



**PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA DI *MESSENGER APPLICATION***

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh:**

**ESTIKA WIDA**

**14030114120022**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Estika Wida

NIM : 14030114120022

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

### ***Perilaku Komunikasi Mahasiswa di Messenger Application***

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Maret 2018

Pembuat Pernyataan,

Estika Wida  
14030114120022

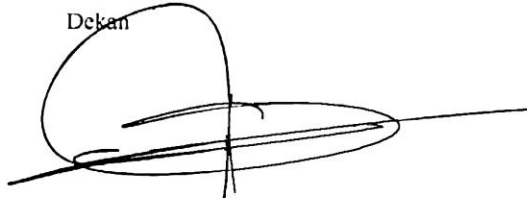
**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Perilaku Komunikasi Mahasiswa di *Messenger Application*  
Nama Penyusun : Estika Wida  
NIM : 14030114120022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / S-1 Reguler

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

Semarang, Maret 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si  
NIP : 19660727.199203.1.001


Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP : 19610510.198902.1.002

**Dosen Pembimbing :**

1. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si




(.....)

**Dosen Penguji :**

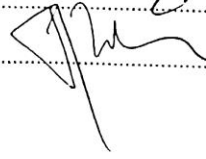
1. Dr. Dra. Sri Budi Lestari, SU.
2. Drs. Wiwid Noor Rakhmad, MI. Kom
3. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si



(.....)



(.....)



(.....)

## HALAMAN MOTTO

*“Everything i do is just for the sake of my mother. Your mother, your mother, and your mother again, then your father (Prophet Muhammad Said).”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas
2. Dr. Sunarto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Dr. Hapsari Dwiningtyas, S.Sos, MA., selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Dr. Dra. Sri Budi Lestari, SU., selaku Dosen Penguji yang turut membantu mengoreksi serta memberikan masukan kepada penulis sehingga penulisan skripsi yang disusun menjadi jauh lebih baik.
6. Drs. Wiwid Noor Rakhmad, MI.Kom., selaku Dosen Penguji yang turut membantu mengoreksi serta memberikan masukan kepada penulis sehingga penulisan skripsi yang disusun menjadi jauh lebih baik.
7. Drs. Joyo NS Gono, M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu siap memberikan nasihat kepada penulis selama kuliah di Jurusan Ilmu Komunikasi Undip.
8. Ibuku tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis sehingga mampu dan sabar dalam menghadapi segala sesuatu.
9. Ayahku tersayang yang selalu memberikan nasehat pada penulis.

10. Kakakku Muhammad Fadhlán dan Abdur Rachman yang selalu memberikan masukan positif pada penulis serta seluruh keluarga yang mendukung penulis dan menanti kelulusan penulis.
11. Fadhlul Rahman yang selalu setia menemani, memberikan semangat dan selalu menjadi tempat penulis untuk berkeluh kesah selama 2 tahun terakhir.
12. Sahabat-sahabat Kroyok Gank yang selalu menjadi tempat curhat penulis walaupun terpisahkan jarak.
13. Sahabatku Ananda Nabila, Tengku Azizan, Alysha Paxia dan anak rantau yang rela menemani penulis dalam suka maupun duka selama masa kuliah.
14. Sahabat-sahabat (Yaya) yang selalu menjadi penghibur ketika penulis bersedih dan menghiasi hari-hari penulis selama kuliah.
15. Teman-teman komunikasi bimbingan Mas Hardjo yang sama-sama berjuang demi kelancaran dan kelulusan skripsi.
16. Teman-teman kelas 7, teman-teman komunikasi angkatan 2014 serta para senior komunikasi yang telah mendukung dan membantu penulis saat masa-masa kuliah dan masa pembuatan skripsi.
17. Beaty Blacky, yang senantiasa menemani penulis menjelajahi Kota Semarang saat penulis sedih maupun senang.
18. Terima kasih pada teman-teman semua yang telah membantu ataupun yang tidak membantu penulis dalam penulisan skripsi dan masa perkuliahan.

## ABSTRAKSI

Judul : Perilaku Komunikasi Mahasiswa di *Messenger Application*  
Nama : Estika Wida  
NIM : 14030114120022

