

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bermaksud hendak menelaah jalinan komunikasi peserta pada saat pendidikan dan pelatihan kepastakawanan yang diselenggarakan secara *online* menggunakan teknologi media baru. Selanjutnya, melihat proses adaptasi interaksi sosial peserta diklat dalam komunikasi yang termediasi komputer. Mencermati maksud atau tujuan demikian, maka ada beberapa konsep penting dan teori yang relevan.

1. *Computer-Mediated Communication* (CMC)

a. Pengertian CMC

Computer Mediated Communication (CMC) diistilahkan dengan komunikasi yang dilakukan tanpa bertatap muka secara langsung melainkan melalui perantara/media komputer berbeda. Kehadiran internet sebagai bagian dari *new media* juga memberi warna baru dalam komunikasi yang termediasi komputer. Konsep CMC sebagai mode baru manusia dalam berkomunikasi dengan berbagai karakteristik dan efeknya pertama kali diperkenalkan oleh Hiltz dan Turoff (1978) dalam buku mereka berjudul “*The Network Nation*” (Bakardjieva, 2016). Buku Hiltz & Turoff tersebut membahas studi tentang konferensi komputer, mereka mendefinisikan CMC sebagai komunikasi antar manusia melalui sistem yang menggunakan komputer (Bakardjieva, 2016). Seiring waktu, penelitian tentang CMC terus berkembang sehingga muncul pengertian dan pandangan yang dapat bervariasi terkait *Computer-Mediated Communication* dari para peneliti. Ferris (1995) menafsirkan CMC sebagai komunikasi (sinkron dan asinkron) baik bersifat antar pribadi maupun yang terkait dengan tugas, dilakukan melalui perantara komputer (Ferris, 1997). Penggunaan komputer dalam CMC yang sesuai dengan konsep komunikasi manusia menurut Santoro (1995) bervariasi seperti program analisis statistik, penginderaan jauh, dan program pemodelan keuangan (Ferris, 1997). *Computer-Mediated Communication* juga diartikan sebagai komunikasi yang terjalin diantara

manusia melalui perantaraan komputer (Herring, 1996). December (1997) berpendapat *Computer-Mediated Communication* adalah proses pertukaran informasi melalui perantara atau yang dimediasi oleh komputer, melibatkan orang-orang dalam konteks tertentu untuk membentuk media dengan berbagai tujuan. Berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa CMC dalam praktiknya merupakan komunikasi interpersonal yang terhubung melalui internet atau web (Thurlow et al., 2004).

Sejumlah teori dan penelitian eksperimental menyimpulkan pesan yang disampaikan melalui komunikasi termediasi komputer bersifat impersonal dan berorientasi tugas, hal ini karena kurangnya isyarat non verbal dalam komunikasi tersebut. Namun tidak sedikit juga hasil penelitian lapangan yang melaporkan bahwa perilaku relasional yang terbentuk di CMC lebih positif (Walther, 1992). Walther (1996) memandang ada tiga perspektif interaksi yang terbentuk dalam CMC, yaitu: *impersonal*, *interpersonal* dan *hyperpersonal*.

1. *Impersonal*

Dari beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penggunaan *e-mail* dan konferensi komputer dapat mengurangi interaksi antar pribadi/interpersonal dan solidaritas kelompok. Komunikasi yang dimediasi komputer lebih berorientasi pada tugas dibandingkan pertemuan tatap muka. Kategori komunikasi yang berorientasi tugas dalam CMC, interaksi atau percakapan sosialnya terlihat lebih rendah dibanding tatap muka. Sementara itu, untuk kategori tindak tutur yang mengarah pada karakterisasi CMC, interaksinya lebih tinggi dari pada tatap muka/*face to face*.

Menurut sejumlah teori, kurangnya komunikasi nonverbal dalam penggunaan CMC berupa *e-mail* atau konferensi komputer berpengaruh terhadap pembentukan pesan dan persepsi. Minimnya kode atau petunjuk informasi nonverbal dalam media ini akan menurunkan kualitas hubungan atau interaksi sosial, dan pesan-pesan yang disampaikan bersifat *impersonal* atau sifatnya tidak pribadi. Teori yang mendukung perspektif ini, adalah

Social Presence Theory atau teori kehadiran sosial dari Short, William, dan Christie (1976), dan *Media Richness Theory* (Daft dan Lengel, 1984).

2. *Interpersonal*

Model CMC ini juga mendorong komunikatornya untuk mengembangkan hubungan sosial dengan cara menguji asumsi mereka tentang orang lain dari waktu ke waktu melalui pengetahuan interpersonal dan menstimulasi perubahan komunikasi relasional diantara pengguna CMC. Dalam fase ini informasi sosial yang dipertukarkan lebih sedikit karena tidak adanya isyarat nonverbal. Untuk dapat beradaptasi dengan kode linguistik (bahasa) sebagai saluran komunikasi relasional dan mengacu pada strategi verbal pembentukan kesan dan interaksi *interpersonal*. Sebagaimana komunikasi tatap muka, perspektif CMC model *interpersonal* juga memberikan kesempatan untuk pertukaran pesan dan pengembangan relasional.

3. *Hyperpersonal*

Pembentukan komunikasi *hyperpersonal* dalam CMC didukung oleh beberapa pendekatan teori yang berbeda, proses komunikasinya dapat dilihat dari empat elemen yaitu:

a. Penerima: Persepsi Ideal

Tidak adanya isyarat dan pengetahuan interpersonal menyebabkan pengguna CMC memiliki atribusi berlebihan dan membangun kesan stereotip pada mitranya tanpa mengkualifikasikan kekuatan kesan itu terkait dengan kurangnya informasi atau salah ejaan, kesalahan ketik atau tanda baca yang berlebihan. Penerima juga mengalami kemungkinan ketergantungan berlebihan pada isyarat minimal yang tersedia secara *online*.

b. Pengirim: Presentasi Diri yang Dioptimalkan

Pengirim memiliki kesempatan untuk mempresentasikan diri lebih selektif karena tidak ada tuntutan dalam isyarat atau percakapan, pengirim cenderung mengkonstruksi pesan-pesan yang bagus terutama jika hubungan tersebut memiliki kesamaan.

c. Karakteristik saluran (*asynchronous* dan *synchronous*)

Interaksi asinkron/*asynchronous* memungkinkan peserta melakukan komunikasi yang optimal karena memiliki waktu yang tidak terbatas untuk membuat, mengedit, dan mengirimkan pesan dengan kualitas lebih baik. Hal ini tentu tidak mungkin dilakukan dalam interaksi yang bersifat *synchronous* karena membutuhkan jawaban segera seperti halnya komunikasi tatap muka.

d. Umpan balik: Lingkaran Intensifikasi

Menggabungkan interaksi timbal balik antara pengirim dan penerima. Merupakan siklus konfirmasi dan pembesaran perilaku yang membahas tentang idealisasi melalui media yang dibatasi. Elemen ini berbicara tentang kecenderungan ekspektasi individu terhadap lawan bicaranya untuk membangkitkan respons dari orang tersebut sesuai dengan prediksi atau harapannya.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan CMC bersifat hiperpersonal ketika ada kesamaan diantara pengguna saat berkomunikasi dalam saluran isyarat terbatas, mereka sadar terpisah secara fisik tetapi dapat membangun dan membalas representasi mitra dalam hubungan tanpa pengaruh atau intervensi realitas lingkungan.

Model CMC hiperpersonal memiliki keterjangkauan teknologi sehingga penggunaanya dapat melakukan presentasi diri dan manajemen kesan melalui pesan yang dibuatnya. Ada beberapa mekanisme untuk memfasilitasi presentasi diri dalam dialog *online* melalui media CMC:

- 1) CMC dapat diedit sehingga memungkinkan pengguna mengubah/mengedit pesan sebelum dikirim.
- 2) Pengguna memiliki waktu yang banyak untuk mengarang dan mengedit pesan.
- 3) Pengguna CMC dapat menyembunyikan isyarat nonverbal/menutupi sikap yang tidak sengaja ketika melakukan komunikasi atau dialog *online*.
- 4) Ketika berinteraksi di CMC, pengguna tidak perlu merasakan rangsangan sekitar, memperhatikan ekspresi simbolis dan fisik pembicara lain atau memantau umpan balik dari lawan bicara.

Mekanisme perspektif hiperpersonal di atas mewakili karakteristik sosioteknik di mana aspek teknologi mengizinkan atau memungkinkan proses kognitif dan komunikasi sosial yang bersifat rekursif yaitu pengguna termotivasi mengedit pesan untuk menampilkan presentasi diri yang lebih baik atau ideal (Walther, 2007).

Walther (2011) melakukan evaluasi terhadap 13 teori mayor dan minor CMC berdasarkan klasifikasi dalam adaptasi terhadap sistem isyarat yang berbeda dari komunikasi tatap muka, sebagai berikut:

1. Kelompok teori pertama mencakup klasifikasi standar dari teori-teori isyarat disaring/*cues-filtered-out*.

Sistem komunikasi dari penggunaan media yang kurang isyarat nonverbal ini berorientasi impersonal, namun fokus orientasi impersonalnya bervariasi ada yang bersifat sosial dan asosial. Beberapa teori yang masuk dalam kelompok ini adalah: teori kehadiran sosial/*social presence theory*, kurangnya isyarat konteks sosial/*lack of social context cues*, teori kekayaan media/*media richness theory*, model identitas sosial efek deindividuasi/*The Social Identity Model of Deindividuation Effects* atau *SIDE model*, teori sinyal/*signaling theory*.

