

BAB II

TEMUAN PENELITIAN PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA DI MESSENGER APPLICATION

Bab ini akan menjelaskan temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. Subjek penelitian terdiri dari empat orang mahasiswa Universitas Diponegoro yang melakukan komunikasi dengan dosen melalui aplikasi pesan. Setelah melakukan wawancara mendalam kepada empat orang mahasiswa, pengalaman informan akan dilakukan penyaringan guna memberikan hasil yang akurat dan menghilangkan bagian-bagian yang dianggap tidak relevan. Pengalaman informan pada perilaku komunikasi mahasiswa di *messenger application*, dikelompokkan menjadi tema berikut:

1. Kompetensi Komunikasi
2. Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian.

2.1 Identitas Informan

Informan pada penelitian ini terdiri dari empat orang yang merupakan mahasiswa Universitas Diponegoro. Deskripsi informan dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 2.1 Identitas Informan

NO.	NAMA	ANGKATAN	FAKULTAS/DEPARTE MEN
1.	Jessica Vallery	2014	FISIP/Adm. Bisnis
2.	Rian Ilmancendia P.	2012	FIB/Ilmu Perpustakaan
3.	Fadhlul Rahman	2012	FT/ Teknik Sipil
4.	Ayu Indra Sekarini	2015	FSM/ Statistika

2.2 Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi adalah hal yang mendasari kemampuan seseorang untuk dapat berkomunikasi dengan efektif dalam berbagai situasi yang berbeda. Kompetensi komunikasi ditandai dengan adanya motivasi, pengetahuan dan keterampilan (Littlejohn, 2009: 149). Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dari kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing informan, berikut hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh empat informan :

2.2.1 Informan 1

a. Motivasi

Informan 1 menghubungi dosen menggunakan *whatsapp*, sebelum menghubungi melalui *whatsapp* informan 1 menghubungi dosen melalui sms, kemudian dosen tersebut meminta untuk menghubunginya melalui *whatsapp*. Keperluan informan 1 menghubungi dosen yaitu untuk melakukan bimbingan, selain itu informan 1 pernah menjadi salah satu kepala departemen di himpunan, hal itu menyebabkan informan 1 sering menghubungi dosen.

Saat ingin menghubungi dosen, informan 1 mengalami kekhawatiran namun seiring berjalannya waktu dan keperluan akademik yang menyebabkan ia harus menghubungi dosen maka kekhawatiran yang ia rasakan diatasi dengan memperhatikan kembali isi pesan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan dosen.

“Saya tetap melakukan komunikasi meskipun saya memiliki kekhawatiran karena saya memiliki kepentingan dengan dosen”.

b. Pengetahuan

Saat berkomunikasi dengan dosen, bahasa yang digunakan oleh informan 1 adalah bahasa yang tidak formal dan tidak menyebut dirinya dengan sebutan “saya” melainkan “aku”. Informan 1 menggunakan *emoticon* dan menyingkat kata-kata namun seperti “besok” menjadi “bsk”, untuk menyampaikan apa yang ingin ia sampaikan, informan 1 mengutarakan maksud dan tujuannya secara langsung tanpa banyak basa-basi.

“ Saat menghubungi dosen untuk menanyakan sesuatu, saya menyampaikannya secara langsung. Contohnya seperti ini “Selamat pagi bu, aku mau nanya kalau seperti ini menurut ibu bagaimana?””.

Informan 1 mengatakan bahwa saat berkomunikasi dengan dosen, ia selalu menyesuaikan dengan sikap dosen tersebut, selain itu seperti yang dikatakan oleh informan 1 penggunaan bahasa yang tidak formal bukan sebuah masalah, tergantung apa yang ingin dikomunikasikan dan tergantung keakraban antara mahasiswa dan dosen. Sikap informan 1 saat berkomunikasi dengan dosen

tidak dipermasalahkan oleh dosen meskipun bahasa yang digunakan tidak formal, karena informan 1 dan dosen memiliki hubungan yang akrab. Saat ingin menghubungi dosen waktu perlu diperhatikan. Informan 1 beranggapan bahwa waktu yang tepat untuk menghubungi dosen, yaitu setelah jam kerja. Informan 1 menghubungi dosen pada malam hari karena dosen tersebut membalas pesan dengan cepat pada malam hari.

