

PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA DI MESSENGER APPLICATION

Estika Wida

ABSTRACT

The presence of messenger application makes communication between lecturers and students easier, but in fact the ease gives negative impact so that the ethics should be owned by the students have decreased. At the time of contacting the lecturers, some of them did not say hello, introduced themselves, used informal language and were pushy. The purpose of this research is to know the student communication behavior in messenger application. Theory used is Theory of Communication Competence, Management of Anxiety and Uncertainty Theory and Computer Mediated Communication Theory. The research method is qualitative using case study data analysis.

The results of this research that communicating with the lecturer using an informal language, calling a lecturer, not introducing himself, no apology does not mean the student is not polite. Familiarity, self-disclosure, and the environment shared between lecturers and students influence communication behavior. Students who have intimacy and openness communicate in a relaxed manner, but unlike students who lack familiarity and openness with the lecturers so that they communicate rigidly and reluctantly. Students decided to using whatsapp because is more effective and more personal.

Communication competencies held by students are at the conscious competence stage, where students realize that they are able to understand, maintain and overcome how to communicate with lecturers. Students overcome their concerns before contacting lecturers using anxiety reduction and uncertainty strategies, 1) Passive strategy (students observing lecturers' behavior when communicating in class), 2) Active Strategy (students ask senior lecturers), and 3) Interactive Strategy (students ask directly to the lecturer about the character of the lecturer).

Keywords : *Communication behavior, student, messenger application, lecturers.*

PENDAHULUAN

Komunikasi yang terjalin antara dosen dan mahasiswa merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena keduanya memiliki hubungan yang saling terkait. Kehadiran aplikasi pesan membuat dosen dan mahasiswa dapat berkomunikasi dengan lebih mudah, namun pada kenyataannya kemudahan tersebut disalahgunakan sehingga sopan santun yang seharusnya dimiliki oleh mahasiswa mengalami

penurunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Siminto (2014:194) dalam penelitian yang berjudul Pelaksanaan Prinsip Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Kepada Dosen Melalui *Short Message Service* mengatakan bahwa kesantunan dalam berkomunikasi tidak hanya secara lisan saja namun juga secara tulisan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada kesesuaian cara komunikasi mahasiswa dengan kesopanan

yaitu mahasiswa masih menghormati dosen saat mengirimkan pesan, akan tetapi terlihat pula dalam penelitian ini mahasiswa berkomunikasi tidak sopan dengan tidak mengucapkan salam, tidak mencantumkan identitas pengirim, isi sms menunjukkan penekanan dan kurang mempertimbangkan situasi dan kondisi dosen.

Seseorang dinilai memiliki perilaku komunikasi yang etis dan baik apabila dia mengerti dan tahu tentang konsekuensi atau pesan yang akan dia sampaikan sebelum dia memutuskan untuk mengirimkan pesan tersebut kepada seseorang. Guna menciptakan komunikasi yang memiliki etika antara mahasiswa dan dosen, pihak Universitas Indonesia membuat sebuah kebijakan etika yang berisi imbauan terkait dengan etika mahasiswa untuk mengirimkan pesan kepada dosen. Menurut Rifelly Dewi Astuti yang merupakan dosen Komunikasi Universitas Indonesia, imbauan tersebut telah berlaku di beberapa fakultas seperti Fakultas Ilmu Administrasi, Fakultas Hukum, dan Fakultas Teknik.

RUMUSAN MASALAH

Peneliti ingin mengetahui bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Menjalin sebuah hubungan baik antara dosen dan mahasiswa adalah hal yang perlu dilakukan. Seiring perkembangan zaman, komunikasi yang terjalin antara mahasiswa dan dosen tidak terbatas melalui pertemuan secara langsung, melainkan komunikasi tersebut dapat terjalin melalui *messenger application*. Komunikasi yang dilakukan melalui *messenger*

application tentunya memiliki sebuah hambatan agar pesan tersebut dapat disampaikan secara tepat. Keberhasilan komunikasi bergantung pada kemampuan komunikasi seorang komunikator dan interpretasi yang baik dari penerima pesan.

Kompetensi komunikasi merupakan suatu keinginan yang dipenuhi melalui komunikasi dengan sebuah cara yang sesuai dalam situasi tertentu. Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kompetensi komunikasi mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam memengaruhi kandungan (konten) dan bentuk pesan komunikasi (Devito, 1997:27).

Adapun komponen kompetensi komunikasi menurut Spitzberg & Cupach adalah motivasi, pengetahuan dan keterampilan. Motivasi adalah sejauh mana seseorang ditarik ke arah atau didorong menjauh untuk berkomunikasi secara kompeten dalam konteks tertentu. Pengetahuan adalah isi dari apa yang dikatakan dan dilakukan, dan bagaimana isi tersebut dapat dijelaskan. Keterampilan adalah Keterampilan adalah hal yang berulang, tujuan yang mengarah pada perilaku (Morreale, 2004:38-40).

Sebelum menghubungi dosen, mahasiswa cenderung merasakan kekhawatiran dan tidak mengetahui bagaimana menghubungi dosen dengan baik. Kecemasan (*Anxiety*) adalah sebuah perasaan gelisah, tegang, khawatir atas apa yang akan terjadi. Sedangkan ketidakpastian (*Uncertainty*) adalah ketidakmampuan kita untuk memprediksi perasaan, sikap, perilaku dan nilai-nilai yang diyakini oleh seseorang (Gudykunst, 2001:57).

Charles Berger dan James Bradac (1982) mengemukakan strategi yang dapat digunakan untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian, adapun strategi tersebut (Devito, 1997:84) yaitu strategi pasif adalah bila seseorang mengamati orang lain tanpa orang itu sadar bahwa orang itu sedang kita amati maka kita sedang melakukan

strategi pasif. Strategi aktif adalah bila seseorang secara aktif mencari informasi tentang seseorang dengan cara apapun selain berinteraksi dengan orang itu anda sedang melakukan strategi aktif. Strategi interaktif adalah bila kita sendiri yang berinteraksi dengan seseorang, maka kita terlibat ke dalam strategi interaktif.

Computer Mediated Communication adalah sebuah cara berkomunikasi yang dimediasi oleh teknologi digital. Internet seperti email adalah salah satu contoh CMC yang paling populer digunakan, namun kehadiran aplikasi pesan dapat menambah medium baru yang digunakan sebagai sarana berkomunikasi. Komunikasi yang terjalin antara mahasiswa menggunakan media internet yaitu *messenger application*.

Komunikasi yang terjalin melalui media seperti aplikasi pesan yang membuat perilaku atau cara berkomunikasi setiap orang berbeda-beda. Tatap muka menjadi patokan untuk mengukur “keberhasilan” komunikasi sedangkan, CMC dipandang sebagai pengganti komunikasi tatap muka. Hal ini ada isyarat nonverbal yang hilang dalam aktivitas komunikasi dan bagaimana hal itu “dimasukkan kembali” dalam komunikasi tidak tatap muka. Sangat penting bagi perspektif ini, adalah studi tentang *emoticon*, simbol yang digunakan dalam e-mail untuk menunjukkan ekspresi wajah, dan netiket yaitu cara yang dibutuhkan dunia maya dalam bentuk protokol sopan yang diharapkan dalam kehidupan yang terkandung (Littlejohn, 2009:163).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi. Sesuai dengan judul penelitian, kriteria subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro yang pernah berkomunikasi dengan dosen melalui aplikasi pesan. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara mendalam (*indepth in-*

terview). Analisis data yang digunakan dalam penelitian studi kasus ini menggunakan analisis penjadohan pola. Analisis penjadohan pola adalah membandingkan suatu pola yang didasarkan pada temuan di lapangan dengan pola yang diprediksikan oleh peneliti.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Studi ini ditemukan bahwa masing-masing informan berada dalam situasi motivasi yang positif di mana mereka ingin melakukan komunikasi dengan dosen secara efektif.

Informan 1, informan 2, informan 3 dan informan 4 berkomunikasi dengan dosen untuk keperluan bimbingan skripsi dan keperluan akademik. Setiap informan mengalami kekhawatiran sebelum menghubungi dosen namun karena keperluan yang mendesak setiap informan maka mereka memiliki dorongan untuk melakukan komunikasi dengan dosen. Agar komunikasi tersebut berjalan dengan baik, maka setiap informan berupaya untuk mengemas pesan tersebut secara baik, seperti yang dilakukan oleh informan 4, agar pesan yang ia sampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh dosen maka ia memerhatikan kembali isi pesan tersebut sebelum mengirimkan pada dosen.

Pengetahuan konten yang dimiliki oleh setiap informan berbeda, salah satunya bahasa yang digunakan saat berkomunikasi dengan dosen di *messenger application*. Saat berkomunikasi dengan dosen, informan 1 menggunakan bahasa yang tidak formal dan memanggil dirinya dengan sebutan “aku”, selain itu informan 1 juga menyingkat kata-kata seperti “besok” menjadi “bsk”. Maksud dan tujuan disampaikan secara langsung oleh informan 1 saat berkomunikasi dan tanpa banyak basa-basi.

Sikap informan 1 sama seperti informan 2, bahasa yang digunakan informan 2 saat berkomunikasi adalah bahasa yang tidak formal, seperti penggunaan *emoticon* dan menggunakan panggilan “aku” saat berkomunikasi dengan

dosen. Hal itu disebabkan, informan 1 dan informan 2 memiliki hubungan yang akrab dengan dosen dan dosen tersebut menggunakan bahasa yang tidak formal, sehingga informan 1 dan 2 menyesuaikan dengan situasi tersebut.

Berbeda dengan informan 3 dan 4, ditemukan dalam studi ini bahwa informan 3 dan 4 memiliki hubungan yang tidak akrab dengan dosen, sehingga bahasa yang digunakan adalah bahasa yang formal dan tidak menyingkat kata-kata serta menggunakan *emoticon*. Situasi tersebut membuat informan 3 dan 4 berhati-hati apabila ingin menghubungi dosen karena seperti yang dikatakan oleh informan 3 dan 4, aspek sopan santun dapat berpengaruh pada penilaian akhir.

Pengetahuan prosedural yang dimiliki oleh informan 1, 2, 3, dan 4 memiliki kesamaan. Masing-masing informan memerhatikan waktu sebelum menghubungi dosen karena mereka tetap menghargai waktu istirahat yang dimiliki oleh dosen. Informan 3 beranggapan bahwa batas maksimal untuk menghubungi dosen pada siang hari, sedangkan informan 1, 2, dan 4 beranggapan bahwa batas maksimal menghubungi dosen adalah malam hari.

Setiap informan mengetahui kapan waktu yang tepat untuk berkomunikasi dengan dosen di *whatsapp*, namun ada faktor lain yang menyebabkan informan 1 dan 2 menghubungi dosen diluar waktu yang dianggap tepat. Informan 2 menghubungi dosen saat larut malam karena informan 2 lupa tidak melihat waktu sebelum menghubungi dosen dan baru menyadari ketika selesai mengirimkan pesan melalui *whatsapp*. Sedangkan informan 1, membalas pesan yang dikirimkan oleh dosen saat larut malam karena pada saat itu dosen tersebut baru membalas pesan tersebut, meskipun menghubungi pada saat larut malam, dosen informan 1 dan 2 tidak mempermasalahkan hal tersebut.

Apabila dosen mengirim pesan yang tidak dimengerti, setiap informan memilih untuk

menanyakan kembali isi pesan tersebut. Informan 1, dan 4 memilih untuk berpura-pura mengerti mengenai isi pesan tersebut dan bertanya kembali pada keesokan harinya. Informan 1 dan 4 memilih bersikap seperti itu karena apabila mereka bertanya pada saat itu, pesan yang mereka kirim tidak akan dibalas oleh dosen sehingga mereka lebih memilih untuk bertanya secara langsung keesokan harinya. Berbeda dengan informan 2 dan 3 yang langsung bertanya kembali pada saat itu.

Masing-masing informan memiliki definisi mengenai sopan santun yang berbeda. Informan 1 beranggapan bahwa sikap yang sopan saat menghubungi dosen adalah ketika sikap yang ia lakukan disesuaikan dengan sikap dosen, apabila dosen tersebut berbicara formal maka ia menanggapi dengan formal. Informan 2 menganggap sikap yang sopan saat menghubungi dosen adalah memerhatikan waktu yaitu tidak boleh menghubungi saat hari sudah larut malam, sedangkan menurut informan 3 dan 4 sikap yang sopan untuk menghubungi dosen itu adalah dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, meminta maaf karena mengganggu waktunya dan mengucapkan terima kasih.

Setiap informan berada pada tahap *conscious competence*. Setiap informan berusaha untuk memahami karakter dosen sehingga mereka mengetahui bagaimana cara yang tepat untuk berkomunikasi dengan dosen secara efektif melalui *messenger application*. Informan 1 dan 2 mengetahui bahwa dosen mereka memiliki karakter yang santai sehingga mereka dapat berkomunikasi menggunakan bahasa yang tidak formal dan berusaha untuk menjalin keakraban. Hal itu juga diterapkan oleh informan 3 dan 4, karena mengetahui karakter dosen yang cenderung kaku, mereka terbiasa untuk berkomunikasi dengan menggunakan bahasa formal.

Setiap informan memilih untuk menghubungi dosen dengan menggunakan aplikasi *whatsapp*, karena dinilai lebih efektif

tanpa perlu mengeluarkan biaya saat berkomunikasi. Fitur-fitur yang ada di *whatsapp* seperti tersedianya *emoticon*, pengiriman gambar dan pengiriman suara membuat komunikator dapat mengekspresikan apa yang ia alami. Informan 1 dan 2 menggunakan *emoticon* bertujuan agar dosen dapat mengerti apa yang sedang mereka rasakan. Komunikasi menggunakan *whatsapp* atau aplikasi pesan dinilai personal sehingga dapat membangun keakraban antara dosen dan mahasiswa.

Studi ini menemukan bahwa setiap informan melakukan usaha untuk mengurangi ketidakpastian melalui beberapa strategi yaitu strategi pasif, strategi aktif dan strategi interaktif. Informan 2 dan 3 lebih sering melakukan pengamatan atau memperhatikan dosen untuk mengetahui karakter dosen tersebut. Informan 1,3, dan 4 melakukan strategi aktif untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian mereka dengan bertanya pada senior mengenai karakter dosen. Informan 3 langsung bertanya kepada dosen mengenai karakter dosen tersebut yang sulit untuk dihubungi, sehingga ia mengetahui bahwa karakter dosen tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Perilaku komunikasi terlihat dari kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh mahasiswa yaitu

berada pada tahap *conscious competence*, di mana mahasiswa telah memahami karakter dosen dan mengetahui bagaimana memelihara komunikasi agar berlangsung efektif secara terus-menerus

- b. Strategi yang digunakan mahasiswa untuk mencari informasi mengenai karakteristik dosen adalah dengan menggunakan strategi pasif (mengamati komunikasi dosen di kelas), strategi aktif (bertanya pada senior mengenai karakter dosen) dan strategi interaktif (berkomunikasi secara langsung dengan dosen).

Rekomendasi

- a) Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, dapat melakukan penelitian dengan subjek yang berbeda seperti mahasiswa dari perguruan tinggi lain, atau menambahkan dosen sebagai narasumber untuk melihat perilaku komunikasi mahasiswa.
- b) Penelitian ke depan terkait dengan perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*, dapat menggunakan analisis data dengan *multiple-case study* untuk menjelaskan isu-isu lain yang terjadi pada mahasiswa dalam suatu universitas.
- c) Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis, dapat meneliti dari perspektif gender untuk melihat bagaimana perbedaan perilaku dalam berkomunikasi menggunakan *messenger application* antara laki-laki dan perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- A.W Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Beebe, A. Steven, Susan J. Beebe & Mark V. Redmond. 2005. *Interpersonal Communication : Relating to Other*. Boston : Allyn and Bacon.
- Bertens, K. 2007. *Etika (Seri Filsafat Atmajaya)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Biagi, Shirley. 2010. *Media/Impact (Pengantar Media Massa)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- DeVito, Joseph A. 1997. *Human Communication 5th Edition*. Jakarta: Professional Books.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Liliweri, Alo. 2009. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Littlejohn, Stephen W & Karen. A. Foss. 2009. *Encyclopedia of Communication Theory*. California: Sage Publications
- Littlejohn, Stephen W, Karen. A Foss, John G. Oetzel. 2017. *Theories of Human Communication Eleventh Edition*. America: Waveland Press..
- Littlejohn, Stephen W, Karen. A Foss. 2009. *Teori Komunikasi edisi 9*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Moelong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morreale, Sherwyn P., Brian H Spitzberg, J. Kevin Barge, Julia T Wood, Sarah J. Tracy. 2004. *Introduction To Human Communication*, USA: Wadsworth Group.
- Rickheit, Gert. & Strohner, Hans. 2008. *Handbook of Communication Competence*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Sitompul, Josua. 2012. *Cyberspace, Cybercrime, Cyberlaw, Tinjauan Aspek Hukum Pidana*. Jakarta: Tatanusa.
- Spitzberg, Brian. H. & Cupach, William, R. 1989. *Handbook of Interpersonal Competence Research. (Recent research in psychology)*. New York: Springer Verlag.

- Thurlow, Crispin. Lengel, Laura. Tomic, Alice. 2004. *Computer Mediated Communication*. London: Sage Publication.
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2007. *Pengantar Teori Ilmu Komunikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika
- Yin, Robert K. 2002. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Referensi Jurnal

- Gudykunst, B. William, & Nishida Tsukasa. 2001. *Anxiety, uncertainty, and perceived effectiveness of communication across relationships and cultures*. *International Journal of Intercultural Relations* 25. Hal 55-71.
- Siminto. 2014. *Pelaksanaan Prinsip Kesantunan Berbahasa Mahasiswa Kepada Dosen Melalui Short Message Service*. Prosiding Seminar Nasional Prasasti (Pragmatik, Sosial dan Linguistik) Universitas Sebelas Maret. Hal 187-194.
- Fatmawati. 2017. *Analisis Kualitatif Kecemasan Berkomunikasi Mahasiswa Dengan Dosen Pembimbing Dalam Proses Bimbingan Skripsi*. *Jurnal Konseling Andi Matappa* Volume 1 Nomor 2. Hal 83-89.

Referensi Skripsi dan Thesis

- Chirazalia Fernanda Leticia Lopes. 2016. *Efek Penggunaan Smartphone Pada Perilaku Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Studi Kasus Pada Mahasiswa Semester VI Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip Unwira*. *Skripsi*. Kupang: Universitas Katolik Widya Mandira.
- Dina Hairani. 2017. *Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial dan Perilaku Komunikasi (Studi Korelasional Mengenai Pengaruh Tingkat Ketergantungan Pengguna Media Sosial Instagram dan Path Terhadap Perilaku Komunikasi Mahasiswa FISIP USU Angkatan 2016)*. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Hamzah Nasution. 2016. *Perilaku Remaja Pengguna Media Sosial Blackberry Messenger, Line, dan Whatsapp dalam perspektif gender (Kasus Siswa SMA Negeri 3 Medan)*. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Nadya Vristissya Utami. 2015. *Kontruksi Pemahaman Remaja Tentang Etika Komunikasi di media Sosial (Studi Deskriptif Kualitatif Konstruksi Pemahaman Remaja di Kota Medan Tentang Etika Komunikasi di Media Sosial Facebook dan Twitter)*. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.