

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Identifikasi Konsep dan Kajian Teoritis

##### 1. Komunikasi

##### 1.1 Definisi Komunikasi

Secara etimologi karakteristik komunikasi ialah berkomunikasi dengan makna bersama-sama. Terdapat unsur ‘bersama’ dalam makna, pengertian pemaknaan serta pemahaman yang dimaksud adalah terhadap suatu objek atau pesan yang digagas. Komunikasi sama halnya dengan menjadikan kesamaan peneritaan antara komunikator (penyampai pesan) dengan komunikan (penerima pesan). Apabila di antara kedua orang sedang berkomunikasi memiliki kesamaan pemahaman artinya tidak ada perbedaan terhadap pengertian akan sesuatu kemudian terjadilah situasi yang dikatakan *in tune*. (Ahmad dan Nurhakki, 2017).

*Communication* merupakan asal kata dari *communicatio* secara bahasa latin ialah gabungan dari dua kata, yakni *cum* berarti dengan atau bersama dengan dan *union* artinya bersatu dengan. Sehingga komunikasi dapat bermakna ‘*union with*’ artinya bersatu dengan. Ungkapan ini lazimnya dikenal dalam satu kata, yaitu *communion* yang artinya ‘saya’ bukan sekadar ‘bersama dengan’ namun bersatu dengan orang lain (bersama pada satu kesatuan – bersatu dalam kesamaan) (Liliweri, 2013).

Menurut Liliweri (2013) dalam bahasa latin etimologi kata komunikasi mengalami peralihan makna ke bahasa Inggris dari *communis* menjadi *common* yang artinya bersama dengan dan bersatu dengan. Kemudian hal ini menjadikan kita memahami

aktivitas komunikasi individu sebagai cara dalam membangun *commonness* atau kebersamaan makna dari suatu gagasan, informasi atau sikap demi 'bersama dengan' atau 'bersatu dengan' orang lain.

Dalam buku *Komunikasi Pendidikan*, Nofrion (2018) menyebutkan selain Model komunikasi Aristoteles dan Laswell, ada pula model SMCR dikenalkan oleh Berlo terdiri atas sumber (*source*), yakni pelaku pesan yang memulai pesan baik perseorangan maupun kelompok. Pesan (*message*) merupakan isi atau informasi yang disampaikan dan juga dapat diartikan sebagai alih bahasa gagasan ke dalam bentuk lain berupa simbolik, seperti bahasa dan isyarat. Saluran (*channel*) atau medium sebagai pembawa pesan melalui apa pesan disampaikan atau media penyampai informasi. Perima (*receiver*) ialah sasaran pelaku komunikasi untuk menerima informasi atau pesan yang semula disampaikan.

SMCR model komunikasi yang dikemukakan oleh Berlo ini memiliki kelebihan, yaitu tidak hanya menggambarkan komunikasi masa dan komunikasi publik tetapi menjelaskan komunikasi antarpribadi serta bentuk komunikasi lainnya yang tertulis. Dalam model komunikasi ini pula yang memberikan kontribusi terhadap aspek efektivitas penyampaian pesan yang dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi, latar belakang sosial, budaya, sikap, serta pengetahuan baik dari sisi pengirim maupun penerima pesan (Nofrion, 2018).

## 1.2 Karakteristik Komunikasi

Menurut Andita Sari (2017) dalam bukunya menyebutkan bahwa dalam komunikasi memiliki beberapa karakteristik antara lain:

### a) Komunikasi suatu proses

Komunikasi tidak lain menjadi suatu rangkaian atas peristiwa dan tindakan yang terjadi sesuai urutan dan saling

berkaitan antar satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Dalam menjalankan rangkaian komunikasi tentu melibatkan banyak unsur seperti pelaku komunikasi (komunikandan komunikator), penyampaian dan isi pesan, media yang digunakan, tempat, waktu, dan *output* dari seluruh proses komunikasi.

b) Komunikasi mempunyai tujuan

Kegiatan komunikasi tidak berjalan begitu saja, melainkan secara sengaja untuk menyampaikan keinginan, pemikiran serta emosi para pelaku komunikasi. Proses dalam komunikasi dilakukan sesuai dengan kehendak para pelakunya, disengaja dan secara sadar. Dalam hal ini sadar mengacu kepada mengetahui siapa, kapan, dan apa yang dibicarakan saat kegiatan komunikasi berlangsung.

c) Komunikasi adanya kerja sama dari para pelaku yang terlibat

Setiap proses yang dilakukan selama kegiatan komunikasi akan berjalan dengan baik apabila terbangun suatu kerja sama antar pelaku-pelaku di dalamnya. Begitu pula dengan perhatian setiap unsur penting terhadap tema atau pesan yang dikomunikasikan. Selain itu dari sisi individu dibutuhkan adanya kesamaan minat, pengetahuan masing-masing pelaku yang memadai, dan mampu menjadi pendengar serta pembicara yang baik.

d) Komunikasi bersifat simbolis

Setiap pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi dapat dilakukan dengan beragam seperti menggunakan simbol, lambing, bahasa verbal maupun nonverbal.

e) Komunikasi bersifat transaksional

Dalam melakukan komunikasi biasanya terjalin dua arah antara komunikandan komunikator, yakni memberi dan menerima. Ketika proses komunikasi dua arah itu terjadi

artinya dapat disamakan sebagai kegiatan transaksi adanya pertukaran yang diinginkan oleh pelaku komunikasi dalam kurun waktu tertentu.

f) Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu

Perkembangan teknologi mendorong semua kegiatan menjadi serba digital termasuk proses komunikasi di dalamnya. Kendala jarak ruang dan waktu terpecahkan dengan bantuan teknologi informasi pada era ini. Kehadiran telepon, email, messenger, dan sebagainya mempermudah setiap orang untuk berkomunikasi menyampaikan pesan tanpa harus berada di tempat dan pada waktu yang sama.

### 1.3 Peran Komunikasi

Komunikasi tidak selalu tentang proses pertukaran informasi dan pesan, melainkan mencakup lingkup kegiatan perseorangan dan kelompok terkait dalam tukar-menukar ide, fakta, dan data. Adapun tampak dari makna tersebut, Nurhadi (2017) menyebutkan beberapa fungsi yang melekat diantaranya:

a) Informasi

Berupa kegiatan menghimpun, menyimpan, memproses dan menyebarkan berita, fakta, pesan, opini, gambar, data, serta komentar yang dibutuhkan agar dapat dipahami dan ditanggapi secara jelas oleh orang lain dan tergantung kondisi lingkungan agar secepatnya dapat mengambil keputusan yang tepat.

b) Sosialisasi (kemasyarakatan)

Sebagai sumber penyedia pengetahuan untuk mendorong masyarakat dapat bergerak secara efektif dalam bertindak dan bersikap. Dengan demikian ia sadar akan kegunaan dari segi sosialnya kemudian dapat aktif di dalam masyarakat.

c) Motivasi

*commit to user*

Usaha untuk menjelaskan kepada masyarakat tentang tujuan jangka panjang maupun jangka pendek dengan cara mendorong individu dalam memutuskan pilihan, mendorong kegiatan kelompok maupun perseorangan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai.

d) Berdebatan dan diskusi

Sebagai metode untuk tukar-menukar fakta antar individu atau kelompok yang diperlukan sebagai penyelesaian perbedaan pendapat atau mendapatkan persetujuan dari masalah publik, menyediakan kumpulan bukti akurat yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih peduli dengan masalah kepentingan bersama.

e) Pendidikan

Sebagai proses pertukaran ilmu pengetahuan untuk mendorong perkembangan intelektual manusia, membentuk keterampilan, watak, serta kemahiran individu yang kelak berguna untuk berbagai bidang dalam kehidupan.

f) Memajukan kehidupan

Melestarikan warisan adat dan budaya masa lalu dengan menyebarkan hasil seni dan kebudayaan, memperluas horizon dalam rangka mengembangkan kebudayaan dan menciptakan imajinasi sampai kreativitas individu sesuai kebutuhan estetika.

g) Hiburan

Melalui komunikasi terjadi kegiatan penyebaran suara, simbol, kesenian, musik, drama, olahraga, kesenangan dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bersifat menghibur individu maupun kelompok.

h) Integrasi menyediakan bagi bangsa

Setiap orang baik dalam bentuk kelompok maupun individu memiliki kesempatan untuk *commit to user* mendapat berbagai informasi atau

pesan yang mereka butuhkan guna memperkuat hubungan saling mengenal dan saling menghargai dalam pandangan serta keinginan orang lain.

## 2. Mediated Interpersonal Communication

Melanie (Konijn dkk., 2012) menjelaskan teknologi komunikasi telah menjadi sarana interaksi sosial yang penting dan lazim yang mungkin lebih rumit daripada cara tradisional. Adanya teknologi ini telah memengaruhi interaksi sehari-hari setiap orang. Konijn (2012) Banyak elemen yang memungkinkan komunikasi antarpribadi yang sukses melalui jaringan komputer sudah ada, termasuk kemampuan untuk berinteraksi melalui pertukaran teks, gambar visual, suara, kehadiran virtual yang diberikan dengan webcam, dan melalui sejumlah aplikasi seperti email, pesan instan, blogging, *newsgroups*, kencana online, dan situs jejaring sosial.

Komunikasi interpersonal yang dimediasi saat ini merupakan salah satu bidang paling cepat pergerakannya dalam bidang komunikasi, dimana mencerminkan sebagaimana individu semakin sering menggunakan teknologi di setiap komunikasi mereka. Menanggapi evolusi dalam komunikasi ini, koleksi tepat waktu ini memperoleh banyak pengetahuan tentang bagaimana teknologi komunikasi antarpribadi yang menarik dan mengubah interaksi antarpribadi termasuk memfasilitasi, membangun landasan teoretis dan metodologis untuk studi di masa depan dengan menawarkan penelitian tentang topik baru berbagai disiplin ilmu (Konijn dkk., 2012).