2. Kelompok kedua berkaitan dengan karakteristik komunikator, interaksinya dengan orang lain, dan faktor kontekstual yang dirasakan dari berbagai sistem komunikasi.

Teori pendukung dari kelompok ini adalah teori-teori eksperensial dan perseptual CMC, yaitu: teori kedekatan elektronik/*electronic propinquity theory*, teori pengaruh sosial/*social influence theory*, dan teori perluasan saluran/*channel expansion theory*.

3. Kelompok ketiga berkaitan dengan cara komunikator beradaptasi atau memanfaatkan batasan isyarat sistem CMC untuk mencapai tingkat kedekatan tatap muka.

Teori adaptasi interpersonal dan eksploitasi media yang masuk dalam klasifikasi kelompok ketiga ini, yaitu: pemrosesan informasi sosial/*social information processing theory*, CMC hiperpersonal/*hyperpersonal CMC*, jaminan/*warranting* (merupakan

konstruk teoretis baru) berkaitan dengan legitimasi dan validitas informasi tentang orang lain yang diamati atau diterima secara *online*, kerangka efisiensi/*efficiency framework*, dan sukseksi TIK/*ICT succession*.

Walther melihat ada kecenderungan peningkatan penelitian CMC yang fokus pada fitur berbeda dan pengguna berbeda dan tidak membuat perbandingan dengan komunikasi tatap muka atau yang menggunakan media tradisional lainnya. Penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan kemungkinan signifikansi strategis dan interpersonal yang dihadirkan saat pengguna mengeksplorasi potensi relasional CMC yang luas. Kajian serupa berkaitan dengan teori-teori yang terlibat dalam memahami CMC juga dilakukan Liang bersama Walther pada tahun 2015 untuk melihat perspektif komunikasi dan elemen-elemen dalam model komunikasi yang berfokus pada efek CMC bagi penggunaannya. Sama dengan penelitian Walther (2011), dalam penelitian ini juga ada 3 teori utama (mayor) yang terlibat di CMC namun hanya ada delapan teori minor. Model komunikasi tersebut adalah pandangan teoretis berdasarkan:

- 1) Karakteristik saluran yaitu teori isyarat disaring terdiri dari teori kehadiran sosial, teori kekayaan media dan model identitas sosial efek deindividuasi/SIDE model.
- 2) Berdasarkan cara pengguna beradaptasi dan mengeksplorasi media yaitu teori adaptasi interpersonal terdiri dari teori pemrosesan informasi sosial/SIP dan model hiperpersonal CMC.
- 3) Berdasarkan evaluasi informasi *online*, teori ini didukung oleh kerangka konseptual yaitu: jaminan, situs web partisipatif, konten pemilik, konten buatan pengguna, representasi pengguna gabungan, serta situs web partisipatif dan penjangkaran di antara sumber.

Teori atau pendekatan isyarat disaring mengasumsikan komunikasi yang terbatas disebabkan kurangnya isyarat nonverbal menyebabkan hilangnya informasi sosial. Teori adaptasi interpersonal memperlihatkan model komunikasi yang lebih interaktif bahkan melebihi komunikasi tatap muka, ketika dieksplorasi oleh pengguna CMC dalam menciptakan kesan dan

hubungan model ini dapat mempengaruhi dinamika sosial. Sementara itu penggunaan teknologi seperti pemanfaatan situs web memberikan pemahaman baru bagi pengguna CMC dalam perubahan lanskap interaksi digital (Liang & Walther, 2015).

Berbeda dengan dua penelitian Walther sebelumnya (2011 dan 2015), Walther dan Lee (2014) melakukan penelitian dengan membahas empat teori utama interpersonal komunikasi *online*. Penelitian dilakukan untuk melihat perbedaan model berkaitan dengan asumsi tentang respons pengguna CMC terhadap kurangnya isyarat nonverbal saat berkomunikasi *online*. Empat teori utama interpersonal pada komunikasi *online* yaitu: teori kehadiran sosial, teori pemrosesan informasi sosial, model hiperpersonal, dan model identitas sosial efek deindividuasi/*The Social Identity Model of Deindividuation Effects/SIDE Model*. Berikut penjelasan tentang perbedaan asumsi dari masing-masing teori utama dalam penggunaan CMC:

1. Teori kehadiran sosial/*social presence theory*

Teori ini pada awal kemunculannya menyatakan bahwa kurangnya isyarat nonverbal dapat menghambat keterlibatan komunikasi dengan mitra pengguna CMC. Konsistensi ini masih berlangsung hingga kini bahwa tidak adanya isyarat nonverbal dalam CMC berbasis teks berarti hilangnya fungsi interpersonal dalam berkomunikasi.

2. Teori pemrosesan informasi sosial/*social information processing theory* (SIP)

Pondasi awal teori SIP berasumsi bahwa kehilangan isyarat nonverbal dapat digantikan dengan peningkatan penggunaan kode yang tersedia untuk mencapai tujuan interpersonal. Komunikasi menggunakan CMC asinkron membutuhkan waktu lebih lama dan pertukaran pesan yang sering untuk menjalin hubungan relasional. Dalam perkembangannya peneliti teori pemrosesan informasi sosial memasukkan media tambahan selain berbasis teks yaitu berupa gambar (multi-modal), informasi biografis dan sosiometrik asinkron yang memungkinkan komunikasi interaktif dan pengurangan ketidakpastian pada pengguna CMC terhadap mitranya.

3. Model hiperpersonal

Asumsi awal model hiperpersonal terkait dengan presentasi diri selektif dapat mengubah kepribadian *online* pengguna CMC. Perkembangan teori ini mengasumsikan kesengajaan memanipulasi media dan menggunakan bahasa yang selektif untuk mengoptimalkan presentasi diri dapat membangkitkan tanggapan dari mitra *online*. Berkomunikasi melalui CMC dianggap lebih mudah dibandingkan komunikasi tatap muka.

4. Model identitas sosial efek deindividuasi/*The Social Identity Model of Deindividuation Effects/SIDE Model*

Teori SIDE tidak melihat sifat impersonal sebagai penghalang untuk mengembangkan hubungan sosial secara *online* tetapi kekurangan isyarat verbal untuk individu berdampak pada kekosongan identifikasi yang akhirnya digantikan oleh identifikasi sosial. Menurut teori SIDE, ada dua faktor yang mendorong perilaku *online* pengguna CMC yaitu: a) anonimitas visual, ketika komunikasi hanya berbasis teks dan pada kondisi ini komunikator merasa perbedaan antar individu menjadi berkurang. Anonimitas visual mengarah pada deindividuasi yang berdampak pada kekosongan identitas atau identitas seseorang tidak dapat teridentifikasi (identifikasi pribadi) disebabkan dorongan untuk bergabung ke dalam kelompok. b) Identifikasi sosial, faktor ini berpengaruh pada perilaku pengguna CMC yang didasarkan pada dinamika antar kelompok sesuai dengan norma dalam kelompok tersebut. Dalam penggunaan media CMC, nilai kelompok mengalami peningkatan sementara nilai-nilai individu semakin menghilang. Versi terbaru model SIDE berfokus pada CMC anonim visual yang lebih mengarah pada identifikasi *in-group* dengan kelompok peserta dibandingkan kategori sosial yang lebih besar.

Empat teori utama ini telah menjadi panduan dalam penelitian tentang CMC selama tiga puluh tahun terakhir. Perkembangan teori-teori di atas di masa mendatang memicu pertanyaan terkait isyarat nonverbal seperti apa yang mungkin muncul dalam komunikasi antarmuka baru pada

penggunaan CMC. Saran beberapa peneliti adalah berupa interaksi yang kurang secara sosioemosional di mana isyarat nonverbal lebih banyak dalam bentuk video digital atau *voice-over-IP* sehingga terbangun hubungan sosial *online* yang lebih baik. Dalam pemanfaatan teknologi media baru, penelitian CMC dapat menjadikan fitur-fitur yang dianggap membatasi komunikasi sebagai peluang, dan perluasan serta transformasi komunikasi interpersonal melalui CMC untuk menarik perhatian, spekulasi dan demonstrasi (Walther & Lee, 2014).

b. Mode/sistem CMC

Mode atau sistem CMC yang digunakan dalam berkomunikasi bervariasi tergantung pada teknologi yang mendasarinya dan sesuai dengan konteks penggunaannya yaitu sinkron dan asinkron (Herring, 2005), hal ini karena pada awalnya studi CMC berfokus pada penggunaan dan pola penggunaannya (Walther et al., 1994). Mode menurut Murray (1988) adalah “jenis atau genre yang merupakan gabungan dari protokol pesan dan praktek sosial dan budaya yang telah berkembang di sekitar penggunaannya” (Herring, 2005). *Computer-Mediated Communication* terdiri dari dua mode atau sistem utama yaitu sinkronus dan asinkronus yang memiliki fungsi berbeda, kedua mode dapat digunakan untuk berbagai tujuan pendidikan (Abuseileek & Qatawneh, 2013). Dalam mode sinkron CMC, komunikasi terjadi secara *real-time* atau waktu nyata yang mengharuskan penggunanya berkomunikasi dalam sesi yang sama. Sementara itu mode CMC asinkron tidak mengharuskan pengguna *online* pada saat yang bersamaan sehingga komunikasinya bersifat tertunda dengan lama penundaan tergantung pada variabel seperti koneksi jaringan dan kecepatan mengetik (Murray, 2000).

c. Contoh alat CMC

Herring (2005) memetakan alat CMC berdasarkan kronologis perkiraan teknologi pendukung komunikasi yang termediasi komputer tersebut pertama kali muncul, yaitu sebagai berikut:

- 1) ***E-mail.*** *E-mail* atau surat elektronik pertama kali populer digunakan pada tahun 1973 di Amerika Serikat pada tahun 1973. *E-mail* merupakan mode CMC asinkron berbasis teks yang melibatkan pesan-transmisi pesan.
- 2) ***Listserv Discussion List/Daftar Diskusi.*** Daftar distribusi dan milis adalah sebutan lain untuk daftar diskusi. Cara kerja alat CMC ini adalah dengan mendistribusikan pesan *e-mail* yang dikirim server daftar (*list server*) ke daftar pelanggan. MsgGroup adalah salah satu daftar diskusi pertama yang dimulai pada tahun 1975.
- 3) ***Usenet Newsgroups/ Grup Berita Usenet.*** Penggunaan alat ini pada awalnya sebagai alternatif untuk ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) yaitu jaringan sambungan paket jangkauan luas pertama yang didirikan oleh badan milik Departemen Pertahanan Amerika Serikat, karena itulah jaringan ini hanya ada di beberapa universitas elit. Jaringan ini dikembangkan oleh tiga orang mahasiswa pascasarjana di Duke University dan University of North Carolina pada tahun 1979. Usenet bersifat asinkron dimana cara kerjanya yaitu: *e-mail* diposting ke situs yang tersedia untuk umum kemudian pengguna dapat mengakses pesan melalui klien pembaca (browser Web).
- 4) ***Split-screen Protocols: Talk, Phone, and ICQ/ Protokol Layar Terpisah: Bicara, Telepon, dan ICQ.*** Alat CMC ini mulai berkembang pada tahun 1970-an dalam bentuk sistem UNIX atau VAX dan pada pertengahan 1990-an konsep ini dimasukkan dalam jaringan komunikasi internet ICQ (*I seek You*) oleh Mirabilis Ltd. di Israel, tetapi baru populer digunakan pada tahun 1999. Pengguna yang masuk ke sistem UNIX atau VAX pada saat bersamaan dapat berbicara melalui teks. Pada layar monitor yang terbagi menjadi dua atau tiga bagian secara horizontal, pesan pengguna muncul karakter demi karakter dan bergulir secara independen di dalam setiap bagian. Protokol Layar Terpisah bersifat sinkron karena komunikasi dapat dilakukan secara *real-time*.

- 5) **Chat/ Obrolan.** Obrolon sinkron berbasis web ini muncul pertama kali ketika mahasiswa di universitas Oahu Finlandia yaitu Jarkko Oikarinen menulis internet relay chat (IRC) pada tahun 1988. Komunikasinya bersifat satu arah melibatkan transmisi pesan- demi pesan di mana pengguna yang terhubung ke situs obrolan bergabung dengan saluran di IRC atau ruang di situs web. Komunikasi dilakukan dengan cara mengetik pesan singkat (satu baris), kemudian dikirimkan secara keseluruhan saat pengguna menekan tombol kirim.
- 6) **Private chat/ Obrolan Pribadi.** *Internet relay chat* sejak awal mengizinkan pengguna mengobrol secara pribadi. Budaya obrolan pribadi melalui pesan instan mulai populer sejak tahun 2000 ketika karyawan IBM mengirim lebih dari satu juta pesan instan dalam satu hari.
- 7) **Multi-user Dimensions (MUDs)/ Dimensi Multi-pengguna.** Alat CMC ini memungkinkan pengguna menavigasi representasi tekstual dari lingkungan spasial dan terlibat dalam obrolan sinkron dengan peserta lain yang masuk ke dalam aplikasi MUD. MUD pertama kali dibuat di Inggris oleh mahasiswa University of Essex yaitu Roy Trubshaw dan Richard Bartle pada tahun 1979 dan 1980.
- 8) **The World Wide Web.** Mode komunikasi yang oleh beberapa peneliti dianggap kurang interaktif ini dikonseptualisasikan tahun 1989 oleh Tim Berners-Lee, seorang ilmuwan Inggris dari CERN (Organisasi Eropa untuk Riset Nuklir) di Jenewa. Penerapan mode World Wide Web di internet mulai dilakukan pada 1991. Pemanfaatan web diantaranya untuk penulisan dokumen HTML, membuat tautan antar dokumen, dan menavigasi ruang yang saling berhubungan yang ditentukan oleh tautan tersebut untuk menjadi *link*/tautan unik ke web.
- 9) **Audio and Video.** *CuseeMe* adalah perangkat lunak konferensi *audio* dan *video* pertama yang diluncurkan pada tahun 1993 oleh departemen teknologi informasi universitas Cornell. Program ini menggabungkan obrolan berbasis teks dengan transmisi audio dan *video* satu arah dan membutuhkan kamera *video* yang ditempatkan di atas komputer.

Kualitas obrolan *video* melalui internet ini tidak sebaik telepon tradisional, di samping itu juga mengalami penundaan dan distorsi aliran data.

- 10) ***Graphical Virtual Reality (VR) Environments/ Lingkungan Realitas Virtual Grafis***. Konsepnya adalah dengan menggabungkan obrolan berbasis teks dengan grafik yang menggambarkan latar belakang atau ruang fisik seperti ruangan di dalam rumah atau pemandangan di luar ruangan. *Virtual reality environments* diperkenalkan ke internet pada tahun 1990-an.

Sejalan dengan kemajuan teknologi, bentuk CMC juga berkembang, beberapa CMC murni berbentuk sinkron namun sebagian lainnya pada lingkungan yang sama dapat berupa mode sinkron dan asinkron seperti NetMeeting™ dan ICQ™ (Romiszowski & Mason, 2004). Repman et al., (2005) secara spesifik mengelompokkan alat CMC yang efektif digunakan dalam pembelajaran *online* interaktif, yaitu:

1. Alat CMC Asinkronus

Ada empat alat CMC asinkronus yang efektif digunakan dalam pembelajaran *online* yaitu *e-mail*, *listserv*, *discussion boards*, dan *blogs/weblogs*.

- a) *E-mail*. *E-mail* digunakan untuk menyampaikan informasi tentang materi, pertanyaan tugas, mengirimkan jawaban tugas atau bertanya kepada pengajar/instruktur terkait materi. Pengajar dan peserta didik ataupun sesama peserta dapat berkomunikasi/berkirim pesan melalui *e-mail*.
- b) *Listserv*. Aplikasi yang berbasis *e-mail* ini mudah digunakan untuk kolaborasi dan interaksi. Pemilik daftar yang dalam hal ini merangkap sebagai moderator memposting pesan ke daftar untuk didistribusikan kepada ke akun *e-mail* semua anggota/pengguna.
- c) *Discussion Boards*. Papan diskusi/diskusi berulir/forum/papan buletin kelas/konferensi digunakan untuk memfasilitasi interaksi. Alat ini fleksibel untuk berbagai strategi pembelajaran namun

kurang optimal membentuk cara berpikir kritis peserta didik secara alami.

- d) *Blogs/Weblogs*. Blog/ weblog berisi jurnal pribadi atau profesional bersifat informal yang diterbitkan di web. Dalam konteks pendidikan, blog/weblog dapat digunakan sebagai portal kelas untuk menyimpan tugas, tautan, selebaran, atau silabus oleh guru. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh peserta didik sebagai ruang menulis kolaboratif untuk berbagi ide dan menuliskan atau mengekspresikan ide bersama-sama.

2. Alat CMC Sinkronus

- a) *Chat*. Pengajar dan peserta didik memungkinkan untuk bertemu secara elektronik dalam waktu bersamaan melalui ruang obrolan, hal ini membuat interaksi pengajar dengan peserta atau pun peserta dengan sesama peserta didik lainnya lebih efektif dan dapat menciptakan kedekatan hubungan komunikasi. Namun ruang obrolan juga dapat menimbulkan persoalan seperti percakapan yang terputus-putus atau obrolan ganda yang sulit diikuti peserta. Peserta dengan keterampilan mengetik yang rendah juga berpotensi mengalami ketertinggalan informasi/obrolan.
- b) *Instant Messaging (IM)*. Metode komunikasi yang terjadi secara *real-time* melalui pesan teks ini dapat meningkatkan kehadiran sosial jarak jauh peserta didik. Kelemahan IM adalah kurang efektif untuk diskusi yang panjang dan dari segi privasi serta keamanan juga masih lemah.
- c) *Audio dan video web-based conferencing (audioconferencing and videoconferencing)*. Melalui aplikasi ini peserta dan pengajar dapat berkomunikasi, melihat, dan mendengar satu sama lain dalam waktu yang nyata. Penggunaan aplikasi ini dalam pembelajaran dapat menghadirkan pengalaman yang mirip dengan kelas tatap muka tradisional. Selain koneksi internet yang berkecepatan tinggi, pengetahuan dan keterampilan pengajar dan peserta didik dalam menggunakan perangkat IT juga diperlukan.

d. Penggunaan CMC Dalam Pembelajaran Secara Daring Berbasis Teknologi Media Baru

Teknologi komunikasi dan informasi memberi dampak signifikan terhadap kehidupan manusia pada berbagai aspek. Pemanfaatan teknologi komunikasi media baru menjadi suatu keharusan agar tetap dapat terhubung dengan banyak orang dan melakukan kegiatan baik aktivitas pendidikan, pemerintahan, perkantoran, bisnis maupun kegiatan keagamaan. Pandemi *Covid-19* menuntut masyarakat semakin terlibat dalam budaya media yang serba digital dengan memanfaatkan jaringan internet.

Kegiatan pembelajaran merupakan salah satu aspek yang terdampak pandemi *Covid-19* sehingga proses belajar dan aktivitas komunikasinya terpaksa dilakukan secara *online*. Pembelajaran *online* merupakan bagian dari elektronik *learning/e-learning* yang menurut Australian National Training Authority (2003) bahwa *e-learning* memiliki konsep yang lebih luas dari pada *online learning* (Anderson, 2005). Banyak ahli memberikan definisi tentang *e-learning* sehingga sulit mencari standar baku untuk pengertian tersebut. Barbosa dan Garcia (2006) berpendapat bahwa *e-learning* adalah upaya peningkatan kualitas pembelajaran yang memungkinkan akses terhadap pengetahuan dan sumber daya jarak jauh melalui penggunaan teknologi jaringan dan multimedia (Przygoda, 2017). Ada tiga kategori dasar *e-learning* menurut Rosenberg (2001) yaitu: programnya berbasis *web*, menggunakan teknologi berbasis internet, dan sebagai solusi maju dalam pembelajaran dengan fokus yang lebih luas (Rusman, 2017). Sementara itu *online learning* yang merupakan bagian *e-learning* juga memberikan kesempatan lebih banyak dan luas serta bervariasi kepada pembelajar tanpa dibatasi jarak, ruang dan waktu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti komputer, internet, dan telepon (Munir, 2009). Pembelajaran *online* mendukung interaksi dan kolaborasi melalui penggunaan perangkat teknologi berbasis internet atau *web* yang terdapat ruang untuk berinteraksi dalam format sinkron dan asinkron bersifat multimodal yang melibatkan *audio*, *video*, dan teks sebagai alat belajar bagi penggunanya (Dabbagh, 2007). Multimodal

atau multi-mediasi maksudnya adalah mitra CMC dalam hubungannya masing-masing dapat menggunakan berbagai *platform* yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan dan gaya belajarnya (Walther & Whitty, 2021).

Penggunaan CMC dalam proses pembelajaran menurut Santoro (1995) dilakukan untuk tiga hal yaitu: 1) Konferensi, dengan memanfaatkan layanan *e-mail*, pesan interaktif, dan diskusi kelompok besar dan kecil. 2) Informatika yaitu dalam bentuk repositori misalnya perpustakaan Online Public Access Catalogs (OPAC), akses interaktif ke basis data jarak jauh, situs arsip program/data. 3) Instruksi berbantuan komputer/*computer-assisted instruction* (Berge, 1995). Konferensi komputer memberikan kelebihan bagi penggunanya dalam hal akses dan interaksi. Kemampuan untuk mendukung percakapan dan kolaborasi adalah kekuatan dari konferensi komputer dan surat elektronik sebagai alat dan lingkungan pembelajaran konstruktivis (Jonassen et al., 1995). Penggunaan konferensi komputer dalam pembelajaran atau kursus tertentu untuk melengkapi pengajaran tradisional dinilai efektif bagi beberapa jenis materi pelajaran, peserta didik, dan pengajar. Hiltz (1986) dalam proyek jangka panjangnya mengatakan bahwa membangun atau menciptakan ruang kelas virtual yang efektif dapat dilakukan dengan melakukan inovasi terhadap fitur-fitur pada aplikasi sistem CMC dalam pembelajaran tersebut. Efektifitas pembelajaran di ruang kelas virtual juga bergantung pada keaktifan belajar dan kemampuan berinteraksi siswa dengan pengajar serta dengan siswa lainnya. Para pengajar juga harus kreatif dalam menciptakan ruang belajar virtual yang efektif dan menarik misalnya dari segi penyampaian materi pelajaran. Pembelajaran yang berbasis teknologi media baru dapat berjalan dengan baik jika semua pihak yang terlibat di dalamnya memiliki kemampuan dalam penggunaan sistem konferensi komputer.

Komunikasi antara guru dan siswa dari perspektif pedagogi dapat ditingkatkan melalui penggunaan CMC. Meskipun CMC tidak sepenuhnya dapat menggantikan komunikasi tatap muka, penambahan CMC ke desain mata pelajaran juga memiliki tantangan tersendiri. Siswa merasa ragu dan sungkan untuk menghubungi guru, diskusi *online* yang dilakukan juga tidak

intuitif. Beberapa siswa merasa tidak nyaman dengan pembelajaran melalui media CMC karena minimnya interaksi tatap muka atau karismatik pengajar yang kurang selama presentasi, dan sejumlah siswa lebih menyukai aspek sosial ketika belajar di kelas (Berge, 1995). Untuk itu diperlukan pemenuhan kebutuhan praktis yang memungkinkan siswa untuk bekerja secara mandiri namun tetap memiliki akses ke instruktur untuk bertanya dan memperluas diskusi di luar jam pelajaran. Penggunaan CMC dalam pembelajaran bertujuan untuk meningkatkan tanggung jawab dan kemandirian siswa dengan harapan siswa akan tumbuh menjadi anggota masyarakat yang aktif dan kritis (McComb, 1994).

Penggunaan CMC juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pendidikan tanpa memandang gender. Di negara-negara Arab, interaksi tatap muka dalam pembelajaran kolaboratif tidak menyelesaikan persoalan komunikasi karena faktor agama dan budaya. CMC dapat menjadi lingkungan kerja kolaboratif yang mendukung keterlibatan perempuan dalam berbagi dan mengkomunikasikan informasi dengan rekan laki-laki mereka. Melalui penggunaan alat CMC, dapat menumbuhkan kepribadian kaum perempuan sehingga menjadikan mereka lebih percaya diri dan juga meningkatkan harga dirinya (Khan, 2006).

e. Media/Sistem/Alat CMC yang digunakan dalam Pendidikan dan Pelatihan Teknis Pengelolaan Perpustakaan

Dalam pelaksanaan diklat teknis pengelolaan perpustakaan berbasis *e-learning*, Pusklat Perpustakaan Nasional RI memanfaatkan teknologi media baru berbasis internet untuk menunjang pembelajaran *online* melalui penggunaan media CMC. Media CMC yang digunakan bersifat sinkron dan asinkron yaitu:

1. *Zoom Meetings*

Zoom adalah aplikasi berbasis *video* yang membantu orang-orang terhubung dengan orang lain di berbagai tempat di dunia. Platform komunikasi ini didirikan tahun 2011 memiliki misi menjadikan komunikasi *video* tanpa gesekan dan aman, sedangkan

visinya menjadikan komunikasi *video* memberdayakan orang untuk meraih lebih banyak (Zoom, 2021). Aplikasi *Zoom* memiliki banyak produk salah satu yang familiar digunakan saat ini adalah *Zoom Meetings*. *Zoom Meetings* banyak digunakan dalam berbagai kegiatan komunikasi yang termediasi komputer salah satunya pembelajaran secara *online* dengan memanfaatkan alat CMC sinkron dan asinkron. Pengguna dapat mengelola kelas *online* dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia untuk membuat ruang tunggu, bagan tempat duduk virtual, melakukan perekaman kelas, *multi-pinning* dan *multi-spotlight* serta fitur lainnya dalam mendorong partisipasi dan keterlibatan peserta didik dalam lingkungan kelas virtual.

Fitur-fitur pada aplikasi *Zoom* yang dapat memberikan kemudahan dan keamanan dalam berkomunikasi diantaranya: 1) Keamanan, *Zoom* dilengkapi dengan pengaturan keamanan yang rapat dan kuat sehingga pertemuan bebas gangguan, *end-to-end encryption*, dan memiliki kode sandi. *Zoom* berkomitmen melindungi informasi dan privasi pengguna. 2) Alat kolaborasi bawaan yang memungkinkan peserta berbagi layar secara bersamaan dalam rapat yang interaktif. 3) *Video* dan *audio* HD yang menghasilkan gambar dan suara yang berkualitas dengan dukungan hingga 1000 peserta dan 49 *video* di layar. 4) Rekaman dan transkrip yang dapat disimpan diperangkat pengguna atau akun *cloud*. 5) Kalender untuk mendukung penjadwalan atau memulai pertemuan yang dapat terhubung ke *Outlook*, *Gmail* atau *iCal*. 6) Obrolan tim, memudahkan mengobrol dengan grup, mencari riwayat percakapan, berbagi *file* yang terintegrasi dan dapat menyimpan arsip selama 10 tahun. Selain itu pengguna juga dapat melakukan panggilan ke masing- masing pengguna lain ataupun panggilan grup.

2. Eldika Menggunakan aplikasi *Moodle LMS*

E-learning diklat kepustakawanan (Eldika) adalah portal resmi dari Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional RI

yang merupakan kumpulan ruang kelas virtual sebagai tempat pembelajaran daring kepustakawanan bagi para tenaga perpustakaan (Pusdiklat Perpustakaan Nasional RI, 2020). Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pengguna yang sudah memiliki akun keanggotaan melalui tautan <http://www.pusdiklat.perpusnas.go.id/> dengan mengisi persyaratan yang ada di portal Kanal Tenaga Perpustakaan (Kantaka). Dalam portal Eldika ini terdapat aplikasi *Moodle LMS* yang digunakan untuk mendukung pembelajaran secara *online* berbasis *e-learning*. *Moodle LMS* adalah *learning management system* atau sistem manajemen pembelajaran bersifat *open source/* sumber terbuka untuk dimanfaatkan sebagai ruang belajar *online* yang fleksibel, mudah diakses, dan mempunyai fitur keamanan serta privasi (Moodle, 2021). *Moodle LMS* banyak digunakan pelajar di seluruh dunia dan seringkali dipakai untuk kursus *online* terbuka secara besar-besaran. Pusdiklat Perpustakaan Nasional memanfaatkan *Moodle LMS* untuk menciptakan kelas virtual per masing-masing diklat yang diselenggarakan. Kelas virtual tersebut digunakan untuk proses belajar mengajar, mengunggah modul/materi diklat, mengirim dan menyimpan *file-file* tugas, forum diskusi, kuis tes formatif, *pre test* dan *post test* serta berbagi *file-file* yang terkait dengan proses diklat.

3. *WhatsApp*

WhatsApp merupakan terobosan baru dalam teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet yang menyediakan layanan bertukar pesan dan panggilan sederhana, aman, dan reliabel serta dapat digunakan pada berbagai jenis telepon seluler masyarakat di seluruh dunia (WhatsApp, 2021). Aplikasi gratis *WhatsApp* yang menghubungkan dunia melalui komunikasi waktu nyata ini menggunakan koneksi internet telepon sehingga pengguna tidak perlu membayar biaya sms untuk berkirim pesan. Jan Koum dan Brian Acton pada awalnya mendirikan aplikasi ini hanya untuk alternatif pengiriman pesan singkat, namun saat ini juga dapat

digunakan untuk mengirim dan menerima berbagai media seperti teks, foto, *video*, dokumen, lokasi dan panggilan suara. Aplikasi yang digunakan lebih dari dua milyar orang di lebih dari 180 negara ini menjamin keamanan privasi komunikasi dan data penggunanya melalui enkripsi *end-to-end*. Enkripsi *end-to-end* memastikan hanya pengguna dan lawan bicaranya saja yang mengetahui pesan dan data-data mereka lainnya sehingga terlindungi dari kemungkinan diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan bahkan *WhatsApp* itu sendiri. Aplikasi *WhatsApp* digunakan untuk mendukung proses pembelajaran melalui diskusi di *WhatsApp Group* dan pengerjaan makalah diklat serta media sebagai media komunikasi peserta dengan panitia penyelenggara diklat. Peserta yang telah dibagi menjadi beberapa kelompok memanfaatkan fitur *WhatsApp Group* untuk mengkomunikasikan pengerjaan makalah yang akan dipresentasikan diakhir pendidikan dan pelatihan.

2. Online Social Presence Theory

Social presence theory mengawali munculnya penelitian tentang interaksi dalam hubungan interpersonal. *Social presence theory* atau teori kehadiran sosial oleh Goffman (1959) digambarkan sebagai kesadaran sensorik dan kondisi yang mempengaruhi cara individu berinteraksi satu sama lain dalam lingkungan tatap muka secara langsung (Mykota, 2018). Sejalan dengan perkembangan teknologi komputer yang mempengaruhi berbagai bidang ilmu termasuk sosiologi (Hiltz dan Turoff, 1978; 1993) interaksi antara manusia juga dapat dikembangkan melalui konferensi komputer (Mykota, 2018). Short, et al., (1976) menggagas konsep kehadiran sosial yang diterapkan dalam konteks psikologi sosial telekomunikasi, menyatakan bahwa kehadiran sosial merupakan arti penting orang lain dalam berinteraksi dan jalinan hubungan interpersonal dalam komunikasi yang dimediasi (Oh et al., 2018). Dalam konteks komunikasi yang dimediasi komputer, efek sosial muncul karena tingkat kehadiran sosial dari pengguna (Mykota, 2018). Menurut Short et al., (1976) tingkat kehadiran sosial pada

setiap media komunikasi berbeda-beda, perbedaan ini mempengaruhi peran penting dan perilaku interaksi penggunanya. Media dengan tingkat kehadiran sosial tinggi seperti *video* dinilai sebagai pribadi yang ramah, hangat, dan personal, sebaliknya media dengan tingkat kehadiran sosial rendah misalnya *audio* memberikan kesan karakter penggunanya kurang personal (Lowenthal, 2010).

Selain teori kehadiran sosial, terdapat beberapa teori lain tentang pengaruh media terhadap komunikasi. Teori persaingan kehadiran sosial tersebut adalah teori ketidakberdayaan/*cluelessness theory* yang dikembangkan oleh Rutter (1984, 1987), teori kekayaan media/*media richness theory* oleh Daft dan Lengel (1984, 1986) dan Daft, Lengel & Trevino pada tahun 1987. Selanjutnya teori pemrosesan informasi sosial/*social information processing theory* oleh Walther (1996) dan Walther bersama Parks pada 2002 (Lowenthal, 2010). Gunawardena mengawali penelitian tentang kehadiran sosial *online* dalam konteks pembelajaran *online* yang karyanya dipengaruhi oleh teori dan penelitian terdahulu salah satunya Walther (Lowenthal, 2010). Kehadiran sosial adalah derajat keberadaan seseorang dianggap nyata dalam komunikasi yang termediasi (Gunawardena, 1995; Gunawardena & Zittle, 1997). Kehadiran sosial dapat digambarkan dari tiga elemen: 1) indikator afektif misalnya, keyakinan, perasaan, suara hati, dan emosi; 2) indikator kohesif yaitu, kehadiran dan membangun rasa komitmen kelompok; 3) indikator interaktif yaitu, kehadiran atau interaksi yang bermakna secara sosial (Rourke et al., 1999). Penelitian tentang teori kehadiran sosial juga pernah dilakukan oleh Chih-Hsiung Tu yang konsisten mengkaji tentang hubungan kehadiran sosial dengan CMC dan pembelajaran *online*. Tu dan McIsaac (2002) dalam penelitiannya tentang hubungan kehadiran sosial dan interaksi di kelas *online* menyimpulkan kehadiran sosial sebagai bentuk tingkat perasaan, persepsi, dan reaksi yang dihubungkan oleh CMC ke entitas intelektual lain melalui perantara media elektronik. Kehadiran sosial dalam lingkungan *online* dikaitkan dengan partisipasi seseorang dalam aktivitas apapun (Yen & Tu, 2008).

Tabel 2.1. Tahapan Penelitian *Social Presence*

Tahap	Periode	Tokoh Kunci	Fokus Riset
Tahap 1	1970an	Short et al.	Fokus pada Telekomunikasi
Tahap 2	1980an - awal 1990an	Rutter Daft & Lengel Kiesler Walther	Fokus pada CMC
Tahap 3	Awal/Pertengahan 1990an - sekarang	Gunawardena Rourke et al. Tu Swan	Fokus pada <i>Online Learning</i>

Sumber: Lowenthal (2010). *The Evolution and Influence of Social Presence Theory on Online Learning*

Cherng-Jyh Yen dan Chih-Hsiung Tu pada tahun 2006 melakukan penelitian tentang *online social presence* menggunakan *computer-mediated communication questionnaire* (CMCQ) untuk mengkaji multidimensi *online social presence*. Yen dan Tu menggabungkan teori pembelajaran sosial yang dikembangkan dan divalidasi kuesioner komunikasi yang dimediasi komputer/CMCQ (Mykota, 2017). Riset tentang CMCQ kemudian dilanjutkan pada tahun 2007 untuk meneliti hubungan antara kemampuan komunikasi yang dimediasi komputer dan *online social presence*. Instrumen yang digunakan dalam pembelajaran *online* memiliki efek kehadiran sosial yang berbeda pada peserta didik misalnya dari sisi format yang digunakan yaitu *e-mail*, diskusi atau *chat*/obrolan, dan juga dari segi kecakapan dalam lingkungan sosial *online*. Pada tahun 2008 penelitian yang dilakukan Yen dan Tu untuk mengukur validitas skor kuesioner yang dimediasi komputer menemukan “bahwa *social presence* bukanlah konstruksi kesatuan dan CMCQ mewakili solusi multi-dimensi untuk konstruk tersebut” (Mykota, 2017). Studi yang sama kemudian dilanjutkan pada tahun 2011 menggunakan analisis faktor konfirmatori kelompok ganda dari skor *online social presence* pada dua budaya yang berbeda yaitu *the low-context culture* (LCC)/budaya konteks rendah dan *the high-context*

culture (HCC) *groups*/kelompok budaya konteks tinggi. Kedua kelompok budaya mempersepsikan *online social presence* dengan cara yang berbeda dilihat berdasarkan empat dimensi *online social presence*. Empat dimensi *online social presence* menurut kerangka teoretis penelitian Yen dan Tu (2011) yaitu:

a. Konteks Sosial

Dimensi konteks sosial menurut Yen dan Tu berkaitan dengan perasaan dan pengalaman sosial pengguna terhadap lingkungan CMC dan makhluk intelektual lainnya. Perasaan komunikator, keterlibatan hubungan sosial dan pentingnya kepercayaan adalah bentuk konteks sosial. Konteks sosial merujuk pada pengaturan khusus tempat terjadinya interaksi sosial dimana orang-orang dalam kelompok tertentu memberikan makna dan interpretasi yang unik terhadapnya (SAGE, 2008). Lingkungan sosial merupakan kata lain dari konteks sosial berperan memberi arahan individu untuk berhubungan, berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain yang dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; perilaku masyarakat, pola pikir, tradisi dan keragaman adat (Writer, 2020). Konteks sosial memiliki efek interaksi yang berbeda dalam mempengaruhi berbagai komponen ide kreatif (Nouri et al., 2014). Bagaimana individu memandang situasi dan secara kognitif mewakili konstruksi seperti kekuatan sosial dalam pikiran mereka ditentukan oleh konteks sosial (Scholl et al., 2015).

Dalam beberapa dekade terakhir, konteks sosial pendidikan mengalami perubahan dan hal itu menjadi tantangan yang dihadapi dalam memajukan dunia pendidikan (Young & Smith, 1997). Saat ini lingkungan sosial pendidikan tidak lagi bersifat fisik (di ruang kelas tradisional) tetapi dalam kelas *virtual*/daring. Lingkungan sekitar memiliki andil dalam menentukan konteks sosial sehingga dapat berubah sesuai dengan tempat di mana individu berada dan berinteraksi (CO2, 2013) seperti yang terjadi dalam pembelajaran *online* saat ini. Yen dan Tu (2008) mengatakan tingkat kehadiran sosial dalam lingkungan *online* salah satunya dapat dipengaruhi oleh konteks sosial seperti bentuk sosial, penyampaian perasaan dan emosi, hubungan sosial (Williams & Rice, 1983), dan hubungan kepercayaan

(Cutler, 1995; Kumar & Benbasat, 2002). Individu memiliki ciri khas atau keunikan masing-masing sehingga persepsi terhadap sesuatu berbeda-beda termasuk dalam menafsirkan lingkungan belajar *online*.

Konteks sosial juga mengacu pada motivasi sikap peserta didik dalam hubungannya dengan karakteristik individu lainnya dalam pembelajaran (Gholami et al., 2012). Persepsi peserta didik terhadap lingkungan *online* sebagai sarana sosial yang memungkinkan mereka membangun hubungan sosial dengan orang lain, berpengaruh terhadap kemampuan mereka untuk belajar. Namun dalam lingkungan *online* atau komunikasi yang termediasi komputer (CMC) terutama CMC berbasis teks, hubungan sosial mengalami kendala dikarenakan kurangnya kontak visual. Pengguna CMC harus mencari cara dalam membangun hubungan kepercayaan yang ideal agar interaksi sosial dapat terjadi. Kemampuan peserta didik sangat diperlukan dalam hal ini, jika tidak mampu mengungkapkan perasaan dan emosinya dalam lingkungan *online*, maka tidak akan terjadi hubungan sosial yang positif (Yen & Tu, 2008).

b. Komunikasi *Online*

Komunikasi *online* berhubungan dengan pandangan pengguna tentang penggunaan, dan atribut teknologi komunikasi *online*, seperti *e-mail*, diskusi berulir, dan obrolan waktu nyata. Kualitas komunikasi *online* dipengaruhi oleh hal-hal seperti kemudahan individu untuk berekspresi, dan keterampilan *keyboard* komputer seperti kecepatan mengetik. Mengekspresikan diri dengan CMC berbasis teks merupakan pengalaman unik karena tidak memiliki isyarat non-verbal dan sosial. Kondisi tersebut menurut Vrasidas & Michalinos (2003) dapat menimbulkan tantangan dalam komunikasi dan menyebabkan frustrasi dan kesalahpahaman. Freire (1994) berpendapat bahwa untuk mencapai interaksi sosial dalam lingkungan CMC dapat dilakukan melalui penggunaan instrumen (komputer, *keyboard*, dan monitor). Persepsi pengguna terhadap pemilihan media CMC/fungsi alat tersebut dapat berbeda-beda (Yen & Tu, 2011). Latar belakang budaya, usia, tingkat intelektual serta teknik dan bahasa adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pengguna dalam

mempersepsikan informasi dengan cara berbeda (Przygoda, 2017). Pengalaman dalam penggunaan alat CMC menentukan tingkat kehadiran sosial. Tingkat kehadiran sosial lebih tinggi jika pengguna memiliki lebih banyak pengalaman CMC, begitupun sebaliknya (Mykota, 2017).

Menurut Dabbagh dan Bannan-Ritland (2005) kemudahan dalam menggunakan teknologi pembelajaran *online* ditambah dengan keterampilan interpersonal dan kemudahan komunikasi merupakan kompetensi yang harus dimiliki pelajar *online* (Dabbagh, 2007). Media CMC yang digunakan dalam pembelajaran *online* memiliki dua karakteristik utama yaitu sinkronisitas vs asinkronisitas, dan kemampuan partisi saluran komunikasi (teks, *audio*, dan *video*). Komunikasi tertulis adalah contoh dari komunikasi berbasis teks secara tradisional yang digunakan dalam media komunikasi asinkron. Penggunaan media CMC baik sinkron maupun asinkron dapat dilakukan sekaligus dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Partisi saluran komunikasi adalah karakteristik unik kedua di media CMC. Misalnya, obrolan waktu nyata dapat digunakan secara asinkron dan sinkron. Dalam meningkatkan kehadiran sosialnya, Stein dan Wanstreet (2003) menyarankan siswa untuk memilih media CMC yang berbeda dan melengkapinya dengan sinkronisitas serta partisi saluran komunikasi untuk berkolaborasi dengan nyaman (Yen & Tu, 2008).

c. Interaktifitas

Interaktifitas berkaitan dengan waktu respons, topik, konten, dan gaya komunikasi. Interaktifitas terjadi jika terdapat saling respons dari pelaku interaksi karena interaktifitas merupakan proses keterlibatan pengguna, media dan pesan yang berhubungan satu sama lainnya (Sundar et al., 2003). Yen dan Tu (2008) mengatakan keaktifan komunikasi dan kegiatan belajar serta gaya komunikasi pengguna CMC seperti waktu respons (Norton, 1986), dan topik (Argyle & Dean, 1965; Walther, 1992) merupakan hal-hal yang mempengaruhi interaktifitas. Dimensi ini mengacu pada perilaku reaksi sebagai elemen kehadiran sosial. Kehadiran sosial atau derajat arti-penting orang lain dalam interaksi juga dipengaruhi oleh umpan

balik dari orang lain. Faktor interaktifitas juga berkaitan dengan kecepatan menanggapi dalam berkomunikasi melalui media komunikasi yang termediasi komputer (Mykota, 2017). Tidak ada definisi operasional yang disepakati terkait interaktifitas namun kesepakatan umum menyatakan interaktifitas adalah elemen penting dalam proses komunikasi dan berfungsi sebagai strategi pemeliharaan relasional (Ariel & Avidar, 2015). Menurut Ariel dan Avidar (2015), ada tiga perspektif yang cenderung digunakan para peneliti dalam mendefinisikan interaktifitas yaitu:

- a) Interaktifitas sebagai variabel terkait persepsi, fokusnya adalah pada pengalaman dan laporan diri partisipan (Newhagen, 2004; Wu, 1999)
- b) Interaktifitas sebagai variabel yang berhubungan dengan proses, ini berkaitan dengan cara mentransfer informasi satu sama lain oleh partisipan (Kelleher, 2009; Rafaeli, 1988; Rafaeli & Sudweeks, 1997; Rogers, 1995; Stewart & Pavlou, 2002).
- c) Interaktifitas sebagai karakteristik media, fokusnya adalah pada fitur dan kemampuan media untuk menghasilkan aktifitas (Markus, 1990; Rust & Varki, 1996; Sundar, 2004).

Interaktifitas dan kehadiran sosial menurut Gunawardena (1995) adalah dua hal yang berbeda, ia menyarankan bahwa kehadiran sosial lebih dari kesadaran interaktifitas di pihak pengguna. Ketika pengguna memiliki kesadaran atau memperhatikan, menghargai (ada keterhubungan), dan bereaksi maka di situ tercipta kehadiran sosial. Gunawardena juga merekomendasikan untuk memasukkan dimensi bereaksi terhadap orang lain ke dalam elemen kehadiran sosial. Kim et al., (2016) juga berpendapat bahwa interaktifitas dan kehadiran sosial sebagai dua konstruksi yang berbeda. Kehadiran sosial dapat dilihat dari adanya interaktifitas dan persepsi interaktifitas dapat diperkuat oleh kehadiran sosial. Dalam konteks pembelajaran *online*, interaktifitas dapat menjadi prediktor yang baik dari kehadiran sosial (Kim et al., 2011).

d. Privasi

Privasi menyangkut hal yang berhubungan dengan kemampuan untuk menjaga informasi pribadi dan tindakan sosial dari publik. Penelitian Yen & Tu (2011) terkait dengan kehadiran sosial *online* pada kelompok budaya yang berbeda, terdapat perbedaan pandangan terkait privasi. Kelompok budaya konteks rendah/*low-context culture* (LCC) menganggap privasi sebagai hak yang harus dihormati, sedangkan kelompok budaya konteks tinggi/*high-context culture* (HCC) kurang memperhatikan privasi. Komunikator dikatakan gagal, tidak sopan, dan menyinggung jika tidak mampu menghormati privasi orang lain (Yen & Tu, 2011). Tavani (2007) berpendapat bahwa privasi merupakan sesuatu yang tidak boleh diakses oleh sembarang orang (Durnell et al., 2020), pemiliknya berhak merahasiakan informasi dan hal pribadi lainnya serta melakukan kontrol penuh terhadap informasi tersebut (Rath & Kumar, 2021). Yen dan Tu (2008) mengatakan dimensi privasi dalam konteks komunikasi yang dimediasi komputer berhubungan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan lingkungan CMC dalam menjaga kerahasiaan pesan atau informasi. Sejalan dengan penelitian sebelumnya (Witmer, 1997) privasi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kehadiran sosial.

Selain kualitas keamanan, privasi juga dipengaruhi oleh persepsi penggunaannya, jika media dirasa terlalu publik maka perasaan privasi akan kurang dan sebaliknya (Tu, 2002). Secara umum, jika seseorang melihat CMC dengan tingkat privasi yang tinggi, kehadiran sosial cenderung lebih tinggi. Namun, Tu dan McIsaac (2002) dalam penelitiannya menemukan bahwa tingkat kehadiran sosial yang tinggi tetap ditunjukkan oleh siswa meski memahami CMC dengan tingkat privasi rendah. Hal ini mungkin dijelaskan sebagai fenomena pengambilan risiko (Witmer, 1997) karena secara alamiah, manusia cenderung mengambil resiko seperti pengguna yang mungkin beranggapan CMC tidak bersifat pribadi sehingga tetap menganggapnya sebagai media pribadi dengan kehadiran sosial yang tinggi (Tu, 2002).

