

# **BAB I**

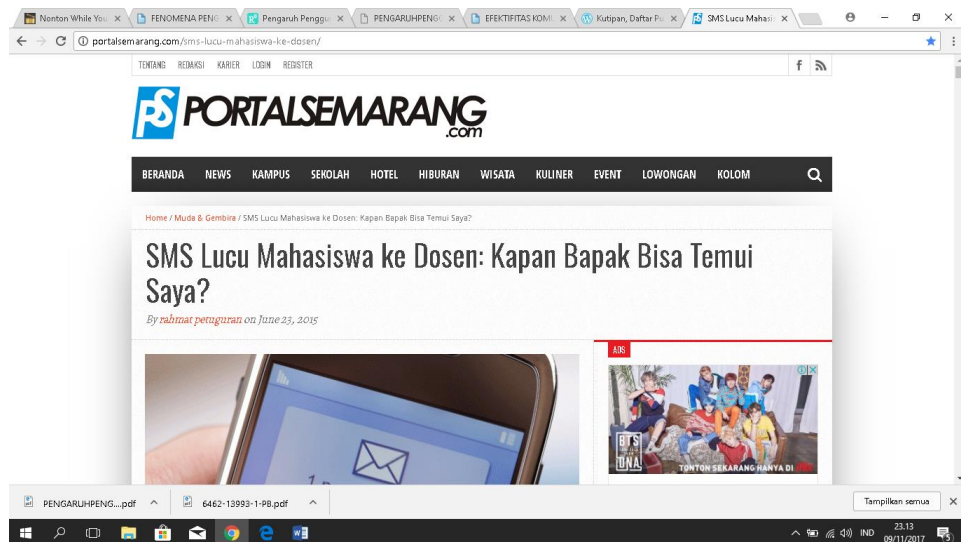
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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.

## Gambar 1.1 Berita : SMS Lucu Mahasiswa ke Dosen: Kapan Bapak Bisa Temui Saya?



(Sumber : <http://portalsemarang.com/sms-lucu-mahasiswa-ke-dosen/>, diakses pada 5 November 2017 pukul 11.03 WIB)

Berita yang diterbitkan oleh Portal Semarang tanggal 23 Juni 2015 ini memuat beberapa contoh pesan yang dikirimkan oleh mahasiswa kepada dosen. Salah satu pesan tersebut berisi tentang mahasiswa yang meminta dosen untuk menemui mahasiswa tersebut dikarenakan nilai mahasiswa tersebut kosong.

*“Selamat siang pa, nilai saya kan k. Terus mau saya urus, kapan bapak bisa temui saya,”*, ujar mahasiswa tersebut.

Dosen tersebut menilai bahwa pesan yang dikirimkan oleh mahasiswanya kurang sopan dikarenakan mahasiswa tersebut tidak menyebutkan identitas diri serta meminta dosen untuk menemui mahasiswa tersebut.

Mahasiswa berkomunikasi dengan dosen umumnya untuk keperluan akademik salah satunya adalah untuk bimbingan skripsi. Saat melakukan bimbingan skripsi beberapa mahasiswa merasa cemas saat berkomunikasi sehingga komunikasi yang terjalin menjadi kurang efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (dalam Jurnal Konseling Andi Matappa Volume 1 Nomor 2 Agustus 2017. Hal 83-89) terkait dengan kecemasan komunikasi mahasiswa saat bimbingan skripsi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecemasan yang dirasakan oleh mahasiswa disebabkan oleh kurangnya pengalaman serta keterampilan dalam berkomunikasi, ditambah kurangnya evaluasi dan derajat yang tidak sama antara mahasiswa dan dosen.

Industri media baru juga merupakan media yang tumbuh paling pesat. Sekitar 73% dari konsumen adalah *online* dan jumlah uang yang dihabiskan untuk iklan di internet meningkat dari 58 miliar pada tahun 2000 dan menjadi \$23 miliar pada tahun 2008. Media internet menjadi media massa baru sekaligus sistem pengiriman yang terintegrasi bagi media tradisional cetak, audio dan video (Biagi, 2010:13).

Kemajuan teknologi yang semakin pesat memudahkan kita untuk melakukan komunikasi, sebelum adanya internet masyarakat bertukar pesan melalui layanan pesan yang ada di telepon genggam yaitu SMS (Short Messages Service) dengan kehadiran internet, layanan pesan atau SMS kini berubah menjadi aplikasi pesan. Aplikasi pesan adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk

bertukar pesan melalui media internet dan terdapat di smartphone, seperti *Whatsapp Messenger, Line, Kakao Talk*.

**Gambar 1.3 Laporan pertama ComScore : Top 10 Apps from Mobile Devices in Indonesia**

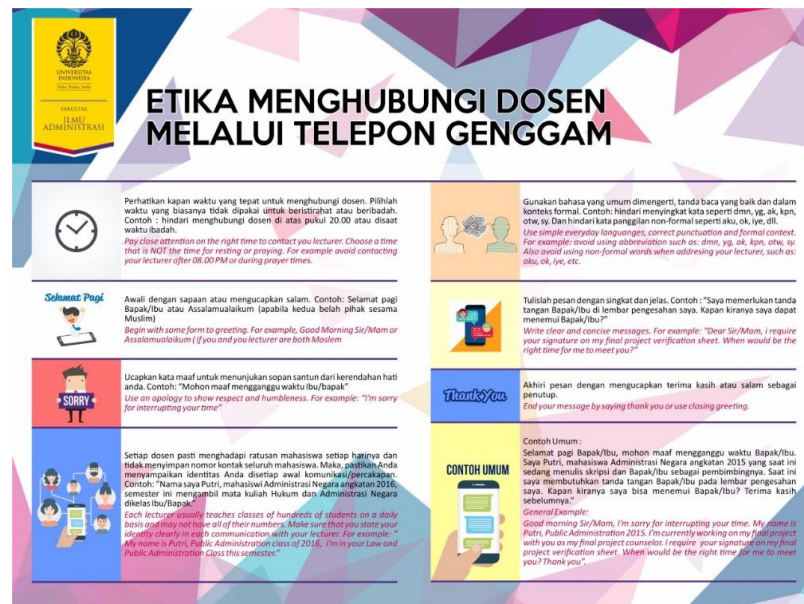
Top 10 Apps from Mobile Devices in Indonesia January 2017 Total Indonesia – Age 18+, Mobile App only Source: <a href="#">comScore Mobile Metrix</a>			
Rank	App	Total Mobile	
		Total Unique Visitors (000)	% Reach
	Total Internet: Total Audience (Mobile App only)	46,130	100.0
1	Google Play	44,292	96.0
2	WhatsApp Messenger	35,799	77.6
3	YouTube	35,627	77.2
4	BBM	34,748	75.3
5	Google Search	30,442	66.0
6	Gmail	28,584	62.0
7	Line	27,613	59.9
8	Instagram	23,876	51.8
9	Facebook	22,268	48.3
10	Google Maps	20,865	45.2

(Sumber : <https://id.techinasia.com/comscore-whatsapp-adalah-aplikasi-terpopuler-di-indonesia> diakses pada tanggal 17 Maret 2018, pukul 21.23 WIB).

Pengguna Whatsapp di Indonesia yang mencapai 35,799 orang terdiri dari berbagai macam kalangan. Pengiriman pesan yang tidak berbayar dan mengandalkan internet, Whatsapp memiliki keefektifan dalam mengirim pesan. Fitur – fitur yang terdapat di Whatsapp diantaranya dapat mengirim teks, foto, video, rekaman suara, dokumen-dokumen, mengirim kontak seseorang dan masih banyak lagi.

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.

**Gambar 1.4 Etika Menghubungi Dosen Melalui Telepon Genggam**



(Sumber : <https://kumparan.com/salmah-muslimah/ui-buat-7-etika-menghubungi-dosen-lewat-ponsel> , diakses 5 November 2017 pukul 15.41 WIB)

Adapun imbauan etika tersebut di antaranya :

### 1. Waktu

Mahasiswa diimbau memilih waktu yang tepat untuk menghubungi dosen. Pilihlah waktu yang tidak digunakan untuk beribadah atau beristirahat.

2. Ucapkan Salam

Awali pesan dengan mengucapkan salam.

3. Ucapkan Kata Maaf

Ucapan kata maaf untuk menunjukkan sopan santun dan kerendahan hati mahasiswa karena telah mengganggu waktunya.

4. Sebutkan Identitas

Setiap dosen pasti menghadapi ratusan mahasiswa setiap harinya dan tidak menyimpan semua nomor mahasiswa. Maka, pastikan mahasiswa menyampaikan identitas di setiap awal komunikasi atau percakapan.

5. Gunakan Bahasa yang Umum

Berkomunikasi dengan dosen diimbau menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, hindari singkatan seperti dmn, kpn, otw. Dan gunakan tanda baca yang formal.

6. Tulislah Pesan dengan Jelas

Tulislah pesan dengan singkat dan jelas, misalnya mahasiswa perlu meminta tanda tangan dosen di lembar pengesahan. Pilihan kata-kata yang tepat dan jelas.

7. Ucapkan Terima Kasih

Akhiri pesan dengan ucapan terima kasih atau salam sebagai penutup.

(Sumber : <https://kumparan.com/salmah-muslimah/ui-buat-7-etika-menghubungi-dosen-lewat-ponsel> , diakses 5 November 2017 pukul 15.41 WIB).

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. Dari uraian di atas, peneliti ingin melihat bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Aplikasi pesan yang digunakan oleh mahasiswa memudahkan mereka untuk berkomunikasi dengan dosen. Mahasiswa menghubungi dosen untuk keperluan akademik, namun saat menghubungi dosen banyak mahasiswa yang belum dapat mengelola pesan dan tidak mengetahui bagaimana berkomunikasi dengan baik, serta mahasiswa merasa khawatir untuk memulai komunikasi dengan dosen sehingga komunikasi menjadi kurang efektif. Dari uraian di atas maka dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

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

## **1.4. Signifikansi Penelitian**

### **1.4.1 Signifikansi Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan pemikiran teoritik mengenai persoalan perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application* dengan menggunakan Teori Kompetensi Komunikasi (Spitzberg & Cupach), Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dan Teori *Computer Mediated Communications*.

### **1.4.2 Signifikansi Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan rujukan bagi mahasiswa tentang bagaimana berperilaku dengan dosen di *messenger application*.

### **1.4.3 Signifikansi Sosial**

Secara sosial penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai tata cara perilaku komunikasi yang pantas antara mahasiswa dengan dosen.

## **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.5.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moelong, 2013:49) adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau

proposisi yang mengarahkan cara berpikir penelitian. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma interpretif. Menurut West dan Turner (2007:75), paradigma interpretif adalah pendekatan dimana kebenaran dilihat sebagai sesuatu yang subjektif dan diciptakan oleh partisipan, dan peneliti sendirilah yang bertindak sebagai partisipan.

Peneliti pada tradisi ini tidak terlalu mementingkan kontrol dan kemampuan untuk melakukan generalisasi ke banyak orang, melainkan mereka lebih tertarik untuk memberikan penjelasan yang kaya mengenai individu yang mereka teliti. Penelitian menggunakan tradisi ini, teori diinduksi dari berbagai pengamatan dan pengalaman peneliti dengan respondennya.

### **1.5.2 State of The Art**

1. Sulistyaning Kartikawati & Hendrik Pratama, pada tahun 2017 (Hal 33-38). Pengaruh Penggunaan *Whatsapp Messenger* sebagai *Mobile Learning* Terintegrasi Metode *Group Investigation* Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan pengaruh penerapan metode *Group Investigation* (GI) dengan *WhatsApp Messenger* sebagai *mobile learning* terhadap kemampuan berpikir kritis peserta didik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian eksperimental menggunakan desain *control group pretest-posttest*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi, wawancara, angket dan tes. Peneliti menggunakan *t-test* untuk membandingkan kelompok kontrol dan eksperimen yang ditinjau dari

aspek kemampuan berpikir kritis pada tingkat alpha 0,05. Hasil dari penelitian ini adalah pada aspek kemampuan berpikir kritis pada kelompok eksperimen lebih baik daripada kelompok kontrol. Desain pembelajaran yang dirancang meliputi tahap *start, grouping, planning, presenting, organizing, investigating, evaluating*, dan *ending*. Proses investigasi dalam kelompok melatih peserta didik untuk berpikir kritis.

2. Diandra Teviani, pada tahun 2016. Fenomena Pengguna *Whatsapp* di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung (Studi Fenomenologi Pengguna *Whatsapp* di Kalangan Mahasiswa Fisip Unpas Bandung). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengguna *Whatsapp* memaknai penggunaan *Whatsapp*, apa saja motif mahasiswa menggunakan *Whatsapp* dan bagaimana interaksi setelah pengguna menggunakan *Whatsapp* tersebut. Metode penelitian adalah penelitian kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori fenomenologi oleh Schulz. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pengamatan berprasentra, wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, para *Whatsapp* memaknai media sosial tersebut sebagai tempat untuk kemudahan berkomunikasi, promosi, menambah teman dan untuk eksistensi diri. Para pengguna memiliki motif yaitu mengikuti perkembangan zaman dan ingin lebih dekat dengan teman yang ada. Komunikasi yang terjalin setelah

mahasiswa menggunakan *Whatsapp* adalah menjadi lancar, lebih mudah dan membuat mereka lebih mengenali teman dekatnya.

Penelitian ini memiliki persamaan tema dengan kedua penelitian sebelumnya yaitu penelitian terkait dengan *messenger application Whatsapp*. Perbedaan dengan kedua contoh penelitian sebelumnya terletak pada situs penelitian yaitu mahasiswa dan dosen Universitas Diponegoro, serta metode penelitian yaitu penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini akan menggunakan Teori Kompetensi Komunikasi, Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian dan Teori *Computer Mediated Communication*.

### **1.5.3 Teori Kompetensi Komunikasi**

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam menjalin sebuah hubungan pada seseorang. Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu atau orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (Devito, 1997:23).

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.

#### 1. Motivasi

Motivasi adalah sejauh mana seseorang ditarik ke arah atau didorong menjauh untuk berkomunikasi secara kompeten dalam konteks tertentu. Banyak komunikator yang tidak pernah mau untuk memenuhi potensi mereka dikarenakan perasaan malu dan takut dalam proses berkomunikasi, meskipun diantara mereka memiliki kepercayaan diri, namun beberapa orang tidak memiliki dorongan untuk menjadi komunikator yang baik. Ada dua tipe motivasi yaitu motivasi negatif dan positif.

Motivasi negatif mengacu pada faktor yang menghasilkan ketakutan, kecemasan dan penghindaran. Saat kita berada pada sebuah kelompok, kita cenderung untuk memendam ide yang ada dipikiran kita daripada

menyampaikannya di depan sehingga kita tidak memilih untuk menyampaikannya.

Sedangkan motivasi positif mengacu pada usaha dan hasrat atau keinginan untuk menuju komunikasi yang baik. Seseorang menemukan motivasi untuk berkomunikasi secara kompeten berdasarkan sumber dari situasi tersebut dan tujuan mereka sendiri dalam situasi tersebut.

## 2. Pengetahuan

Seorang komunikator yang kompeten perlu mengetahui seluruh elemen dalam situasi komunikasi, pengetahuan dalam komunikasi adalah isi dari apa yang dikatakan dan dilakukan, dan bagaimana isi tersebut dapat dijelaskan. Pengetahuan mengenai isi meliputi pengetahuan tentang topik, kata-kata, maksud dan arti dari proses komunikasi.

Pengetahuan dapat dibagi ke dalam apa dan bagaimana komunikasi tersebut, yang dikenal sebagai pengetahuan konten dan prosedural. Pengetahuan konten berisi tentang pemahaman topik, kata-kata, dan makna yang diperlukan di dalam situasi komunikasi. Sedangkan pengetahuan prosedural adalah mengetahui bagaimana merancang, merencanakan dan melaksanakan pengetahuan konten.

## 3. Keterampilan

Salah satu hal yang membuat hasil komunikasi itu buruk adalah kurangnya keterampilan atau kecakapan yang dimiliki seseorang untuk menerapkan motivasi dan pengetahuan mereka dalam berkomunikasi. Keterampilan adalah hal yang berulang, tujuan yang mengarah pada perilaku. Mereka harus melakukannya secara berulang, karena semua orang dapat mencapainya secara kebetulan, namun ketika itu tidak dapat dicapai lagi, maka itu bukan proses dari keterampilan seseorang.

Keterampilan adalah tujuan yang diarahkan karena mereka dirancang untuk mencapai sesuatu. Jika tidak, itu hanya akan menjadi perilaku, bukan perilaku yang terampil dalam sesuatu. Jika seseorang itu adalah komedian, maka perilaku seseorang yang efektif untuk menciptakan tawa dan apresiasi penonton (Moreale, 2004:38-40).

Maka untuk menciptakan komunikasi yang kompeten, kita harus memiliki motivasi, pengetahuan dan keterampilan. Ketiga hal tersebut yang menjadi komponen utama, sehingga kita dapat menganalisis apakah komunikator berkompeten atau tidak dalam situasi apapun. Berdasarkan teori di atas, konsteksualisasi pada penelitian ini adalah bagaimana motivasi, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa untuk berkomunikasi dengan dosen di *messenger application*.

#### 1.5.4 Teori Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian

Teori kecemasan dan ketidakpastian dari William Gudykunst 1995, berasumsi bahwa mengelola kecemasan dan ketidakpastian adalah sebuah proses yang mempengaruhi keefektivitas sebuah kegiatan komunikasi. 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).

Pada saat yang bersamaan, jika anda tidak merasakan adanya ketidakpastian, anda tidak akan termotivasi karena anda mungkin sudah merasa bahwa anda cukup tahu. Jika anda terlalu cemas, anda akan merasa gugup dan menghindari komunikasi, tetapi jika anda tidak merasa cemas anda pasti akan mencoba untuk melakukan komunikasi (Littlejohn, 2009: 220-221).

Sesuatu yang baik dalam situasi komunikasi adalah ketidakpastian dan kecemasan berada antara ambang atas dan ambang bawah anda yang akan memberikan motivasi untuk berkomunikasi serta penggunaan strategi pengurangan ketidakpastian yang dikemukakan oleh Charles Berger dan James Bradac (1982), adapun strategi tersebut (Devito, 1997:84) :

1. *Strategi Pasif*, yaitu bila seseorang mengamati orang lain tanpa orang itu sadar bahwa orang itu sedang kita amati maka kita sedang melakukan strategi pasif.

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

### **1.5.5 Teori *Computer Mediated Communication (CMC)***

*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. Bahkan, komunikasi di internet akan selalu dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut yaitu (Thurlow, 2004:32).

- a. Jenis saluran (misalnya email atau halaman web) dan mode komunikasi yang memungkinkannya (misalnya berbasis teks, berbasis grafis atau audio visual - atau ketiganya)
- b. Peserta (misalnya laki-laki atau perempuan, muda atau tua) dan jumlah peserta (misalnya satu-ke-satu, satu-ke-banyak, banyak orang).
- c. Panjangnya (misalnya jangka panjang atau sekilas) dan sifat hubungan orang-orang (misalnya pribadi atau profesional).

- d. Topik (misalnya saran medis atau tanggal romantis) dan tujuan pertukaran (misalnya, akademis, pribadi atau komersial).
- e. Apakah interaksi itu sinkron (yaitu secara nyata) atau asinkron (bukan secara nyata, dengan interaksi tertunda).
- f. Apakah itu publik atau pribadi (interpersonal, kelompok kecil, atau komunikasi massa)
- g. Apakah itu dimoderasi atau tidak dimoderasi (misal di bawah pengawasan langsung atau tidak langsung dari seseorang atau tidak)
- h. Sikap umum peserta terhadap komunikasi di internet (misalnya antusias atau skeptis, setengah hati atau berkomitmen) dan sudah berapa lama mereka melakukan CMC (misalnya apakah mereka pendatang baru atau apakah mereka benar-benar berpengalaman?).

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).

Komunikasi yang terjalin melalui media seperti aplikasi pesan yang membuat perilaku atau cara berkomunikasi setiap orang berbeda-beda. Ketidakmampuan

seseorang untuk menyampaikan komunikasi nonverbal saat berkomunikasi melalui aplikasi pesan membuat seseorang harus mengetahui bagaimana cara berkomunikasi agar tetap efektif. Kontekstualisasi pada penelitian ini adalah bagaimana perilaku seseorang atau cara seseorang untuk mengemas komunikasi nonverbal ke dalam komunikasi melalui aplikasi pesan.

### **1.6 Operasional Konsep**

Cara berkomunikasi dengan dosen di aplikasi pesan tidak memiliki perbedaan dengan cara berkomunikasi secara langsung. Pada saat ingin berkomunikasi dengan dosen perlu memerhatikan sopan santun dan perlu mengetahui karakter dosen tersebut sehingga mahasiswa dengan mudah untuk mengerti bagaimana cara yang tepat agar komunikasi yang terjalin menjadi efektif.

Pada penelitian ini, mahasiswa memilih untuk berkomunikasi menggunakan aplikasi pesan. Kemampuan mahasiswa untuk mengemas pesan secara baik sangat diperlukan guna menyampaikan tujuan komunikasinya, terlebih lagi berkomunikasi dengan dosen tanpa melakukan tatap muka secara langsung.

Kemampuan untuk memahami dan memberikan respon terhadap dosen secara baik dapat dicapai dengan kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh mahasiswa. Kompetensi komunikasi meliputi motivasi, pengetahuan dan keterampilan. Motivasi adalah sejauh mana mahasiswa di dorong mendekat atau

menjauh untuk mencapai komunikasi yang efektif pada situasi tertentu. Pengetahuan adalah bagaimana mahasiswa dapat memahami isi, bahasa yang digunakan, merancang pesan dan melaksanakan kegiatan komunikasi, sedangkan keterampilan adalah bagaimana mahasiswa melakukan komunikasi yang efektif secara berulang sehingga dapat membentuk perilaku.

Mengetahui karakter dosen diperlukan sebelum berkomunikasi dengan dosen. Strategi yang digunakan untuk mengetahui karakter dosen adalah dengan menggunakan strategi pasif, aktif dan interaktif. Strategi pasif adalah mengamati perilaku dosen, strategi aktif adalah bertanya pada orang lain mengenai karakter dosen, dan strategi interaktif adalah berkomunikasi secara langsung agar dapat melihat karakter dosen tersebut.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi (Kriyantono, 2006:69). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara mendalam mengenai perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*.

### **1.7.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus tunggal. Pendekatan studi kasus tunggal dipilih karena penelitian menempatkan kasus sebagai fokus dari penelitian. Metode studi kasus lebih dikehendaki untuk

melacak peristiwa-peristiwa yang kontemporer, bila peristiwa tersebut tidak bisa dimanipulasi, di mana peneliti bergantung pada dokumen primer atau sekunder serta melalui wawancara, observasi, dan sistematik sebagai sumber bukti utama karena peneliti tidak memiliki kontrol terhadap peristiwa (Yin, 2002:12).

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*. Maka, pendekatan studi kasus sesuai dengan penelitian ini karena pertanyaan penelitian berkenaan dengan “bagaimana” atau “mengapa”, dan fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2002:1).

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, kriteria subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro yang pernah berkomunikasi dengan dosen melalui aplikasi pesan. Subjek penelitian dipilih sesuai dengan tujuan Universitas Diponegoro yang ingin mencetak mahasiswa yang COMPLETE. COMPLETE pada poin pertama yaitu *Communicator*, diharapkan mahasiswa mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis, maka mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa Universitas Diponegoro. Subjek penelitian dipilih agar setiap individu dapat menceritakan lebih mendalam mengenai pengalaman berkomunikasi dengan dosen melalui aplikasi pesan.

### **1.7.3 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data yang diambil langsung dari informan melalui proses wawancara tentang perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari luar informan, baik dalam bentuk buku, artikel, jurnal yang dapat memberikan informasi terkait dengan perilaku komunikasi

### **1.7.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*). Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2007 :111)

### **1.7.6 Teknik Analisis Data**

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. Jika kedua pola tersebut ada persamaan, hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Jika studi kasus tersebut deskriptif, penjadohan pola masih akan relevan sepanjang pola variabel-variabel

spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan datanya (Yin, 2002:140).

### **1.7.7 Kualitas Data**

Terdapat tiga uji data yang digunakan untuk menetapkan kualitas penelitian, di antaranya (Yin, 2002:40) :

- a. Validitas Konstruk, menetapkan ukuran operasional yang benar untuk konsep-konsep yang akan diteliti.
- b. Validitas Eksternal, menetapkan ranah di mana temuan suatu penelitian dapat divisualisasikan. Peneliti memilih informan dengan kriteria tertentu agar penelitian dapat digeneralisasikan dan informan dapat mewakili kategori yang ada dalam penelitian.
- c. Reliabilitas, peneliti menunjukkan bahwa pelaksanaan suatu penelitian, seperti prosedur pengumpulan data dapat diinterpretasikan dengan hasil yang sama.