Komunikasi antarpribadi atau interpersonal terfokus pada proses dalam komunikasi bagaimana keintiman dan kedekatan yang terjadi akan menimbulkan efek langsung setelah tujuan pesan tersampaikan. Dengan demikian komunikasi antarpribadi terlebih dahulu diawali dengan membangun keakraban dan kedekatan secara psikologis. Komunikasi interpersonal dilakukan oleh dua orang, terdiri atas masing-masing satu komunikator dan komunikan. Komunikator

berperan sebagai pengirim pesan kemudian komunikan yang akan menerima pesan. Urutan tersebut tidak terpaku pada satu orang saja, melainkan bisa bergantian mana kala ada kegiatan komunikasi interaktif atau timbal balik (Hanani, 2017).

Panuju (2018) mengatakan bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator akan ditafsirkan oleh komunikan, lalu kemudian timbul tanggapan. Terkadang suatu tanggapan tidak dapat tersampaikan akibat adanya hambatan, baik berupa teknis (gangguan lingkungan yang bising), psikologis (canggung untuk merespon langsung), ataupun disebabkan komunikator cenderung dominan sehingga percakapan tidak seimbang atau berat sebelah.

Setiap disiplin memandang teknologi sebagai pendorong, bukan tujuan, interaksi sosial dengan orang lain. Dengan demikian, desain sistem komunikatif berasal dari keterampilan dan kognitif, komunikatif, motorik, dan sosial manusia keterbatasan, dengan kendala tambahan yang diberlakukan oleh teknologi itu sendiri. Perhatian utama dari disiplin ilmu ini adalah optimalisasi dialog komunikasi sosial untuk pengguna manusia, terlepas dari spesifik yang teknologi terlibat dalam interaksi tersebut (Konijn dkk., 2012).

Seiring waktu, mode komunikasi jarak jauh kita telah berkembang dari tertulis surat menjadi telepon, email, ruang obrolan internet, dan konferensi video. Demikian pula, lingkungan virtual yang memanfaatkan representasi digital manusia berjanji untuk lebih mengubah sifat interaksi jarak jauh. Lingkungan virtual adalah sistem yang melacak verbal dan nonverbal sinyal dari berbagai interaksi dan membuat sinyal tersebut menjadi avatar, representasi digital tiga dimensi dari orang-orang dalam digital bersama ruang (Konijn dkk., 2012).

Interaksi Sosial Transformasi (TSI) yang mengeksplorasi bagaimana CMC (computer mediated communication) memungkinkan orang untuk berinteraksi dengan cara yang tidak mungkin dilakukan

secara tatap muka. Media sosial adalah media yang membantu penggunaannya untuk berinteraksi dengan orang lain dimanapun dan kapanpun. Dalam media sosial kita menggunakan sistem komunikasi dua arah karena kita bisa saling membalas pesan atau menerima *feedback* dari komunikasi seperti halnya melakukan diskusi (Muttaqin, 2017). Kemudahan mengakses layanan atau fitur dari media sosial itu sendiri seakan membobol dinding penghalang dalam melakukan komunikasi dengan semua orang di seluruh dunia.

### 2.1 Computer mediated communication (CMC)

Saat ini, manusia digital digunakan di sejumlah tempat CMC. Misalnya, suara berubah menjadi informasi digital saat dikirimkan melalui kabel serat optic dan jaringan selular. Akibatnya, representasi audio yang kita lihat melalui saluran telepon sebenarnya adalah avatar akustik dari pembicara. Dengan kata lain, karena suara diterjemahkan ke dalam informasi digital tersebut menjadi representasi manusia yang diabstraksikan, sebagai lawan dari masukan perseptual mentah dari pembicara. Internet dipenuhi dengan bentuk CMC yang menggunakan digital representasi. Ada banyak pengguna teknologi konferensi video, dengan video digital seseorang dapat menganggap representasi manusia sebagai avatar (Konijn., 2012).

Jeremy (Konijn dkk., 2012) dalam banyak sistem CMC, setiap pengguna memiliki gambar digital dari avatar lain yang disimpan secara lokal di sistemnya. Sistem menerima informasi pelacakan digital mengenai suara, gerakan, gerak tubuh, dan lain tindakan melalui jaringan, memungkinkan dinamika avatar yang disimpan dalam sistemnya untuk diperbarui terus menerus dan ditampilkan secara lebih atau kurang secara veridic.

## 2.2 Interaksi Sosial Transformasi (TSI)

Teori interaksi sosial mengusulkan bahwa kemungkinan yang transformasi *real-time* ini dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori atau dimensi (Konijn., 2012).

Dimensi TSI pertama adalah representasi diri. Transformasi ini memisahkan penampilan atau perilaku avatar dari *actual* penampilan atau perilaku manusia yang mengendarainya. Rendering tersebut dapat menyimpang dari keadaan pengguna yang sebenarnya. Dalam situasi pembelajaran jarak jauh, bisa jadi beberapa siswa belajar lebih baik dengan guru yang menggunakan siswa belajar lebih dengan gerakan ekspresif seperti senyuman, sementara beberapa guru memperlihatkan wajah yang lebih tabah. Di CMC, guru dapat ditampilkan secara berbeda kepada setiap siswa, dengan gerakan wajah yang secara khusus digambarkan kepada setiap siswa untuk memaksimalkan perhatian dan gaya belajar siswa tersebut (Konijn dkk., 2012).

Dimensi TSI kedua adalah kemampuan sensorik. Transformasi ini melengkapi kemampuan persepsi manusia. Salah satu contohnya adalah “konsultan tak terlihat” baik algoritme atau avatar manusia yang dapat menerima semua informasi sensorik dari semua perantara, tetapi yang hanya terlihat kepada anggota CMC tertentu. Konsultan ini dapat memberikan informasi ringkasan waktu nyata tentang perhatian dan pergerakan para pelaku lainnya interaksi (informasi yang dikumpulkan secara otomatis oleh teknologi pelacakan) atau dapat mengamati tindakan pengguna itu sendiri. Misalnya, guru yang menggunakan aplikasi pembelajaran jarak jauh dapat menggunakan register otomatis yang memastikan bahwa semua siswa melihat ke arah guru pada tingkat yang memadai (Konijn dkk., 2012).

*commit to user*

Dimensi TSI ketiga adalah konteks situasional. Transformasi ini mengubah struktur spasial atau temporal percakapan. Misalnya, CMC dapat dikonfigurasi secara optimal dalam hal pengaturan geografis ruang konferensi. Misalnya, setiap siswa di kelas 20 dapat duduk langsung di depan instruktur virtual, dan menganggap siswa lainnya duduk lebih jauh. Selain itu, dengan mengubah aliran waktu yang diberikan di CMC, pengguna dapat menerapkan penggunaan strategis mundur dan maju cepat selama interaksi “*real time*” dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman dan efisiensi (Konijn dkk., 2012).

### 3. Reduksi Ketidakpastian (URT)

Teori (URT) yang dirumuskan oleh Charles Berger dan rekan-rekannya (Littlejohn & Foss, 2009) berusaha menjelaskan bagaimana orang berkomunikasi ketika mereka tidak yakin tentang orang lain atau lingkungan mereka. Dalam teorinya membatasi klaim pada konteks pertemuan pertama kali antara orang asing.

#### 3.1 Definisi Ketidakpastian

Berger dan Calabrese (Gudykunst & Kim, 1997) mendefinisikan ketidakpastian dalam *Uncertainty reduction theory* (URT) sebagai ketidakmampuan orang dalam menjelaskan perilaku, sikap, perasaan bahkan nilai atas dirinya sendiri atau orang lain. Berger mengatakan di saat kita mengatasi ketidakpastian mengenai orang lain dan diri sendiri maka dengan sendirinya akan terbentuk pemahaman. Memahami ialah melibatkan memperoleh informasi, mengetahui, dan menafsirkan. Begitu pun yang dirasakan oleh para mahasiswa yang dihadapkan pada metode baru perkuliahan, yakni kuliah daring. Para mahasiswa merasa asing terhadap platform kuliah daring, maka dari itu sebagai pengurangan ketidakpastian mahasiswa mencoba

*commit to user*

memahami cara kerja serta fungsi dari platform yang akan digunakan sebagai media kuliah daring.

Adapun tingkat dari pemahaman dibedakan menjadi tiga, yakni deskripsi, prediksi, dan penjelasan. Deskripsi melibatkan penentuan apa yang diamati dalam hal fisik atau atribut yang terlihat dan dapat digambarkan dengan kata-kata. Prediksi adalah melibatkan memproyeksikan apa yang terjadi dalam situasi tertentu, sedangkan penjelasan melibatkan menyatakan mengapa sesuatu terjadi (Gudykunst & Kim, 1997).

Dalam proses komunikasi yang berlangsung Berger membuat prediksi dan penjelasan tanpa menggambarkan perilaku orang lain. Hal itu dilakukan di waktu berkomunikasi dengan lawan bicara, biasanya menafsirkan pesan dengan cara menyampaikan langsung akan makna yang sebenarnya. Sebelum menjadi sebuah tafsiran setiap apa yang dilihat atau didengar selalu melalui proses penggambaran terlebih dahulu, sederhananya mereka menafsirkan pesan ketika mereka melihatnya langsung. Namun, adanya perbedaan antar individu membuat interpretasi berbeda, sebab pengalaman hidup masing-masing yang berbeda seperti berdasar pada budaya atau etnis sehingga interpretasi terhadap perilaku orang lain mungkin salah. Interpretasi yang salah sering menyebabkan hilangnya pemahaman (Guddykunst & Kim, 1997).

Dalam buku *Encyclopedia of Communication Theory* (2009), teori ini mengidentifikasi dua jenis ketidakpastian yang menonjol dalam situasi sosial. Pertama, ketidakpastian kognitif muncul ketika individu yakin tentang keyakinan pada orang lain atau keyakinan mereka sendiri. Kedua, ketidakpastian perilaku terjadi ketika orang tidak yakin tentang tindakan mereka sendiri atau tindakan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa ketidakpastian akan muncul seiring dengan situasi atau posisi saat individu kekurangan informasi tentang lingkungan mereka. Dalam teori tersebut, ketika

individu termotivasi untuk mengurangi ketidakpastian maka mereka tergolong dalam tiga kondisi, di antaranya :

1) Insentif

Individu sangat ingin tahu pasangan yang mungkin dapat menjadi sumber insentif, seperti dukungan sosial, rasa hormat, dan loyalitas.

2) Penyimpangan

Orang-orang akan terdorong untuk mencari informasi ketika orang lain menyimpang dari perilaku yang dapat diprediksi atau bertindak diluar dari cara yang terduga.

3) Antisipasi di masa depan

Individu secara khusus ingin mengurangi ketidakpastian ketika mereka berharap untuk terlibat dalam interaksi di masa depan dengan orang lain.

### 3.2 Aksioma pada Konsep Ketidakpastian

Berger memberikan usulan sejumlah aksioma untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara konsep ketidakpastian dengan kedelapan variabel kunci pengembangan hubungan diantaranya; komunikasi secara verbal, kegiatan non verbal, pengungkapan diri, timbal balik, pencarian informasi, kesukaan, kesamaan, dan jaringan bersama. Secara tradisional aksioma dianggap sebagai kebenaran yang terbukti dengan sendirinya yang tidak memerlukan bukti tambahan. Berikut delapan kebenaran Berger tentang ketidakpastian awal (Griffin, 2011).

- a) *Aksioma 1 komunikasi verbal*: Mengingat tingginya tingkat ketidakpastian di awal pertemuan (fase awal) menyebabkan intensitas komunikasi verbal dengan orang asing meningkat sehingga tingkat ketidakpastian pelaku komunikasi di dalamnya mengalami penurunan. Ketika rasa ketidakpastian

*commit to user*

semakin berkurang maka intensitas interaksi akan ikut meningkat.

- b) *Aksioma 2 kegiatan non verbal*: Meningkatnya ekspresi afiliasi non verbal maka tingkat ketidakpastian akan menurun pada situasi awal interaksi.
- c) *Aksioma 3 Pencarian informasi*: Perilaku pencarian informasi bermula dari tingkat ketidakpastian yang tinggi. Begitu pun jika tingkat ketidakpastian menurun kegiatan pencarian informasi akan ikut menurun.
- d) *Aksioma 4, pengungkapan diri* : Dalam suatu hubungan tingkat keintiman konten komunikasi akan turun jika pelaku komunikasi memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi. Dengan kata lain jika tingkat ketidakpastian yang rendah maka tingkat keakraban menjadi tinggi.
- e) *Aksioma 5, timbal balik* : Bergerak searah jika tingkat ketidakpastian tinggi maka tingkat timbal balik akan menjadi tinggi. Begitu pula pergerakan tingkat ketidakpastian yang rendah akan menghasilkan tingkat timbal balik yang rendah pula.
- f) *Aksioma 6, kesamaan* : Adanya unsur kesamaan antar pelaku komunikasi akan mengurangi ketidakpastian, sedangkan ketidaksamaan akan menghasilkan peningkatan pada ketidakpastian.
- g) *Aksioma 7, kesukaan*: Penurunan rasa suka merupakan efek dari peningkatan tingkat ketidakpastian, begitu pula sebaliknya penurunan ketidakpastian akan timbul seiring peningkatan rasa suka setelah berkomunikasi.
- h) *Aksioma 8, jaringan bersama*: Kurangnya jaringan bersama dapat menyebabkan peningkatan ketidakpastian, sama halnya dengan jaringan komunikasi bersama dapat mengurangi ketidakpastian. *commit to user*

### 3.3 Strategi Pengurangan Ketidakpastian

Dalam mengurangi ketidakpastian Berger (Griffin, 2011) menyatakan bahwa seseorang dapat menerapkan tiga strategi pengurangan ketidakpastian, yakni mencari informasi, membuat perencanaan, dan membatasi. Dari Ketiga strategi pengurangan ketidakpastian tersebut ialah:

a) Mencari informasi

Teori reduksi ketidakpastian (Littlejohn, 2016) mengidentifikasi tiga kategori strategi yang dapat dilakukan individu untuk mencari informasi, di antaranya :

1) Strategi Pasif

Pencarian reaktivitas, di mana individu diamati benar-benar melakukan sesuai – bereaksi dalam beberapa situasi. Misalnya, jika seseorang tertarik berkencan dengan teman sekelas, maka mungkin ia akan mengamati orang ini secara tidak sengaja untuk jangka waktu tertentu. Memperhatikan caranya bereaksi terhadap peristiwa dalam kelas, tanya jawab dengan instruktur, diskusi dalam kelas, dan sebagainya. Strategi pasif lainnya adalah mengamati orang lain di situasi informal, di mana mereka cenderung melakukan pemantauan diri dan berperilaku dengan cara yang lebih alami hal tersebut biasa terjadi di luar ruang formal, seperti kedai kopi atau lingkungan rumah.

2) Strategi Aktif

Strategi informasi yang aktif adalah bertanya kepada pihak ketiga tentang orang yang menjadi target dan memanipulasi situasi agar mendapatkan respon yang diharapkan. Dalam strategi ini mendorong individu untuk mengambil tindakan untuk mendapatkan informasi tanpa berinteraksi dengan orang yang dituju secara langsung.

Misalnya, ketika ada pengelompokan kelompok belajar dalam satu kelas, akan ada usaha untuk meminta pihak ketiga sebagai perantara untuk menggabungkan keduanya sehingga akan tercipta suasana antara dirinya dan target.

### 3) Strategi Interaktif

Strategi interaktif meliputi interogasi dan pengungkapan diri. Untuk memperoleh informasi dalam strategi ini memerlukan komunikasi langsung dengan orang yang dituju. Tindakan ini termasuk menanyakan pertanyaan, mengungkapkan dengan harapan bahwa orang yang dimaksud juga akan mengungkapkan dan menciptakan situasi yang santai sehingga dia akan merasa nyaman dalam berbagi informasi.

#### b) Membuat rencana

Ketidakpastian yang tinggi menuntut individu untuk menyusun berbagai rencana yang kompleks sebagai antisipasi kegagalan rencana pertama yang dibuat. Kompleksitas rencana pesan dapat diukur dalam dua cara, yakni tingkat rencana mendetail dan jumlah rencana darurat.

#### c) Membatasi

Kemungkinan kegagalan rencana menunjukkan kebijaksanaan dalam menyediakan cara bagi kedua belah pihak untuk menyelamatkan muka ketika setidaknya salah satu dari mereka salah perhitungan. Misalnya, dalam suatu komunikasi yang baru dibangun keduanya sama-sama belum mengenal baik. Ada kemungkinan saat individu melakukan komunikasi ia melewati batas-batas tertentu yang menjadikan lawan bicara merasa jengkel. Di saat seperti itu alasan ambigu atau

*commit to user*

menjadikannya suatu humor bisa dijadikan pemecah suasana.

#### 4. Kuliah Daring

Kuliah daring adalah sebutan lain untuk kuliah online, kata daring merupakan singkatan dari dalam jaringan. Dalam KBBI (2014) kata kuliah diartikan sebagai sekolah tinggi; pelajaran yang diberikan di perguruan tinggi; mengikuti pelajaran di perguruan tinggi; ceramah. Sedangkan daring atau singkatan dari dalam jaring(an) ialah terhubung dalam internet, jaringan komputer, dan sebagainya. Maka dari itu terjemahan istilah online memiliki makna tersambung ke dalam jaringan komputer.

Mohammad Ikil Mustofa, dkk (2019) dalam jurnalnya menyimpulkan kegiatan kuliah daring merupakan pembelajaran dengan metode online atau dilakukan dengan bantuan jaringan internet. Implementasi dari pembelajaran daring memberikan manfaat diantaranya (1) meningkatnya komunikasi intens antara mahasiswa dengan dosen, (2) terciptanya komunitas berbagi ilmu yang tidak terpaku pada satu lokasi, (3) semakin luasnya sumber-sumber belajar, (4) meningkatnya kualitas dosen yang disebabkan semakin mudah dalam memperoleh informasi, (5) adanya kenaikan grafik kualitas perguruan tinggi dan kualitas sumber daya lulusan.

Dalam pembelajaran jarak jauh atau kuliah daring ini terdiri dari dua metode, yakni sinkron dan asinkron. Perbedaan antara mode sinkron dan asinkron dapat dilihat dari waktu berlangsungnya pembelajaran, seperti *real-time* dan dapat diakses kapan saja tidak harus serentak bersamaan. Berikut pemahaman tentang sinkron dan asinkron serta beragam metode yang dapat diaplikasikan dalam proses perkuliahan daring (Lindawati dkk., 2020).

##### a) Sinkron

*commit to user*

Metode sinkron merujuk pada kegiatan dalam jaringan (online) antara mahasiswa dan dosen secara bersamaan. Melalui metode ini mahasiswa dan dosen bisa berinteraksi secara langsung seperti melakukan tanya jawab, diskusi, sebagaimana dapat menggantikan proses belajar mengajar dalam kelas. Sedangkan asinkron merujuk pada metode dimana dosen dan mahasiswa tidak harus melakukan kegiatan dalam jaringan di saat yang bersamaan, biasanya ada kesepakatan batas waktu untuk mengakses.

1) *Virtual Classroom*

Pelaksanaan kuliah daring biasa dilakukan dalam sebuah platform yang dapat menampung sejumlah mahasiswa dengan dosen agar dapat tercipta sebuah proses interaksi pada waktu bersamaan layaknya di kelas. Ada beberapa bentuk *virtual classroom* yang bisa diterapkan, seperti *live webcasting, Application Sharing, dan Whiteboard, Polling*.

2) *Online Discussion*

Diskusi daring menjadi salah satu metode perkuliahan jarak jauh yang diterapkan oleh dosen sebagai kegiatan untuk melibatkan serta mengikutsertakan mahasiswa dalam kuliah daring. Dalam proses diskusi daring ini mengharuskan mahasiswa dan dosen berada dalam ruang virtual secara bersamaan layaknya berdiskusi di kelas sesungguhnya. Metode ini umumnya diterapkan dengan bantuan *Learning Management System (LMS)* agar dosen dapat mengatur berjalannya diskusi. Selama berjalannya diskusi setidaknya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya diskusi tidak pada topik yang ditentukan, mahasiswa kehilangan semangat, rendahnya kualitas respon selama diskusi. Untuk mengantisipasi hal tersebut peran dosen selama diskusi sangat dibutuhkan agar dapat mengarahkan diskusi dengan baik, merespon dan *commit to use* berbagai permasalahan dalam

diskusi. Beberapa platform yang dapat digunakan diantaranya Google Classroom, Microsoft Teams, dan eLOK.

### 3) *Small Group Online Discussion*

Kegiatan diskusi daring tidak selalu harus dilakukan dalam jumlah besar, misalnya diskusi dalam kelas. Diskusi dalam kelompok kecil pun dapat dibentuk dengan kisaran 5-10 anggota agar jalannya diskusi tetap berjalan efektif. Pembentukan kelompok diskusi kecil ini biasanya mahasiswa diminta untuk mendiskusikan sebuah topik atau studi kasus untuk dibahas bersama. Beberapa contoh platform yang dapat digunakan diantaranya Google Classroom, fitur breakout room di Zoom dan Microsoft Teams.

### 4) *Live Role Playing*

Metode bermain peran dapat dilakukan dengan memanfaatkan platform-platform sebelumnya yang telah dibahas, seperti *live webcasting*, *application sharing* dan *online discussion*. Kegiatan ini juga bisa dilaksanakan dalam perkuliahan jarak jauh untuk menyampaikan materi dan studi kasus. Kemudian mahasiswa dan dosen dapat mendiskusikan penampilan tersebut dengan memanfaatkan metode lainnya demi membangun suasana pembelajaran yang interaktif. Selain tampil secara langsung, kegiatan bermain peran dapat direkam guna dimanfaatkan sebagai bahan ajar kelas selanjutnya.

### b) Asinkron

Berbeda dengan metode sinkron, dalam metode asinkron ini setidaknya ada keleluasan mahasiswa untuk mengatur kecepatan dan waktu belajarnya (*self-pacing*) serta memungkinkan mahasiswa untuk mengulang materi, seperti pada *podcast* atau video. Kombinasi kedua metode ini dirasa dapat meningkatkan efektivitas

*commit to user*

mahasiswa dan dosen dalam pelaksanaan kuliah daring (Lindawati dkk., 2020).

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai strategi pengurangan ketidakpastian dalam usaha penyesuaian individu dengan lingkungan baru merupakan hal yang belum banyak ditemukan di beberapa kajian disiplin ilmu. Sehingga masih dirasa cukup sulit dalam mencari referensi penelitian terdahulu, penelitian yang dicantumkan terdiri dari berbagai sumber, seperti karya ilmiah, jurnal nasional ataupun internasional, skripsi, dan tesis. Adapun berikut ini sebagai acuan dengan tema yang serupa.

1. Penelitian ini dilakukan oleh Nurvita Wahyu Febriani dan Fajar Iqbal pada tahun 2015 dengan fokus penelitian pada peserta *On The Job Training Program* dari PT Hitachi Construction Machinery Indonesia (2009-2012). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa para peserta yang disiapkan untuk pergi ke Jepang memiliki ketidakpastian jenis kognitif disebabkan oleh kurangnya penguasaan bahasa Jepang dan informasi terhadap situasi dan karakter masyarakat di sana. Melalui tiga strategi pengurangan ketidakpastian, para peserta melakukan pengamatan langsung (pasif), mencari informasi melalui internet (aktif) dan berinteraksi langsung seperti menyapa, berbincang dan pergi bersama (interaktif).
2. Penelitian ini dilakukan oleh Anazuriah pada tahun 2019 dengan judul *Pengurangan Ketidakpastian Melalui Komunikasi Interpersonal Remaja Panti Asuhan*. Penelitian yang bertempat di salah satu panti asuhan di bawah Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah bernama Panti Pelayanan Sosial Anak Woro Wiloso Salatiga. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah para penerima bantuan di panti asuhan mengalami ketidakpastian kognitif dan behavioral. Penerapan strategi pengurangan ketidakpastian yang dilakukan antara lain para remaja melakukan pencarian informasi (aktif), tidak aktif melakukan interaksi melainkan cenderung diam sebatas

*commit to user*

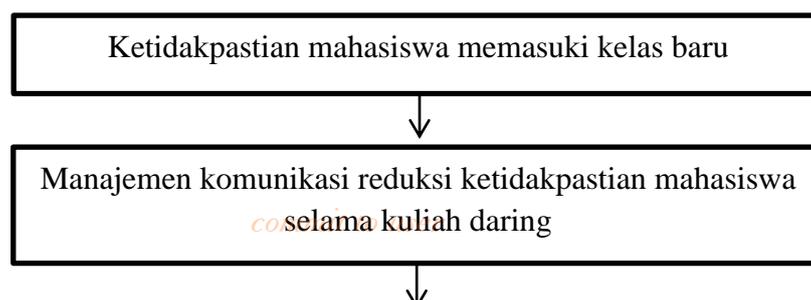
mengamati lingkungan sosial (pasif), dan melakukan kegiatan olahraga seperti voli serta pendekatan langsung dengan teman-teman (interaktif).

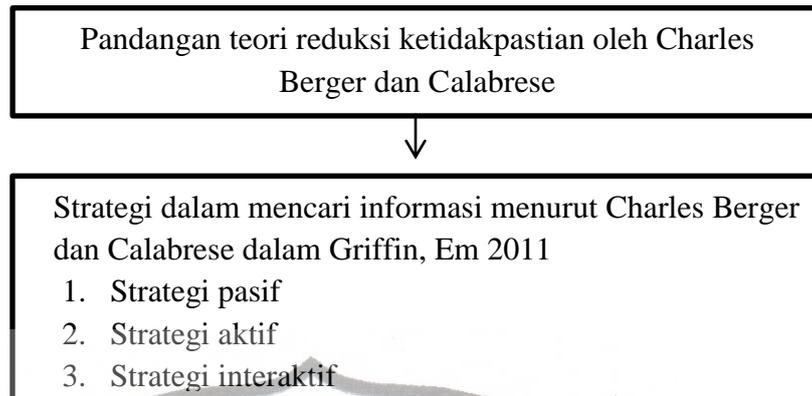
3. Penelitian ini dilakukan oleh Reny Nabilla dan Tina Kartika pada tahun 2020 dengan judul *Whatsapp Grup Sebagai Media Komunikasi Kuliah Online*. Mahasiswa Universitas Lampung yang menjadi objek penelitian dianalisis bagaimana kegiatan komunikasi kuliah online dengan media whatsapp, seperti absensi, penyampaian materi perkuliahan, sesi diskusi serta pengumpulan tugas. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kesempatan diskusi dengan pengoptimalisasi penggunaan whatsapp meningkatkan semangat belajar mahasiswa. Mahasiswa dapat melakukan diskusi, belajar secara aktif, dan berinteraksi dengan mudah dengan bertanya jika kurang paham dalam topik perkuliahan. Terutama penggunaan aplikasi whatsapp grup sebagai sarana kuliah online sangat bermanfaat dan membantu dalam proses berkomunikasi, member dan menerima informasi. Penyampaian dan penyebaran berita yang sangat cepat membuat salah satu keunggulan yang diberikan oleh aplikasi whatsapp.

### C. Kerangka Berpikir

Adapun peneliti menyusun kerangka berpikir dalam Manajemen Komunikasi Reduksi Ketidakpastian (Analisis Deskriptif Kualitatif Manajemen Komunikasi Reduksi Ketidakpastian dalam Kuliah Daring di Masa Pandemi Covid-19 di Kalangan Mahasiswa Akuntansi Perpajakan UNDIP Angkatan 2019 sebagai berikut.

#### Bagan II.1 Kerangka Berpikir





Kerangka pemikiran penelitian ini diawali dari pembahasan mengenai ketidakpastian para mahasiswa berada di kelas baru selama kuliah daring akibat pandemi covid-19. Dalam lingkungannya yang baru mahasiswa diharuskan beradaptasi dan menjalin relasi dengan sesama mahasiswa melalui komunikasi secara daring. Setelah memahami permasalahan dilanjutkan dengan melihat bagaimana pandangan teori reduksi ketidakpastian atau *uncertainty reduction theory* oleh Charles Berger dan Calabrese dalam mengurangi ketidakpastian dengan mencari informasi secara pasif, aktif, dan interaktif. Peneliti melakukan perbandingan antara strategi pencarian informasi yang dikatakan oleh Charles Berger dalam teorinya dengan hasil wawancara atau pernyataan para mahasiswa dalam mengatasi ketidakpastian.