3. Teori Adaptasi Interaksi (*Adaptation Interaction Theory*)

Adaptation interaction theory (IAT) atau teori adaptasi interaksi diperkenalkan oleh Judee Burgoon, Lesa Stern, dan Leesa Dillman pada tahun 1995. Burgoon et al., (2014) merancang teori ini untuk memprediksi dan menjelaskan pola-pola adaptasi yang muncul dalam interaksi dengan usulan bahwa adaptasi dalam interaksi bersifat komunikatif, memberi sinyal kepada para pelaku interaksi dan pengamat tentang sifat hubungan yang sedang berlangsung. Burgoon dan rekan-rekannya mengembangkan teori tersebut karena tertarik dengan cara orang-orang beradaptasi satu sama lainnya. Teori adaptasi interaksi dibangun di atas karya teoretis sebelumnya yaitu teori adaptasi interpersonal dan proses interaksi diadik, lebih khususnya merupakan perluasan dari teori pelanggaran harapan (Burgoon, 1983). Dalam teori ini ada penggabungan prinsip-prinsip biologis misalnya, reaksi yang didorong oleh gairah kompensasi dan prinsip-prinsip sosial contohnya, timbal balik (Burgoon et al., 2017). Teori adaptasi interaksi secara komprehensif menjelaskan tentang hubungan adaptasi interpersonal dengan penekanan pada pengaruh biologis dan sosiologis (Hubbard, 2009).

a. Prinsip dasar

Terdapat sembilan prinsip panduan dalam teori adaptasi interaksi (Burgoon et al., 1995) yaitu: 1) Secara alamiah, orang cenderung beradaptasi dan menyesuaikan pola interaksi satu sama lain untuk beragam tujuan seperti kebutuhan bertahan hidup, komunikasi dan koordinasi. 2) Manusia secara biologis bergerak menuju sinkronisitas satu sama lain pada saat tertentu misalnya suara dan gerakan orang tua dan bayi yang saling terkoordinasi. Pengecualian dalam prinsip kedua ini adalah berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan fisik misalnya orang akan menghindari jarak yang terlalu dekat atau tatapan saat berinteraksi. 3) Kebutuhan terkait kedekatan dan penghindaran. Saat kebutuhan pendekatan terpenuhi, maka kebutuhan penghindaran menjadi lebih kuat dan sebaliknya. Contohnya, ketika dua orang berdiri berdekatan di pesta yang ramai, begitu ada sedikit ruang di area itu, mereka melangkah atau menjauh satu sama lain. 4) Dalam situasi sosial cenderung terjadi pencocokan perilaku dan peran timbal balik

terutama terjadi pada saat interaksi komunikatif yang sopan, normatif, dan rutin. Misalnya, orang yang pertama kali bertemu di dalam sebuah acara kemungkinan akan saling senyum, tetapi hal ini mungkin tidak terjadi pada interaksi rutin di lingkungan tempat kerja.

5) Orang akan menunjukkan perilaku timbal balik dan kompensasi saat berkomunikasi, misalnya saat atasan anda tertawa atau memperlihatkan ekspresi yang menyenangkan, anda juga akan berperilaku sama. 6) Konsistensi perilaku individu, kesadaran individu tentang diri sendiri dan orang lain, kemampuan menyesuaikan perilaku dalam menanggapi orang lain, dan perbedaan budaya menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi variasi tingkat adaptasi strategis seseorang. 7) Batasan pola adaptasi interaksi seseorang ditentukan oleh kebutuhan biologis, psikologis, dan sosial. Contoh, orang dengan kebutuhan interaksi sosial yang rendah kemungkinan kurang beradaptasi dibanding individu dengan kebutuhan interaksi tinggi. 8) Pola adaptasi suatu interaksi dipengaruhi oleh faktor dari dalam dan luar seperti sifat hubungan, tempat terjadinya interaksi, daya tarik fisik, usia, dan jenis kelamin. 9) Fungsi komunikatif perilaku sangat penting dalam memahami adaptasi interpersonal namun kita tidak dapat menarik kesimpulan yang akurat hanya dengan membandingkan satu perilaku saja. Perilaku dominan dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya, cemberut, atau berteriak.

b. Konsep dasar

Selain prinsip, juga terdapat lima konsep dasar dalam teori adaptasi interaksi, tiga hal utama adalah tentang faktor-faktor yang saling terkait dan diperhitungkan dalam perilaku adaptasi interpersonal masing-masing individu yaitu *requirements*, *expectations*, dan *desires* atau dikenal dengan istilah **RED**. Kombinasi faktor-faktor RED menentukan posisi interaksi individu. Menurut Burgoon et al., posisi interaksi adalah ketika seseorang mulai berkomunikasi dengan orang lain ia memiliki gagasan kasar tentang apa yang akan terjadi (Littlejohn et al., 2017).

1. **Requirements/** Persyaratan

Faktor-faktor seperti biologis dan berkaitan dengan kebutuhan dasar kelangsungan hidup dan keamanan manusia. Persyaratan juga dapat dikatakan sebagai faktor yang benar-benar dibutuhkan dalam interaksi (Littlejohn et al., 2017). Misalnya ketika ada orang yang mengayunkan tinju kepada anda, reaksi anda adalah menjauh atau berbalik untuk melindungi diri terutama bagian tubuh yang rentan. Contoh lainnya seperti berbicara cukup keras agar dapat didengar, atau yang bersifat sosial, seperti kebutuhan untuk afiliasi dan persahabatan yang berkelanjutan atau mengelola interaksi dengan lancar.

Dalam konteks diklat teknis pengelolaan perpustakaan ini, tujuan utama peserta adalah lulus dan mendapatkan nilai terbaik. Untuk mencapai tujuan tersebut, ada kebutuhan dasar yang harus dipenuhi yaitu menyelesaikan tugas pembuatan makalah. Makalah yang dikerjakan secara berkelompok adalah salah satu poin penilaian dalam diklat. Untuk mendapatkan nilai terbaik dalam tugas kelompok sebagai salah satu syarat dalam kategori penilaian, peserta harus dapat membangun interaksi yang komunikatif dengan anggota kelompoknya.

2. **Expectations/** Harapan

Faktor ini bersifat sosialologis, bersumber dari norma sosial dan budaya, tujuan komunikatif, serta pengetahuan umum tentang perilaku pasangan interaksi. Faktor ini tentang pola yang diprediksi akan terjadi, contohnya ketika ada orang menyapa maka kita berkewajiban untuk menanggapi dengan cara yang sama dirinya.

Harapan peserta diklat dapat berupa pola interaksi dan komunikasi dua arah atau timbal balik pada saat pembelajaran/tutorial *online*. Jika pengajar memberikan peluang untuk itu maka peserta akan aktif bertanya selama sesi pembelajaran secara virtual *meeting*. Sebaliknya, peserta akan

bersikap diam mendengarkan penyampaian materi hingga akhir jika metode pengajaran bersifat satu arah. Peserta baru akan bertanya ketika sudah diberi kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan atau pendapat. Begitupun ketika berinteraksi dengan sesama peserta lain ketika berdiskusi dalam mengerjakan tugas kelompok.

3. **Desires/ Keinginan**

Merupakan hal yang diharapkan dari hasil interaksi. Faktor ini sifatnya individual dan idiosinkratik dengan preferensi atau prioritas dan tujuan spesifik seseorang.

Keinginan peserta diklat dapat bervariasi antara satu dengan yang lainnya tergantung dengan prioritas atau tujuan spesifiknya. Dalam mengikuti diklat teknis pengelolaan perpustakaan ini, yang menjadi tujuan prioritas peserta dapat berupa sekedar ingin lulus untuk memenuhi kriteria diangkat menjadi pejabat fungsional pustakawan. Keinginan lain bisa jadi untuk mendapatkan pemahaman yang mendetail terhadap materi-materi diklat karena hal itu menjadi dasar pada saat menjalankan tugas nantinya sebagai pustakawan. Hal lain yang diinginkan peserta mungkin terkait dengan teknis pembelajaran yang membuat mereka nyaman dan mudah memahami materi saat proses tutorial *online* berlangsung.

4. **Posisi Interaksional**

Konsep ini mewakili kemungkinan perilaku interaksi individu yang digambarkan atau diproyeksikan dari orang lain berdasarkan kombinasi hierarkis dari tiga kelas faktor yaitu *requirements*, *expectations*, dan *desires*. Maksudnya adalah apa yang dibutuhkan (*requirements*) lebih penting daripada apa yang diharapkan dan diinginkan; apa yang diharapkan (*expectations*) lebih penting daripada apa yang diinginkan (*desires*). Misalnya dalam konteks menyapa orang lain, posisi interaksional mungkin merupakan penilaian gabungan dari kebutuhan untuk tidak

menunjukkan niat buruk (faktor yang diperlukan); harapan sosiokultural untuk mengucapkan salam, seperti berjabat tangan, berciuman, atau membungkuk satu sama lain (faktor yang diharapkan); dan preferensi/ pilihan sapaan unik dari individu, seperti perkelahian tiruan atau jabat tangan persaudaraan (faktor yang diinginkan). Jika keamanan dipertanyakan, maka posisi interaksional kemungkinan besar akan didasarkan pada perilaku yang tidak menunjukkan bahaya, daripada faktor yang diharapkan dan diinginkan. Ketika keselamatan tidak menjadi masalah, maka faktor-faktor yang diharapkan dan yang diinginkan masing-masing memainkan peran yang lebih signifikan. Contohnya, jika orang Jepang menyapa orang Amerika, dia mungkin memilih mengulurkan tangannya dibanding membungkuk (diharapkan lebih diutamakan daripada faktor yang diinginkan). Jika kedua orang tersebut merupakan teman lama di sekolah, mereka mungkin lebih memilih sapaan kampus yang unik seperti saling berpelukan, menepuk punggung dua kali, atau melakukan tiga pukulan tinju (ini lebih menekankan faktor yang diinginkan saat dibutuhkan dan faktor yang diharapkan tidak ada penekanan).

5. Perilaku Aktual

Merupakan perilaku seseorang dalam suatu interaksi. Posisi interaksional maupun perilaku aktual terletak pada kontinum/rangkaian yang bervalensi positif, artinya disukai, hingga bervalensi negatif, atau tidak disukai. Menurut teori adaptasi interaksi, pola interaksi diadik ditentukan dengan membandingkan posisi interaksional setiap orang dengan perilaku pasangan yang sebenarnya. Pada sebagian besar interaksi, perilaku individu akan berubah, demikian juga dengan rekan bicaranya, ketika individu itu mengalami pengaruh timbal balik. Pengaruh timbal balik bisa sangat besar dan, dalam kebanyakan situasi, jauh lebih besar daripada rencana awal yang

telah Anda lakukan Ketika tidak ada perbedaan antara posisi interaksional dan perilaku aktual, mereka kongruen atau sama/bersesuaian, dan pola interaksi yang cocok dan timbal balik akan terlihat dalam pertemuan komunikatif. Contoh, saat seorang suami dan istri sedang berselisih paham; jika posisi interaksional adalah terlibat secara moderat dalam diskusi oleh suami, dan perilaku nyata suami menunjukkan keterlibatan sedang, maka istri akan membalas dengan perilaku keterlibatan yang sebanding. Jika pasangan Anda memeluk Anda, Anda mungkin akan memeluknya kembali, jika dia mulai mengajukan pertanyaan, Anda mungkin akan membalas dan melakukan hal yang sama

Ketika perbedaannya cukup besar antara posisi interaksional dan perilaku aktual pasangan, orang akan beradaptasi ke arah mana yang lebih bervalensi positif, posisi interaksional atau perilaku aktual pasangan. Jika perilaku aktual lebih bervalensi positif daripada posisi interaksional, maka konvergensi, pencocokan, dan timbal balik adalah pola interaksi yang diprediksi. Melanjutkan contoh pasangan yang tidak setuju, jika posisi interaksional adalah keterlibatan percakapan yang moderat oleh suami, dan suami benar-benar berperilaku dengan cara yang lebih terlibat (yang disambut), maka istri akan menanggapi dengan keterlibatan percakapan yang lebih banyak juga. Jika posisi interaksional lebih bervalensi positif daripada perilaku sebenarnya, maka pola interaksi yang diprediksi adalah divergensi, kompensasi, dan pemeliharaan. Jika posisi interaksional adalah tingkat keterlibatan suami yang sedang, dan perilaku suami yang sebenarnya sangat terlibat (tetapi tidak disukai), maka IAT memprediksi bahwa istri akan mempertahankan tingkat keterlibatannya sendiri atau akan menunjukkan perilaku keterlibatan yang berkurang dalam interaksi (Hubbard, 2009).

Inti dari IAT adalah adaptasi interaksi merupakan proses yang kompleks, pola kompensasi dan timbal balik dapat terjadi secara bersamaan atau berurutan pada perilaku yang berbeda. Ketika menganalisis proses adaptasi harus diperhitungkan aktor, hubungan, dan kekuatan kontekstual yang berperan pada titik pengamatan dan mengakui bahwa adaptasi interaksi adalah proses dinamis yang akan menunjukkan perubahan di seluruh rentang waktu (Burgoon et al., 2017).

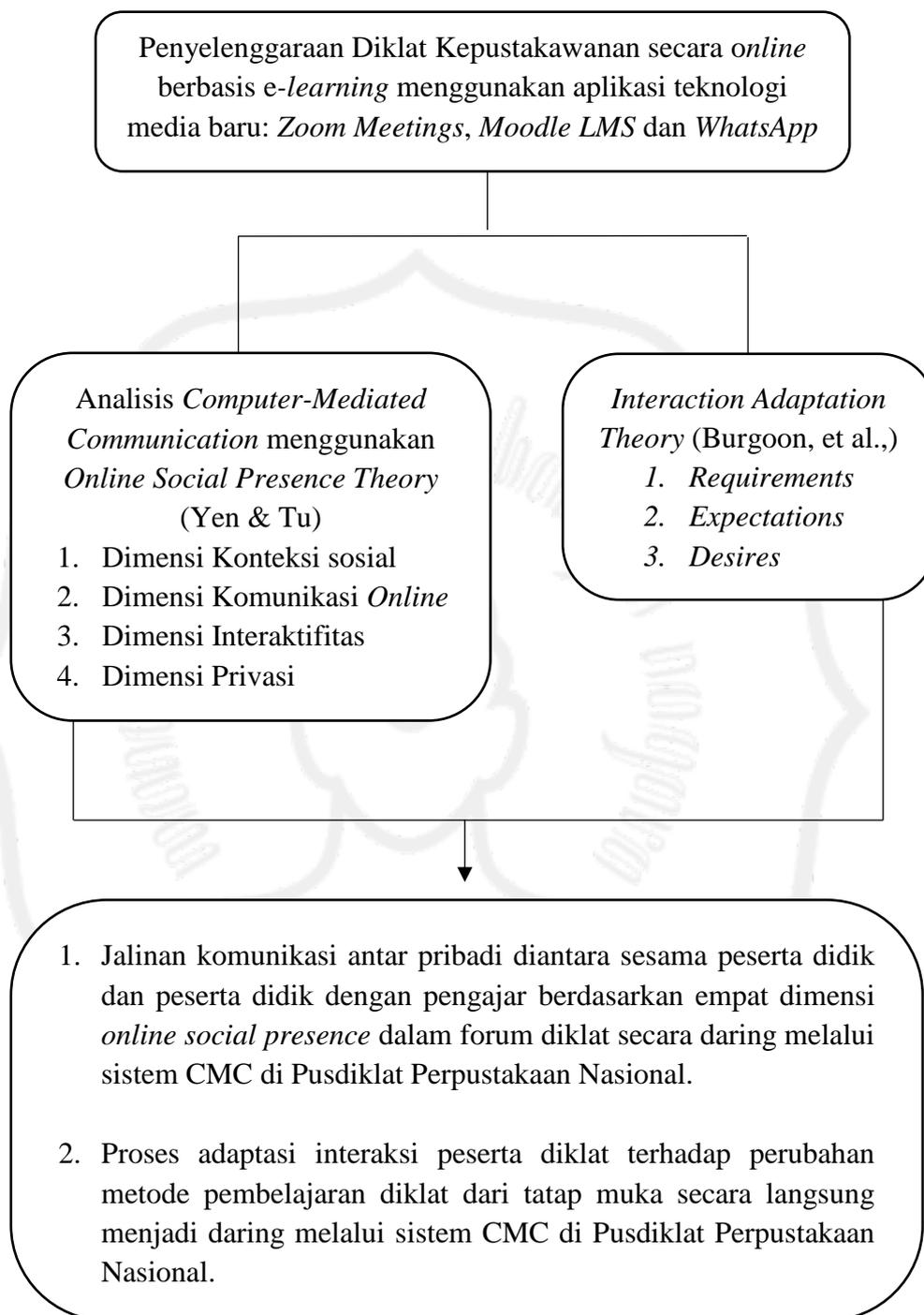
B. Kerangka Berpikir

Riset ini mencoba menggambarkan tentang *online social presence* dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan kepastakawanan secara daring khususnya diklat teknis pengelolaan perpustakaan (*inpassing*) berbasis *e-learning* di Perpustakaan Nasional menggunakan sistem *Computer-Mediated Communication*. Melalui *Computer-Mediated Communication* yang menggunakan teknologi media baru berupa aplikasi *Zoom Meetings*, *Moodle LMS* pada portal Eldika dan *WhatsApp*, dapat dilihat bagaimana jalinan komunikasi di antara sesama peserta diklat dan peserta diklat dengan pengajar. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana adaptasi interaksi peserta diklat terhadap perubahan dalam metode atau sistem pembelajaran dari tatap muka secara langsung menjadi daring melalui sistem CMC menggunakan aplikasi teknologi media baru di Pusdiklat Perpustakaan Nasional.

Untuk melihat jalinan komunikasi dan adaptasi interaksi peserta dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kepastakawan secara daring, peneliti menggunakan teori *online social presence* dengan empat elemen/dimensi *social presence* yaitu konteks sosial, komunikasi *online*, interaktifitas, dan privasi. Selain itu peneliti juga menggunakan teori adaptasi interaksi untuk mengetahui tiga faktor utama yang saling terkait dalam perilaku adaptasi interpersonal yaitu: faktor yang diperlukan (*requirements*), faktor yang diharapkan (*expectations*), dan faktor yang diinginkan (*desires*).

Adapun kerangka pemikiran berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan pemaparan teori serta konsep tentang *online social*

presence melalui CMC dan adaptasi interaksi dalam pembelajaran secara daring, maka dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran