lebih lama karena tidak hanya beradaptasi dengan lingkungan baru tetapi juga dengan media komunikasinya. Peneliti ingin mengetahui melalui komunikasi yang termediasi komputer bagaimana peserta dapat merasakan kehadiran teman-temannya dan menilai arti penting/*social presence* para pengajar saat terlibat dalam interaksi yang komunikatif di lingkungan pembelajaran *online*, dimana sesama peserta maupun peserta dengan pengajar hanya bertemu secara virtual dalam durasi pertemuan singkat/terbatas. Peneliti merasa perlu untuk mengetahui proses komunikasi dan interaksi diantara sesama peserta ataupun peserta dengan pengajar, apakah dapat berjalan optimal yang ditandai dengan adanya respons atau hubungan timbal balik sebagai bentuk *social presence* dan sudahkah terpenuhi kebutuhan peserta dalam interaksi adaptasi. Mykota (2017) dalam penelitiannya tentang *The Impact of Learner Characteristics on the Multi-*

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Dimensional Construct of Social Presence mengatakan siswa atau peserta kursus *online* pemula dengan pengalaman CMC yang terbatas perlu disadarkan tentang bagaimana interaksi terstruktur untuk pembelajaran secara daring. Untuk mengatasi tantangan yang melekat pada media CMC instruktur perlu membangun pola interaksi.

B. Kebaruan Penelitian

Penelitian tentang penggunaan CMC untuk berkomunikasi, dan CMC dalam dunia pendidikan terutama *online learning* sudah cukup banyak dilakukan. Begitu juga dengan riset tentang *social presence* dalam pembelajaran *online*. Namun penelitian yang terkait dengan adaptasi interaksi di lingkungan *online* belum ada riset yang membahas tentang hal tersebut. Riset tentang adaptasi interaksi masih mengkaji tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan secara *face-to-face* atau tatap muka langsung. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Houser, M. L., Fleuriet, C., & Estrada, D. (2012). *The Cyber Factor: An Analysis of Relational Maintenance Through the Use of Computer-Mediated Communication*

   Makalah ini merupakan perluasan dari penelitian sebelumnya tentang komunikasi interpersonal dan komunikasi terkomputerisasi (CMC) untuk mengkaji perilaku pemeliharaan hubungan melalui beberapa mode CMC. Berdasarkan survei terhadap 183 mahasiswa (67 laki-laki dan 90 perempuan), perilaku pemeliharaan relasi tetap konsisten meskipun muncul teknologi baru (mode CMC). Wanita menggunakan lebih banyak strategi pemeliharaan daripada pria, dan pilihan cara berkomunikasi pria dan wanita juga berbeda-beda.
2. Sung, E., & Mayer, R. E. (2012). *Five facets of social presence in online distance education*

   Kehadiran sosial dalam lingkungan pembelajaran *online* terkait dengan sejauh mana pelajar merasa terhubung secara pribadi dengan siswa lain dan instruktur dalam komunitas belajar tersebut. Berdasarkan 19 item Kuesioner *Online Social Presence* yang diberikan kepada mahasiswa dalam dua kursus

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

pembelajaran *online* berbeda, terdapat lima faktor yang mewakili aspek *social presence* dalam lingkungan pembelajaran *online*: penghormatan sosial (misalnya menerima tanggapan tepat waktu), berbagi sosial (misalnya, berbagi informasi atau mengungkapkan keyakinan), pikiran terbuka (misalnya, menyatakan persetujuan atau menerima umpan balik positif), identitas sosial (misalnya, dipanggil dengan nama), dan keintiman (misalnya, berbagi pengalaman pribadi). Selain aspek kognitif pembelajaran di lingkungan *online*, memahami peran rasa kehadiran pelajar mungkin sangat penting dalam situasi pembelajaran jarak jauh di mana siswa dan instruktur terpisah secara fisik.

3. Borup, J., West, R. E., & Graham, C. R. (2013). *The influence of asynchronous video communication on learner social presence: a narrative analysis of four cases.*

   Membahas tentang kemampuan siswa *online* untuk membangun dan mempersepsikan kehadiran sosial dalam mata kuliah melalui komunikasi video asinkron. Riset ini menggunakan pendekatan naratif dengan metode studi kasus. Wawancara semi terstruktur dilakukan kepada partisipan di level pendidikan dasar dan anak usia dini, serta pendidikan menengah. Siswa dipilih berdasarkan empat karakteristik yang mempengaruhi pola komunikasi dan kehadiran dalam lingkungan pembelajaran *online*: ekstrovert, introvert, siswa dengan pengaturan diri rendah/*a low self-regulated*, dan pembelajar bahasa Inggris/*English Language Learners* (ELLs) dengan efikasi diri komunikasi *online* yang rendah. Hasil penelitian menunjukkan para siswa merasakan manfaat dan kerugian dari penggunaan video asinkron, namun persepsi mereka bervariasi di setiap kasus. Temuan dari penelitian ini mendukung Swan & Shin (2005), bahwa perlu eksplorasi dalam menyediakan berbagai jenis pengalaman belajar untuk kebutuhan siswa yang berbeda-beda.

4. Angeli, C., & Schwartz, N. H. (2016) *Differences in electronic exchanges in synchronous and asynchronous computer-mediated communication: the effect of culture as a mediating variable.*

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Penelitian dilakukan dalam lingkungan CMC sinkron berbentuk *email* antar pelajar Amerika, Eropa Selatan, pelajar Amerika dengan Eropa Selatan secara bersamaan. Sedangkan CMC asinkron dibatasi pada dialog siswa Amerika-Amerika, Eropa Selatan-Eropa Selatan, dan Amerika-Eropa Selatan. Delapan ratus lima puluh satu mahasiswa dengan keterampilan bahasa Inggris tingkat lanjut yang memiliki skor TOEFL 600 pada tes kemahiran menjadi partisipan penelitian. Peneliti menyimpulkan budaya memiliki dampak terhadap cara peserta didik berkomunikasi dengan orang lain dalam obrolan *online* sinkron atau CMC asinkron untuk memikirkan masalah geopolitik yang kompleks. Pelajar diadik dalam CMC asinkron menggunakan lebih banyak keterampilan penalaran untuk memikirkan solusi untuk masalah tersebut, sementara pelajar diadik dalam CMC sinkron bertukar pengetahuan pribadi dan fitur emosi yang lebih signifikan. Namun, kecenderungan di antara peserta didik diadik untuk memasukkan fitur emosional dalam dialognya dimediasi oleh latar belakang budaya mereka.

5. Wombacher, K. A., Harris, C. J., Buckner, M. M., Frisby, B., & Limperos, A. M. (2017). *The effects of computer-mediated communication anxiety on student perceptions of instructor behaviors, perceived learning, and quiz performance*

   Kecemasan komunikasi dalam penggunaan CMC mempengaruhi hasil belajar siswa. Peneliti menggunakan model keyakinan instruksional/*Instructional Beliefs Model* (IBM) untuk meneliti bagaimana kecemasan CMC siswa mempengaruhi persepsi kredibilitas instruktur, kecenderungan elektronik, dan hasil pembelajaran. Model IBM membantu menjelaskan efek langsung dan tidak langsung kecemasan CMC di lingkungan pembelajaran *online*. Hasil penelitian mendukung penggunaan yang diinformasikan oleh IBM dalam konteks pembelajaran *online*, dan memberikan wawasan tentang bagaimana karakteristik siswa dapat mempengaruhi persepsi instruktur dengan cara yang kuat, dan bahkan bias.
6. Mykota, D. (2017). *The Impact of Learner Characteristics on the Multi-Dimensional Construct of Social Presence*

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Studi ini mengeksplorasi dampak karakteristik pelajar pada konstruksi multi-dimensi dari kehadiran sosial yang diukur dengan kuesioner CMC. Peneliti menggunakan analisis varians ganda dengan 273 siswa sebagai *convenience sampling*. Hasil menunjukkan, jumlah kursus *online* yang diambil dan pengalaman komunikasi melalui komputer secara signifikan mempengaruhi dimensi kehadiran sosial. Temuan mengkonfirmasi bahwa efek signifikan ditemukan mempengaruhi tiga dari empat dimensi *social presence* (privasi, interaktifitas, konteks sosial, dan komunikasi *online*) namun, tidak ada efek interaksi untuk variabel independen yang diamati. Peneliti merekomendasikan untuk penggunaan pembelajaran *online* yang efektif, pola interaksi harus terstruktur dan diadakan kegiatan instruksional pra-kursus sehingga pelajar pemula dapat membiasakan diri dengan lingkungan pembelajaran *online* asinkron dan sinkron.

7. Côté, S., & Gaffney, C. (2018). *The effect of synchronous computer-mediated communication on beginner L2 learners' foreign language anxiety and participation.*

   Komunikasi dimediasi komputer yang bersifat sinkron berpengaruh terhadap pengurangan kecemasan pelajar bahasa asing. Survei terhadap 61 pelajar bahasa Perancis pemula memperlihatkan bahwa kecemasan bahasa asing/*Foreign Langauge Anxiety* (FLA) lebih rendah secara signifikan dalam lingkungan CMC tersinkronisasi dibandingkan dengan pembelajaran secara tatap muka. Penelitian ini menyarankan CMC sinkron bermanfaat untuk pembelajaran bahasa karena FLA pelajar lebih rendah dan terjadi peningkatan partisipasi.

8. Molinillo, S., Aguilar-Illescas, R., Anaya-Sánchez, R., & Vallespín-Arán, M. (2018). *Exploring the impacts of interactions, social presence and emotional engagement on active collaborative learning in a social web-based environment.*

   Penelitian ini mengkaji pengaruh *social presence*, interaksi (mahasiswa-mahasiswa dan pengajar-mahasiswa) dan keterlibatan emosional pada pembelajaran aktif dalam konteks pembelajaran kolaboratif berbasis web sosial. Menggunakan metodologi kolaboratif di mana 416 mahasiswa dari

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

dua univeristas berinteraksi dengan rekan-rekan mereka menggunakan alat web sosial yang berbeda selama satu semester. Penelitian menunjukkan bahwa melalui keterlibatan emosional, *social presence* dan interaksi pengajar-mahasiswa memiliki pengaruh positif terhadap pembelajaran aktif mahasiswa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel penelitian juga memediasi pengaruh interaksi sesama mahasiswa yang kurang signifikan terhadap pembelajaran aktif dibandingkan variabel lain. Penelitian ini menawarkan kontribusi penting untuk studi dan praktik pembelajaran aktif di lingkungan pembelajaran kolaboratif berbasis web sosial.

9. Krishnan, A., & Hunt, D. S. (2019). *TTYL :-) ... Nonverbal cues and perceptions of personality and homophily in synchronous mediated communication.*

   Persepsi orang merupakan aspek kunci dari komunikasi manusia, topik ini semakin relevan dalam CMC karena sifat komunikasi seluler yang ada di mana-mana. Proses komunikasi CMC menciptakan prospek baru untuk memeriksa hal serupa dalam komunikasi tatap muka. Artikel ini mengkaji efek dari isyarat nonverbal CMC pada pembentukan kesan, khususnya atribusi dari kepribadian yang dirasakan dan kesamaan komunikator, yang dibuat oleh penerima tentang pengirim. Isyarat nonverbal CMC membantu dalam pembentukan kesan, sama halnya dengan isyarat nonverbal dalam komunikasi tatap muka yang membantu dalam membuat atribusi orang lain. Subjek dalam kondisi isyarat nonverbal positif dianggap ekstravert dan menyenangkan; mereka yang dalam kondisi isyarat nonverbal negatif dianggap neurotik, dan mereka yang berada dalam kondisi kontrol dianggap neurotik teliti dan homophilous.

10. Andel, S. A., de Vreede, T., Spector, P. E., Padmanabhan, B., Singh, V. K., & Vreede, G.-J. de. (2020). *Do social features help in video-centric online learning platforms? A presence perspective.*

    Penting untuk memahami bagaimana dapat memfasilitasi pengalaman belajar bagi pengguna di lingkungan *online* yang unik. Penelitian sebelumnya secara konsisten menemukan bahwa salah satu anteseden

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

penting dari hasil pembelajaran *online* adalah *social presence*. Namun, ada penelitian terbatas terkait bagaimana menumbuhkan persepsi *social presence* di antara pengguna. Lebih lanjut, penelitian belum memahami apakah ada kondisi batas untuk efek positif dari persepsi *social presence* pada hasil pengguna (misalnya, pembelajaran yang dipersepsikan, dan kepuasan). Ada dua studi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Studi pertama menggunakan desain eksperimental untuk menyelidiki persepsi *social presence* dapat ditingkatkan dalam konteks pembelajaran *online*. Studi kedua, menyelidiki sejauh mana persepsi *social presence* lebih bermanfaat bagi beberapa individu dibandingkan yang lain. Hasil dari dua studi memberikan wawasan penting tentang pengaruh dan pentingnya *social presence* diantara pengguna dalam pembelajaran *online* dan lingkungan pelatihan.

11. Naeem Akhtar, Jin Sun, Wasim Ahmad, & Muhammad Nadeem Akhtar. (2019). *The effect of non-verbal messages on Muslim tourists' interaction adaptation: A case study of Halal restaurants in China*

    Penelitian ini mengembangkan model penelitian pesan non-verbal restoran halal kepada wisatawan yang mengarah pada penyerangan dan adaptasi interaksi mereka, yang menentukan perilaku mereka. Secara khusus, makalah ini mengkaji (1) bagaimana pesan non-verbal—didefinisikan sebagai pesan yang tidak disampaikan secara tatap muka—memicu adaptasi interaksi konsumen; (2) bagaimana atribut pengalaman dan kepercayaan memoderasi hubungan antara adaptasi interaksi dan penyerangan konsumen; dan (3) hasil relasional. Model ini diterapkan berlatar di China, dimana data dikumpulkan dari 622 wisatawan Muslim yang mengunjungi restoran Halal di tiga kota di China (Beijing, Shanghai, dan Xian). Temuan mengungkapkan efek positif dari pesan visual dan audio pada adaptasi interaksi wisatawan Muslim dan kemungkinan ofensif mereka. Makalah ini juga menemukan bahwa wisatawan menanggapi serangan mereka dalam bentuk kata-kata elektronik negatif (e-WOM) dan menurunkan niat pembelian berkelanjutan. Atribut pengalaman dan kepercayaan secara

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

positif memoderasi hubungan antara adaptasi interaksi dan serangan konsumen.

Penelitian sebelumnya banyak membahas tentang penggunaan CMC dan *social presence* dalam pembelajaran *online* di sekolah, universitas dan tempat kursus. Studi terdahulu umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Kebaruan riset ini adalah meneliti tentang CMC dan *online social presence* serta bagaimana adaptasi interaksi peserta diklat terhadap perubahan metode pembelajaran pada penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kepustakawanan di lingkungan organisasi Perpustakaan Nasional RI. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dan teori *Online Social Presence* dari Yen & Tu (2011) serta teori adaptasi interaksi dari Burgoon et al., (1995) untuk menjawab pertanyaan penelitian.

C. Rumusan Masalah

Penelitian ini mencermati permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana jalinan komunikasi antar pribadi diantara sesama peserta didik dan peserta didik dengan pengajar berdasarkan empat dimensi *online social presence* dalam forum diklat secara daring melalui sistem CMC di Pusdiklat Perpustakaan Nasional?
2. Bagaimana proses adaptasi interaksi peserta diklat terhadap perubahan metode pembelajaran diklat dari tatap muka secara langsung menjadi daring melalui sistem CMC di Pusdiklat Perpustakaan Nasional?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui jalinan komunikasi antar pribadi diantara sesama peserta didik dan peserta didik dengan pengajar berdasarkan empat dimensi kehadiran sosial *online* dalam forum diklat secara daring melalui sistem CMC di Pusdiklat Perpustakaan Nasional.
2. Mengetahui proses adaptasi interaksi peserta diklat terhadap perubahan metode pembelajaran diklat dari tatap muka secara langsung menjadi daring melalui sistem CMC di Pusdiklat Perpustakaan Nasional.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

   Dari sisi akademis, riset ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya tentang jalinan komunikasi antar pribadi dalam pendidikan dan pelatihan secara daring melalui sistem *Computer-Mediated Communication* (CMC) dilihat dari empat dimensi *online social presence* dan tentang proses adaptasi interaksi dalam lingkungan pembelajaran *online*.

2. Manfaat Praktis

   Dari penelitian ini diharapkan ada masukan atau saran terhadap Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional tentang bagaimana menciptakan jalinan komunikasi dan adaptasi interaksi yang baik dan mudah dipahami dalam proses belajar mengajar secara *online* melalui sistem *Computer-Mediated Communication.*