---

Kehadiran *messenger application* atau aplikasi pesan membuat komunikasi yang terjalin antara dosen dan mahasiswa menjadi lebih mudah, namun pada kenyataannya kemudahan tersebut membuat mahasiswa kurang dapat mengelola keterampilan dalam berkomunikasi sehingga mahasiswa belum dapat berkomunikasi secara pantas dengan dosen melalui aplikasi pesan. Pada saat menghubungi dosen, beberapa dari mereka tidak mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menggunakan bahasa yang tidak formal dan bersikap memaksa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*. Teori yang digunakan yaitu Teori Kompetensi Komunikasi, Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dan Teori *Computer Mediated Communication*. Metode penelitian yaitu menggunakan kualitatif dengan analisis data studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berkomunikasi dengan dosen menggunakan bahasa yang tidak formal, menelepon dosen, tidak memperkenalkan diri, tidak meminta maaf bukan berarti mahasiswa itu tidak sopan. Keakraban, keterbukaan diri, dan lingkungan yang dimiliki antara dosen dan mahasiswa memengaruhi perilaku komunikasi. Mahasiswa yang memiliki keakraban dan keterbukaan dapat berkomunikasi dengan nyaman, namun berbeda dengan mahasiswa yang tidak memiliki keakraban dan keterbukaan dengan dosen sehingga komunikasi yang terjalin memiliki jarak. Mahasiswa juga memilih untuk menggunakan aplikasi *whatsapp* karena lebih efektif dan bersifat personal.

Kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh mahasiswa berada pada tahap *conscious competence*, di mana mahasiswa menyadari bahwa mereka mampu untuk memahami, memelihara dan mengatasi bagaimana cara berkomunikasi dengan dosen. Mahasiswa mengatasi kekhawatiran mereka sebelum menghubungi dosen dengan menggunakan strategi pengurangan kecemasan dan ketidakpastian yaitu, 1) Strategi Pasif (mahasiswa mengamati perilaku dosen saat berkomunikasi di kelas), 2) Strategi Aktif (mahasiswa bertanya pada senior mengenai karakter dosen), dan 3) Strategi Interaktif (mahasiswa bertanya secara langsung pada dosen mengenai karakter dosen tersebut).

Kata kunci : Perilaku Komunikasi, Mahasiswa, Aplikasi Pesan, Dosen

## ABSTRACT

Title : Student Communication Behavior in Messenger Application  
Name : Estika Wida  
NIM : 14030114120022

---

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.



## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, atas segala Rahmat dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Perilaku Komunikasi Mahasiswa di *Messenger Application* sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*.

Skripsi ini terdiri dari empat bab. Bab pertama berisikan masalah yang melatarbelakangi penelitian, tujuan dari penelitian ini, teori - teori yang digunakan sebagai landasan pemikiran penelitian yaitu Teori Kompetensi Komunikasi, Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dan Teori *Computer Mediated Communications*, hingga metode penelitian yang digunakan untuk meneliti perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*. Bab kedua menguraikan temuan penelitian tentang kompetensi komunikasi dan pengelolaan kecemasan dan ketidakpastian. Bab ketiga berisi analisis data penjadohan pola antara temuan penelitian dengan pola yang tersedia sebelumnya, dan bab keempat berisi kesimpulan, implikasi penelitian dan rekomendasi penelitian.

Penulis berharap skripsi ini dapat digunakan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi yang dibuat ini, maka dari itu penulis menerima kritik serta saran demi kemajuan penulis di masa yang akan datang.

Semarang, Maret 2018

Estika Wida

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi

### **BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Signifikansi Penelitian .....	8
1.4.1 Signifikansi Teoritis .....	8
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	8
1.4.3 Signifikansi Sosial .....	8
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	8
1.5.1 Paradigma Penelitian .....	8
1.5.2 State of The Art .....	9
1.5.3 Teori Kompetensi Komunikasi .....	11
1.5.4 Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian .....	15
1.5.5 Teori <i>Computer Mediated Communication (CMC)</i> .....	16
1.6 Operasional Konsep .....	18
1.7 Metode Penelitian .....	19
1.7.1 Tipe Penelitian .....	19
1.7.2 Metode Penelitian .....	19
1.7.3 Subjek Penelitian .....	20
1.7.4 Jenis dan Sumber Data .....	20
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data .....	21
1.7.6 Analisis Data .....	21

1.7.7 Kualitas Data .....	22
<b>BAB II TEMUAN PENELITIAN PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA DI MEDIA SOSIAL .....</b>	<b>23</b>
2.1 Identitas Informan.....	23
2.2 Kompetensi Komunikasi.....	24
2.2.1 Informan 1 .....	24
2.2.2 Informan 2 .....	27
2.2.3 Informan 3 .....	31
2.2.4 Informan 4 .....	35
2.3 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian.....	38
2.3.1 Informan 1.....	38
2.3.2 Informan 2.....	39
2.3.3 Informan 3.....	40
2.3.4 Informan 4.....	41
<b>BAB III ANALISIS PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA DI MEDIA SOSIAL .....</b>	<b>43</b>
.....	
.....	47
3.1 Kompetensi Komunikasi.....	43
3.2 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian.....	53
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
4.1 Kesimpulan .....	58
4.2 Implikasi .....	59
4.3 Rekomendasi.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN	