

## BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa jalinan komunikasi dan interaksi antara sesama peserta didik dan peserta didik dengan pengajar melalui sistem *Computer-Mediated Communication* (CMC) dengan menggunakan aplikasi teknologi media baru ditandai oleh beberapa hal penting sebagai berikut:

#### 1. **Jalinan Komunikasi Antar Pribadi Diantara Sesama Peserta Didik Dan Peserta Didik Dengan Pengajar Berdasarkan Empat Dimensi Kehadiran Sosial *Online* Dalam Forum Diklat Secara Daring Melalui Sistem CMC di Pusdiklat Perpustakaan Nasional**

- **Jalinan Komunikasi Antar Pribadi Diantara Sesama Peserta Diklat.** *Online social presence* dalam *Computer-Mediated Communication* pada pembelajaran secara *online* di Pusdiklat Perpustakaan Nasional, antara sesama peserta diklat dapat terjadi karena adanya jalinan komunikasi dan interaksi. Hal demikian terlihat dari:

##### a) **Dimensi konteks sosial**

Menunjukkan terjalannya komunikasi, hubungan sosial, dan hubungan kepercayaan. Hal demikian ditandai dengan adanya *feed back* atau umpan balik dari komunikan terhadap komunikator. Dalam hal hubungan sosial, peneliti melihat ada dua kondisi berbeda yaitu sebagian peserta diklat merasa hubungan sosial yang terjalin kurang akrab, sebaliknya sebagian lagi mengatakan dapat menjalin hubungan pertemanan yang cukup akrab. Hal yang sama juga terjadi pada hubungan kepercayaan, sebagian peserta diklat dapat membangun kepercayaan dengan peserta yang lain khususnya berkaitan dengan pengerjaan tugas diklat. Namun, sebagian peserta tidak seratus persen percaya pada informasi dari temannya sehingga perlu melakukan *crosscheck*/pemeriksaan kembali terdahulu.

**b) Dimensi komunikasi *online***

Peserta diklat dapat berkomunikasi secara *online* karena sudah akrab dengan perangkat dan aplikasi teknologi media baru. Hal tersebut ditandai dengan keterampilan komunikasi berbasis teks yang mendominasi jalinan komunikasi dan interaksi diantara sesama peserta. Namun di sisi lain sebagian peserta merasa tidak nyaman secara fisik dan psikologis saat berkomunikasi melalui CMC. Selain itu sebagian peserta juga merasa kurang dapat menyampaikan pesan karena CMC tidak seefektif komunikasi tatap muka langsung.

**c) Dimensi interaktifitas**

Dalam riset ini peneliti menemukan bahwa reaksi peserta diklat dalam merespons pesan-pesan dari lawan bicaranya (peserta diklat lainnya) bersifat langsung dan tertunda. Sesama peserta diklat lebih sering berkomunikasi melalui pesan *WhatsApp* sehingga terkadang respons terhadap pesan mengalami penundaan, namun jika posisi lawan bicaranya dalam keadaan *online*, pesennya segera direspons. Peserta diklat juga merasa nyaman dengan gaya komunikasinya yang aktif maupun pasif, namun di satu sisi merasa terganggu jika ada peserta lain yang terlalu aktif atau pasif. Dalam hal berpartisipasi saat diskusi melalui CMC, sebagian peserta diklat merasa nyaman. Namun sebagian lagi mengatakan tidak leluasa berkomunikasi dalam diskusi melalui CMC.

**d) Dimensi privasi**

Peserta diklat tidak menjalin komunikasi yang bersifat privasi dengan peserta lainnya selama proses pendidikan dan pelatihan secara *online*. Peneliti mendapati ada dua pandangan berbeda peserta diklat terhadap privasi di lingkungan CMC. Sebagian peserta menilai CMC memungkinkan untuk komunikasi yang sifatnya rahasia, sebagian lagi tidak beranggapan demikian. Peserta diklat tidak berbagi informasi pribadi melalui CMC, peserta lainnya hanya berbagi informasi pribadi terkait kelengkapan persyaratan

diklat kepada panitia penyelenggara. Bagi sebagian peserta sistem CMC tidak dapat menjaga kerahasiaan pesan, peserta lainnya justru mengatakan sebaliknya.

Kenyataan di atas memberi kesan bahwa jalinan komunikasi yang terjadi diantara sesama peserta diklat secara umum dapat dikatakan berjalan optimal. Peserta dapat melihat arti penting orang lain (*social presence*) dalam jalinan komunikasi interpersonal dan interaksi yang terjadi di lingkungan *online*. Meskipun ada beberapa persoalan dalam berkomunikasi, namun empat dimensi *social presence* menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin diantara peserta cukup efektif karena ada hubungan atau proses timbal balik yang terjadi antara komunikan dan komunikator.

- **Jalinan komunikasi antara peserta diklat dengan pengajar.** Sedikit berbeda dengan komunikasi di antara sesama peserta, jalinan komunikasi antara peserta diklat dengan pengajar lebih terlihat pada saat proses pembelajaran melalui virtual *meeting*, sedangkan untuk komunikasi berbasis teks terkesan kurang intens karena lambatnya respons terhadap pesan yang disampaikan. Hal tersebut dapat dilihat dari:

**a) Dimensi konteks sosial**

Komunikasi sosial, hubungan sosial dan hubungan kepercayaan antara peserta diklat dengan pengajar dapat terjalin selama proses pembelajaran terutama saat tutorial *online*. Namun di luar proses pembelajaran tidak terjadi komunikasi dan interaksi secara intens. Komunikasi di luar proses pembelajaran lebih sering untuk menyampaikan pesan terkait pengumpulan tugas yang dikirimkan melalui *e-mail* atau aplikasi pada portal Eldika.

**b) Dimensi komunikasi *online***

Pengetahuan teknologi komunikasi *online* dan kecakapan dalam menggunakannya membuat komunikasi antara peserta dan pengajar dapat terjalin. Hal itu terlihat pada saat proses pembelajaran secara virtual menggunakan aplikasi *Zoom Meetings*. Peserta dan pengajar

sama-sama dapat mengungkapkan pesan, namun terkadang terjadi gangguan dalam komunikasi *online* seperti peserta yang berebut untuk bertanya sehingga membuat peserta lainnya kurang dapat menyampaikan ide atau pendapat karena durasi tanya jawabnya terbatas.

**c) Dimensi interaktifitas**

Jalinan komunikasi antara peserta diklat dengan pengajar terkesan renggang karena interaksi lebih banyak terjadi dalam lingkungan CMC berbasis teks, sehingga respons terhadap pesan yang disampaikan juga lambat. Namun hal ini berbeda ketika saat pembelajaran/ tutorial *online* melalui *Zoom Meetings*, dimana respons terhadap pesan langsung ditanggapi. Peserta diklat juga memiliki pandangan berbeda terhadap gaya komunikasi pengajar. Sebagian merasa nyaman dengan gaya komunikasi satu arah para pengajar, sedangkan peserta yang lain merasa kurang nyaman dan mengharapkan adanya komunikasi dua arah saat pembelajaran berlangsung.

**d) Dimensi privasi**

Tidak ada komunikasi yang privat antara peserta dan pengajar karena komunikasi yang terjalin hanya berkaitan dengan topik atau materi pembelajaran.

Dari pernyataan tersebut di atas, dapat diartikan bahwa jalinan komunikasi antara peserta diklat dengan pengajar berjalan kurang optimal berdasarkan analisis pada empat dimensi *sosial presence*. Hal ini dikarenakan *online sosial presence* lebih terlihat atau dirasakan pada saat pembelajaran secara daring melalui aplikasi *Zoom Meetings* dimana ada interaksi secara langsung antara peserta dengan pengajar. Sedangkan untuk komunikasi yang terjadi melalui pesan teks responsnya lambat dan terkadang ada pesan yang tidak ditanggapi oleh pengajar.

## 2. Proses Adaptasi Interaksi Peserta Diklat Terhadap Perubahan Metode Pembelajaran Diklat Dari Tatap Muka Secara Langsung Menjadi Daring Melalui Sistem CMC Di Pusdiklat Perpustakaan Nasional

Adanya perubahan dalam metode pembelajaran diklat kepustakawanan dari tatap muka/luring menjadi daring menggunakan media CMC membuat peserta diklat harus bisa beradaptasi. Proses adaptasi peserta diklat dapat dilihat dari tiga faktor utama pembentuk posisi interaksi yaitu *requirements*, *expectations*, dan *desires* atau dikenal dengan istilah (RED).

### a. *Requirements*/persyaratan

Persyaratan yang dibutuhkan peserta ketika berinteraksi dalam pembelajaran secara *online* adalah kebutuhan untuk pengerjaan tugas kelompok. Peserta yang sebelumnya canggung memulai percakapan atau interaksi, akhirnya dapat berinteraksi lebih intens dengan anggota kelompok karena keadaan yang menuntut mereka untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Komunikasi untuk pembagian tugas dan koordinasi diperlukan agar tidak ada salah paham dalam pengerjaan tugas karena hal itu akan mempengaruhi nilai mereka nantinya.

### b. *Expectations*/harapan

Harapan yang disampaikan peserta dalam diklat secara daring berkaitan dengan komunikasi dua arah antara peserta dengan pengajar. Hal ini dapat terpenuhi karena beberapa pengajar dapat melakukan interaksi dua arah saat penyampaian materi berlangsung. Sedangkan terhadap pengajar dengan metode yang satu arah dalam penyampaian materi, peserta akan mengikuti pola tersebut dan mencari informasi tambahan jika belum paham dengan topiknya. Namun ada peserta yang berpendapat bahwa komunikasi tatap muka secara langsung lebih baik, harapan ini terkait dengan penyelenggaraan diklat dilakukan secara klasikal atau *offline*.

### c. *Desires* atau keinginan

Keinginan peserta diklat dalam berinteraksi belum semuanya terpenuhi. Peserta menginginkan pengajar dapat menyampaikan

materi praktek secara detail dengan durasi yang lebih panjang dan melakukan pendampingan secara virtual ketika melakukan praktek lapangan. Peserta diklat menginginkan kesiapan yang lebih matang dalam teknis pembelajaran baik dari pihak penyelenggara, pengajar maupun peserta. Hal ini agar interaksi berjalan dengan lancar selama proses pembelajaran berlangsung.

Proses adaptasi interaksi peserta diklat terhadap perubahan metode pembelajaran dari tatap muka secara langsung menjadi daring memberikan kesan bahwa secara umum peserta dapat beradaptasi dalam lingkungan sosial *online* meskipun ada hal-hal yang belum terpenuhi. Peserta diklat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya yaitu interaksi untuk kepentingan penyelesaian tugas kelompok sebagai salah satu unsur penilaian dalam diklat. Harapan terkait komunikasi dua arah dalam pembelajaran juga dapat diwujudkan oleh beberapa pengajar. Sedangkan keinginan peserta berkaitan dengan faktor penyampaian materi secara detail dengan durasi tanya jawab yang lebih lama dan kesiapan teknis pembelajaran harus lebih baik belum sepenuhnya dapat diwujudkan.

## **B. IMPLIKASI**

### **1. Implikasi Teoritis**

*Online social presence theory* dari Yen & Tu dengan model multi dimensi dapat menunjukkan jalinan komunikasi dan interaksi dari sisi peserta diklat dalam lingkungan pembelajaran secara *online* di Pusdiklat Perpustakaan Nasional. Hal demikian memperoleh penguatan dari empat dimensi *online social presence* dalam *Computer-Mediated Communication* yang memberikan gambaran jalinan komunikasi dan proses interaksi pada saat diklat kepastakawanan secara daring menggunakan aplikasi teknologi media baru. Empat dimensi *social presence* untuk mengkaji jalinan komunikasi yang termediasi komputer yaitu: konteks sosial (pengungkapan perasaan dan pengalaman sosial pengguna), komunikasi *online* (pandangan terhadap atribut teknologi komunikasi *online* dan keterampilan dalam menggunakannya), interaktifitas (perilaku reaksi atau respons terhadap

interaksi), dan privasi (keyakinan pengguna terhadap keamanan lingkungan CMC dalam menjaga kerahasiaan pesan).

Berdasarkan hasil analisis penelitian terdapat beberapa hal yang secara umum relevan dengan teori *online social presence*. Dimensi konteks sosial sebagai implikasi dari hubungan sosial dan pentingnya kepercayaan, sebagian peserta diklat dapat mengungkapkan perasaannya sehingga terbentuk hubungan sosial yang cukup baik (Yen & Tu, 2008). Pengalaman CMC berkontribusi dalam meningkatkan *social presence* peserta diklat (Mykota, 2017). Interaktifitas dapat dikatakan menjadi faktor yang cukup menonjol dalam diklat secara *online*. Peserta dapat mengontrol kapan dan bagaimana berinteraksi, dengan siapa serta gaya komunikasi yang diperlukan untuk meningkatkan *social presence* mereka (Yen & Tu, 2011). Dalam dimensi privasi, selama mengikuti dan berinteraksi dalam diklat, peserta tidak membicarakan hal-hal yang bersifat privasi/rahasia dengan sesama peserta lainnya. Privasi dalam konteks ini berkaitan dengan ranah pribadi peserta diklat. Selain tidak mengenal secara personal, peserta diklat juga tidak sepenuhnya yakin dengan keamanan lingkungan CMC dalam menjaga kerahasiaan pesan. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan Tu (2002) dalam penelitiannya bahwa jika media terlalu publik (umum) maka perasaan privasi akan kurang. Sementara itu jalinan komunikasi dan interaksi dari sisi peserta diklat dengan pengajar belum sepenuhnya terlihat dengan model multi dimensi *online social presence* karena ada beberapa dimensi yang berjalan kurang optimal. Hal ini dapat dilihat pada dimensi konteks sosial dimana komunikasi yang terjalin kurang intens. Pada dimensi interaktifitas, respons terhadap pesan oleh beberapa pengajar juga terkesan lambat bahkan ada yang tidak ditanggapi. Pada dimensi privasi juga tidak ada komunikasi yang bersifat pribadi di antara peserta dengan pengajar.

*Online social presence* dalam lingkungan CMC atau komunikasi yang termediasi komputer membutuhkan adaptasi interaksi terutama ketika para pengguna CMC belum saling mengenal. Dalam berinteraksi di lingkungan pembelajaran *online* di Pusdiklat Perpustakaan Nasional, peserta diklat harus dapat beradaptasi untuk mencapai tujuan mereka yaitu

pemenuhan kebutuhan menyelesaikan tugas kelompok dan mendapatkan informasi yang detail tentang materi diklat. Hal ini mendukung teori adaptasi interaksi dari Burgoon et al., bahwa kebutuhan lebih penting dari pada harapan dan keinginan (Hubbard, 2009). Meskipun kebutuhan dasar peserta diklat dapat terpenuhi tetapi interaksi yang terjadi dalam lingkungan pembelajaran *online* masih belum optimal karena ada faktor-faktor lain pembentuk posisi interaksi yang tidak terpenuhi. Meskipun demikian para peserta masih dapat merasakan arti penting/keberadaan orang lain (*social presence*) karena adanya umpan balik dalam komunikasi yang terjadi.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *online social presence* dalam pembelajaran di lingkungan CMC atau komunikasi yang termediasi komputer membutuhkan adaptasi interaksi, terutama ketika orang/lawan bicara kita belum dikenal/pernah bertemu sebelumnya.

## **2. Implikasi Metodologis**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Metode penelitian yang digunakan mendukung kajian tentang *online social presence* dan adaptasi interaksi dalam pendidikan dan pelatihan kepastakawanan berbasis *e-learning* menggunakan sistem *computer-mediated communication*. Peneliti mengandalkan data primer yaitu wawancara secara mendalam dengan informan mengenai jalinan komunikasi dan interaksi diantara sesama peserta diklat dan peserta dengan pengajar dalam pembelajaran di lingkungan *online*.

Peneliti tidak melakukan observasi partisipan maupun non partisipan, sehingga tidak bisa melihat dan merasakan langsung seperti apa jalinan komunikasi dan interaksi yang terbangun dalam pendidikan dan pelatihan di lingkungan *online*, di mana para pesertanya tidak saling mengenal sebelumnya.

## **3. Implikasi Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran dan manfaat praktis bagi penyelenggaran pendidikan dan pelatihan (diklat) Kepustakawanan berbasis



*e-learning* di Perpustakaan Nasional. Dalam diklat secara daring, peserta diklat dapat beradaptasi dengan lingkungan pembelajaran *online* sehingga komunikasi dan interaksi diantara peserta lainnya dan dengan pengajar dapat berjalan meskipun tidak seefektif tatap muka langsung. Dengan mempertimbangkan pentingnya diklat teknis pengelolaan perpustakaan (*inpassing*) bagi peserta, maka perlu menjalin komunikasi dan berinteraksi meskipun tidak saling mengenal atau belum pernah bertatap muka secara langsung sehingga dapat merasakan arti penting orang lain (*social presence*).

## C. SARAN

### 1. Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya menggunakan *online social presence theory* dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kepastakawanan secara daring berbasis *e-learning* dapat menggunakan metode kuantitatif ataupun *mix method*. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang jalinan komunikasi dalam penyelenggaraan diklat kepastakawanan berbasis *e-learning*, maka perlu untuk mempertimbangkan mengkaji tentang jalinan komunikasi dan interaksi dari sudut pandang pengajar dengan peserta didik.

### 2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa hal yang menjadi perhatian bagi Pusdiklat Perpustakaan Nasional dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kepastakawanan berbasis *e-learning*, antara lain:

- a. Forum diskusi dalam portal Eldika sebaiknya menggunakan media CMC berbasis *audio-video conferencing* untuk menghindari kesalahpahaman terhadap makna pesan yang disampaikan ketika berkomunikasi.
- b. Agar komunikasi dan interaksi dalam pembelajaran *online* lebih efektif, jumlah peserta diklat sebaiknya tidak terlalu banyak karena komunikasi termediasi komputer membutuhkan fokus yang lebih dibanding komunikasi tatap muka secara langsung. Penyelenggara diklat dapat

mempertimbangkan jumlah peserta 20 hingga maksimal 30 orang setiap kelas/ per angkatan diklat.

- c. Panitia penyelenggara harus lebih siap dari sisi teknis pembelajaran untuk menghindari gangguan-gangguan saat diklat berlangsung, mengingat masih banyak peserta dan juga beberapa pengajar yang belum terbiasa menggunakan aplikasi dan perangkat IT dalam pembelajaran *online*. Perlu dipertimbangkan untuk memberikan pelatihan secara lebih komprehensif lagi terhadap instruktur, panitia penyelenggara maupun kepada peserta misalnya melakukan pra diklat terkait pengoperasian sistem atau aplikasi yang digunakan dalam pendidikan dan pelatihan.