“Menurut saya bahasa yang kita gunakan disesuaikan dengan kedekatan serta apa yang ingin dikomunikasikan, selain itu kita harus menyesuaikan dengan sikap dosen.. Sejauh ini dosen saya tidak mempermasalahkan karena dosen saya merupakan orang yang santai sehingga menggunakan bahasa yang tidak formal adalah hal yang biasa.”

Dosen-dosen yang ada di departemen informan 1 cenderung bersikap cuek terhadap bahasa yang digunakan oleh mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen melalui *whatsapp*. Dikatakan oleh informan 1 bahwa beberapa dosen yang sudah cukup tua sering memberikan contoh kepada mahasiswa mengenai sikap senior yang tidak sopan saat berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application*, hal itu membuat informan 1 menjadi lebih hati-hati dan sudah mengetahui bagaimana sikap yang tepat saat ingin berkomunikasi dengan dosen.

“Dosen yang berusia tergolong muda cenderung bersikap cuek dan tidak mempermasalahkan sikap kita saat berkomunikasi, namun dosen yang berusia sudah cukup tua sering menasehati dan memberikan contoh beberapa mahasiswa yang tidak sopan saat menghubungi dosen. Hal itu yang menyebabkan saya lebih bersikap untuk menyesuaikan karakter dosen.”

c. Keterampilan

Informan 1 menggunakan bahasa yang tidak formal saat berkomunikasi dengan dosen, hal itu diawali oleh dosen yang terlebih dahulu menggunakan bahasa tidak formal. Informan 1 menggunakan bahasa tidak formal secara berulang karena ia beranggapan bahwa ia memiliki kedekatan dengan dosen. Informan 1 yang bersikap menyesuaikan dengan karakter dosen membuat informan 1 membalas pesan dengan bahasa yang tidak formal ketika dosen menggunakan bahasa yang tidak formal, begitupula sebaliknya.

“Saya mulai menggunakan bahasa yang tidak formal ketika dosen saya membalas pesan dengan bahasa yang tidak formal, dan kemudian berlangsung hingga sekarang”.

2.2.2 Informan 2

a. Motivasi

Informan 2 menghubungi dosen untuk keperluan bimbingan skripsi dan menghubungi melalui *whatsapp*. Informan 2 memiliki dorongan untuk menghubungi dosen meskipun sebelum menghubungi dosen ia terkadang merasa khawatir. Informan 2 mengatakan bahwa kekhawatiran tersebut ia hiraukan karena orang tua informan 2 meminta untuk segera menyelesaikan skripsi sehingga ia harus menghubungi dosen agar dapat bimbingan.

“Saya diminta oleh orang tua saya untuk segera menyelesaikan skripsi, sehingga meskipun saya merasa khawatir saya tetap menghubungi dosen karena saya butuh untuk keperluan bimbingan.”

b. Pengetahuan

Saat berkomunikasi melalui *whatsapp* dengan dosen pembimbing, informan 2 menggunakan bahasa yang tidak formal tetapi tetap sopan seperti mengucapkan salam di awal pesan. Dikatakan oleh informan 2 bahwa pada saat pertama menghubungi dosen, ia menggunakan bahasa yang formal dan sopan dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, namun ketika informan 2 mengetahui karakter dosen tersebut, dan memiliki keakraban maka ia menggunakan bahasa tidak formal.

Informan 2 tidak memperkenalkan dirinya saat menghubungi dosen namun tetap mengucapkan salam. Hal itu disebabkan oleh dosen pembimbingnya telah menyimpan nomor informan 2 sehingga ia tidak perlu untuk memperkenalkan diri kembali, selain tidak memperkenalkan diri, informan 2 menggunakan *emoticon* pada saat berkomunikasi melalui *whatsapp*. Diakui oleh informan 2 bahwa penggunaan *emoticon* dapat mewakili perasaan yang sedang dialami oleh informan 2 saat itu.

“Awalnya saya menggunakan bahasa yang formal, namun karena sudah terbiasa berkomunikasi dan dosen tersebut menggunakan bahasa yang tidak formal maka saya juga menggunakan bahasa yang tidak formal. Saya juga menggunakan emoticon agar dosen itu mengetahui apa yang sedang saya rasakan.”

Ketika ingin mengajak bertemu dan dosen meminta pertemuan di hari lain, informan 2 menanyakan kembali alasan mengapa dosen tersebut menunda pertemuan.

“Saya chat seperti ini “Assalamualaikum pak, hari ini bisa bertemu atau tidak? Jika bisa bertemu jam berapa pak?”, tidak memperkenalkan diri karena dosen saya sudah sering berkomunikasi dengan saya dan terkadang ada chat yang berlanjut seperti, “Apakah bapak lagi sibuk? Kenapa kita baru bisa bertemu hari Kamis?”, chat seperti itu berlanjut ketika saya meminta untuk bertemu pada hari Senin, kemudian dia mengatakan bahwa lebih baik pertemuannya ditunda lalu saya bertanya mengapa ia pertemuan tersebut ditunda”.

Menurut informan 2 ketika ingin berkomunikasi secara sopan dengan dosen yang paling penting adalah memerhatikan waktu, lalu mengucapkan salam, perkenalan diri, menyampaikan keperluan, kapan ingin bertemu dan dimana ingin bertemu. Informan 2 mengetahui sikap yang sopan salah satunya dengan memerhatikan waktu komunikasi, namun informan 2 pernah menghubungi dosen pada saat larut malam, karena pada saat itu ia lupa melihat waktu dan langsung menghubungi dosen tersebut kemudian ia baru sadar ketika pesan tersebut telah terkirim.

Informan 2 beranggapan bahwa sikapnya saat berkomunikasi dengan dosen masih tergolong sopan, meskipun ia menggunakan bahasa yang tidak formal, karena sopan atau tidak itu tergantung dari cara dosen menanggapi pesan tersebut. Penggunaan bahasa yang tidak formal serta penggunaan *emoticon* saat mengirimkan pesan ditanggapi dengan biasa oleh dosennya dan menurut informan 2 dosen pembimbingnya masih muda sehingga dapat lebih mengerti dan tidak memperlmasalahkan mengenai penggunaan bahasa dan *emoticon*.

“Dosen saya masih muda jadi tidak mempermasalahkan hal tersebut, dia mengerti dan pernah merasakan saat menjadi mahasiswa jadi menggunakan emoticon dan menyingkat kata-kata sudah menjadi hal biasa untuknya. Lagipula selama ini belum ada tanda-tanda yang menunjukkan bahwa ia kurang menyukai sikap saya”.

c. Keterampilan

Pertama kali informan 2 menggunakan bahasa yang tidak formal saat berkomunikasi dengan dosen pembimbingnya adalah ketika dosen tersebut menggunakan bahasa yang tidak formal dan terus berlanjut menggunakan bahasa yang tidak formal. Seringkali dosen pembimbing informan 2 tidak membalas pesan dari informan 2, maka informan 2 akan langsung menelfon dosen tersebut. Hal itu dilakukan karena dosen tersebut tidak mempermasalahkan jika informan 2 langsung menelfon ketika pesannya tidak di balas.

Ketika dosen pembimbing informan 2 sulit dihubungi, maka informan 2 memilih untuk bersikap diam dan tidak memperdulikan, karena apabila tidak ada kabar maka dosen tersebut yang akan menghubungi informan 2 terlebih dahulu.

“Apabila dosen sulit dihubungi saya langsung menelepon karena dosen meminta saya untuk menghubunginya melalui telepon, jika dosen saya tetap sulit dihubunyi maka saya memutuskan untuk bersikap tidak peduli dan saya tidak menghubungi kembali, karena beberapa hari kemudian ia yang menghubungi saya terlebih dahulu.”.

Hubungan yang dimiliki oleh informan 2 dengan dosen dapat dikatakan akrab, namun informan 2 tidak ingin dikatakan akrab layaknya teman karena

informan 2 masih menganggap dosen tersebut adalah dosen yang patut untuk dihargai. Dikatakan oleh informan 2, selain membahas kepentingan akademik, ia juga membahas masalah pribadi dengan dosennya. Informan 2 sering bercerita mengenai hubungan romantis yang ia miliki sekarang, dan mengenai keuangan yang dimiliki oleh informan 2. Begitu pula dengan dosen tersebut, ia beberapa kali mengirimkan foto kepada informan 2 dan memberikan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh dosen tersebut.

“Saya dan dosen saya memiliki keakraban sehingga saya merasa nyaman saat ingin membicarakan hal lain selain akademik seperti obrolan mengenai hubungan saya dan pasangan. Saat chat pun terkadang dosen saya tiba-tiba mengirimkan foto selfie dia, walaupun demikian saya tetap menghargai dosen saya dan tidak menganggap seperti layaknya teman”.

2.2.3 Informan 3

a. Motivasi

Keperluan informan 3 untuk menghubungi dosen adalah untuk melakukan bimbingan skripsi dan menanyakan materi perkuliahan yang tidak ia mengerti. Sebelum menghubungi melalui *messenger application*, informan 3 menghubungi dosen tersebut melalui *sms*, kemudian informan 3 menanyakan apakah dosen tersebut mengizinkannya untuk menghubungi melalui *whatsapp*.

Dikatakan oleh informan 3, ketika ia meminta bertemu untuk bimbingan, maka ia harus memiliki persiapan yang matang karena jika tidak bisa menjawab

pertanyaan pada saat bimbingan, terkesan ia hanya menghabiskan waktu dosen tersebut.

“Saya menghubungi dosen untuk keperluan bimbingan skripsi dan keperluan akademik lainnya. Pada saat ingin menghubungi dosen terkadang saya merasa khawatir namun kekhawatiran itu tidak mengurungkan niat saya untuk berkomunikasi dengan dosen, karena saya butuh dengan dosen dan apabila saya tidak berkomunikasi dengan dosen maka hubungannya akan lebih menjauh”.

b. Pengetahuan

Seperti yang dikatakan oleh informan 3 bahwa dosen yang ada di departemen Teknik Sipil memiliki karakter yang tegas, sehingga perilaku saat berkomunikasi juga diperhatikan. Hal tersebut membuat informan 3 memerhatikan bahasa yang harus digunakan dan cara penyampaian agar dosen mengerti apa yang dimaksud oleh informan 3. Tidak hanya itu seperti yang dikatakan oleh informan 3 bahwa dengan karakter dosen yang tegas membuat ia lebih menghargai dosen dan menanamkan nilai kesopanan pada dirinya saat ingin berkomunikasi dengan dosen dalam situasi apapun.

Informan 3 memulai percakapan dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan diri serta menggunakan bahasa yang formal. Hal tersebut ia terapkan pada saat ingin berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application* kecuali saat menghubungi dosen pembimbing skripsi, informan 3 tidak memperkenalkan diri karena dosen pembimbing sudah mengenal informan 3.

Menurut informan 3 sikapnya saat berkomunikasi dengan dosen masih merupakan sikap yang sopan. Sikap yang sopan saat berkomunikasi dengan dosen menurut informan 3 adalah mengucapkan salam, perkenalan diri, lalu meminta maaf karena telah mengganggu waktunya.

“Menurut saya sikap yang sopan untuk menghubungi dosen adalah dengan mengucapkan salam, perkenalan diri karena tidak semua dosen hafal nama mahasiswa, dan saya minta maaf apabila mengganggu waktunya”.

Penggunaan bahasa yang formal, membuat informan 3 tidak pernah menggunakan *emoticon* dan menyingkat kata-kata saat berkomunikasi dengan dosen. Menurut informan 3 penggunaan *emoticon* dan menyingkat kata-kata merupakan bahasa yang tidak formal dan dapat menimbulkan kesalahpahaman. Apabila menggunakan bahasa yang tidak formal, menunjukkan bahwa sebagai mahasiswa kita tidak menghargai dosen, lebih baik menggunakan bahasa yang formal agar membuat dosen lebih merasa dihargai.

Selain menggunakan bahasa yang formal, yang harus diperhatikan saat ingin berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application* adalah waktu. Menurut informan 3, waktu yang tepat untuk menghubungi dosen adalah pada pagi hari sampai dengan siang hari. Informan 3 menganggap apabila ia menghubungi dosen diluar waktu tersebut, ia dianggap tidak menghargai waktu istirahat dosen.

c. Keterampilan

Saat dosen membalas pesan dengan menggunakan bahasa yang tidak formal, informan 3 tetap membalas pesan dengan menggunakan bahasa yang formal. Menurut informan 3, dosen-dosen yang ada di Departemen Teknik Sipil jarang menggunakan bahasa yang tidak formal ketika berkomunikasi melalui *messenger application*. Oleh karena itu tidak ada alasan untuk mahasiswa berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang tidak formal kepada dosen. Ketika dosen tidak membalas pesan, informan 3 memutuskan untuk langsung menemui dan memilih untuk menunggu dosen tersebut di kampus.

Informan 3 tidak mencoba untuk menghubungi kembali karena ia khawatir jika mengganggu waktu dosen tersebut. Ketika dosen sulit dihubungi, informan 3 lebih banyak melakukan komunikasi secara langsung dan memutuskan untuk menunggu dosen tersebut di kampus. Pada saat bertemu, informan 3 menanyakan mengapa dosen tersebut tidak membalas pesan dan sulit untuk dihubungi.

“Pada saat mata kuliah kerja praktek, saya mendapat dosen pembimbing yang sulit dihubungi, untuk mengatasinya saya langsung menemui dosen tersebut di kampus dan langsung bertanya mengapa ia tidak pernah membalas chat saya, ternyata dosen tersebut jarang melihat handphone, dan dia menyarankan untuk langsung menelfon.”

Karakter dosen yang tegas, membuat hubungan yang terjalin antara dosen dan mahasiswa hanya sebatas kepentingan akademik, seperti yang dirasakan oleh informan 3 bahwa ia segan apabila mencoba untuk akrab dengan dosen karena ia khawatir dosen tersebut menolak sikapnya dan tidak memberikan umpan balik.

2.2.4 Informan 4

a. Motivasi

Keperluan informan 4 menghubungi dosen adalah untuk menanyakan seputar perkuliahan, tugas-tugas dan materi untuk kuis. Informan 4 merupakan koordinator mata kuliah sehingga ia sering berkomunikasi dengan dosen. Informan 4 menggunakan *whatsapp* untuk berkomunikasi dengan dosen, namun ketika dosen tersebut tidak membalas, informan 4 mencoba untuk menghubungi melalui *LINE*.

Sebelum menghubungi dosen, informan 4 merasa khawatir terhadap sikap dosen dalam menanggapi pesan yang ia kirimkan. Kekhawatiran itu disebabkan oleh banyak dosen di departemen Statistika seringkali memberikan contoh perilaku mahasiswa senior yang dianggap kurang sopan saat berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application*, meskipun merasa khawatir informan 4 tetap melakukan komunikasi dengan dosen.

“Pada saat saya merasa khawatir terhadap tanggapan negatif dari dosen, saya tetap melakukan komunikasi karena saya butuh dengan dosen sehingga saya harus tetap menghubungi dosen”.

b. Pengetahuan

Saat memulai percakapan, informan 4 selalu mengawali dengan mengucapkan salam. Informan 4 menggunakan bahasa yang formal kepada beberapa dosen yang sudah berumur dan tegas, sedangkan untuk beberapa dosen yang terlihat ramah

informan 4 menggunakan bahasa yang formal namun menyingkat kata-kata seperti “tidak” menjadi “tdk”. Hal itu disebabkan oleh informan 4 merasa apabila menyingkat kata-kata kepada dosen yang cukup tua, membuat mereka tidak mengerti isi pesan tersebut, sedangkan menyingkat kata-kata dengan dosen yang masih muda mereka masih tetap mengerti maksud dari informan 4.

Selain menyingkat kata-kata informan 4 juga menggunakan *emoticon* tetapi hanya digunakan kepada dosen wali dan beberapa dosen yang ramah dan masih muda. Menurut informan 4 penggunaan *emoticon* tidak dipermasalahkan oleh dosen walinya, dan dapat membuat isi pesan tidak begitu kaku, lagipula informan 4 mengaku bahwa ia terbiasa menggunakan *emoticon* saat mengirim pesan ke teman-teman. Ia beranggapan apabila tidak menggunakan *emoticon* membuat pesan terkesan kosong.

“Saya tidak sering menggunakan emoticon, apabila menggunakan emoticon saya hanya menggunakan “:)” itu hanya saya terapkan saat berkomunikasi dengan dosen yang masih muda dan ramah. Saya sudah terbiasa menggunakan emoticon, apabila saat berkomunikasi via chat tidak menggunakan emoticon saya menganggap pesan tersebut terlihat kosong”.

Saat memulai percakapan, informan 4 mengawali dengan mengucapkan salam, perkenalan diri, menyampaikan tujuan dan mengucapkan terima kasih. Menurut informan 4, sikap yang sopan untuk berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application* adalah dengan memerhatikan waktu yaitu tidak menghubungi saat sudah larut malam dan terlalu pagi, tidak menyingkat kata-kata karena akan menyebabkan kesalahan dalam penafsiran, dan pesan yang tidak

begitu panjang agar tidak menyebabkan dosen malas untuk membaca pesan. Informan 4, menghubungi dosen pada malam hari. Menurut informan 4, sikapnya saat menghubungi dosen sudah termasuk kategori sifat yang sopan, yaitu mengucapkan salam, perkenalan diri, menyampaikan tujuan, ucapan terima kasih dan menggunakan bahasa yang formal.

Berperilaku sopan saat berkomunikasi dengan dosen di *messenger application* merupakan hal yang penting, karena dosen merupakan orang yang lebih tua sehingga harus dihormati. Dikatakan oleh informan 4 bahwa dosen di departemen Statistika memberikan contoh kasus mahasiswa yang berperilaku kurang sopan saat berkomunikasi dengan dosen melalui *messenger application*. Sudah tertanam di dalam diri informan 4 untuk berperilaku sopan saat berkomunikasi dengan dosen, dan menurut informan 4 apabila berperilaku tidak sopan akan berdampak pada nilai mahasiswa.

b. Keterampilan

Saat dosen tidak membalas pesan, informan 4 mencoba untuk menghubungi kembali keesokan harinya. Apabila tidak mendapat balasan, informan 4 memutuskan untuk menemui dosen tersebut secara langsung. Dikatakan oleh informan 4 bahwa ada beberapa dosen di departemen Statistika yang tidak suka untuk dihubungi melalui *chat* dan hanya ingin ditemui secara langsung, selain itu ketika dosen sulit dihubungi informan 4 memutuskan untuk menunggu dosen tersebut di kampus.

“*Saya pernah menunggu dosen dari pagi sampai sore, ternyata dosen tersebut tidak ada. Saya hubungi via chat tidak dibalas, akhirnya saya tanya ke dosen yang lain ternyata dosen tersebut tidak hadir*”.

Seperti yang dikatakan oleh informan 4 bahwa ia lebih akrab dengan dosen wali daripada dengan dosen lain. Keakraban informan 4 dengan dosen wali, bermula saat informan 4 membuat grup di *whatsapp* bersama teman-teman yang merupakan mahasiswa wali dari dosen tersebut, kemudian dosen tersebut mulai mengenal setiap mahasiswa. Keakraban yang terjalin antara informan 4 dengan dosen walinya ditandai karena ia mulai menggunakan *emoticon* saat berkomunikasi di *whatsapp*, karena ia tidak menggunakan *emoticon* ke semua dosen melainkan dosen yang ia anggap ramah dan sudah memiliki keakraban.

2.3 Pengelolaan Kecemasan dan Ketidakpastian

Kecemasan dan ketidakpastian adalah sebuah proses yang mempengaruhi keefektivitasan 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).

2.3.1 Informan 1

Sebelum menghubungi dosen, informan 1 mencari informasi mengenai karakteristik dosen tersebut dengan cara bertanya kepada para senior. Setelah mengetahui karakteristik dosen tersebut, diakui oleh informan 1 perasaan khawatir

yang ia rasakan menjadi lebih berkurang dan lebih mengetahui bagaimana cara untuk berkomunikasi dengan dosen tersebut.

Sebelum mencari informasi mengenai karakteristik dosen pembimbing, informan 1 telah memiliki persiapan untuk menghubungi dosen tersebut dan bagaimana cara berkomunikasi dengan dosen tersebut. Hal itu disebabkan oleh informan 1 diberi kebebasan untuk memilih dosen pembimbing skripsi.

Saat dosen mengirimkan pesan yang ambigu, informan 1 membalas pesan yang menunjukkan bahwa ia mengerti apa yang dimaksud oleh dosen tersebut. Keesokan harinya untuk memperjelas maksud dari dosen tersebut, informan 1 datang untuk menemui dosen secara langsung dan menanyakan kembali apa yang dimaksud oleh dosen tersebut. Hal tersebut dilakukan karena informan 1 mengetahui bahwa apabila ia membalas pesan dan bertanya kembali, dosen tidak akan membalas pesannya.

“Saya membalas seperti “ baik bu kalau begitu, terima kasih” kemudian keesokan harinya saya menanyakan kembali maksud dari pesan tersebut, apabila saya bertanya langsung pada saat itu, chat saya tidak akan di balas jadi lebih baik saya membalas seolah saya telah mengerti”.

2.3.2 Informan 2

Informan 2 mencari informasi mengenai karakteristik dosen dengan cara mengamati perilaku dosen tersebut, seperti sikap dosen saat mengajar di kelas, sikap dosen saat berkomunikasi dengan mahasiswanya. Mencari informasi mengenai karakteristik dosen sangatlah penting agar kita dapat mengetahui

bagaimana sikap yang harus dilakukan untuk menghadapi dosen tersebut. Apabila telah mengetahui karakteristik dosen tersebut, perasaan khawatir akan lebih berkurang dan lebih bisa percaya diri untuk memulai percakapan. Menurut informan 2, perasaan khawatir adalah hal yang wajar karena pada saat khawatir atau tidak kita harus tetap menghubungi dosen.

“Khawatir adalah hal yang normal, khawatir atau tidak kita harus tetap menghubungi dosen karena kita butuh dengan dosen tersebut jadi tidak perlu merasa khawatir”.

Dari awal informan 2 mengaku tidak memiliki kekhawatiran yang begitu tinggi sehingga ia tetap dapat melakukan komunikasi dengan baik. Namun, ada perbedaan perilaku yang dialami oleh informan 2. Pada awal berkomunikasi dengan dosen pembimbing, informan 2 menggunakan bahasa yang formal, ketika ia sudah merasa lebih akrab ia menggunakan bahasa yang tidak formal.

2.3.3 Informan 3

Informan 3 mencari informasi mengenai karakteristik dosen dengan cara bertanya kepada senior dan mengamati dari cara dosen tersebut berbicara di kelas. Hal itu dilakukan informan 3 agar mengetahui bagaimana melakukan komunikasi yang efektif dengan dosen. Sebelum mengetahui karakteristik dosen tersebut, informan 3 merasa khawatir seperti ingin berkomunikasi dengan orang yang belum dikenal. Setelah mengetahui karakteristik dosen tersebut, kekhawatiran yang dirasakan oleh informan 3 menjadi berkurang.

Saat informan 3 ingin menghubungi dosen wali untuk pertama kalinya, dosen tersebut tidak membalas pesan dari informan 3, dan pada saat itu sudah hampir mendekati batas waktu perwalian. Informan 3 merasa khawatir dan ia tidak mengetahui apa yang harus ia lakukan, hal itu disebabkan oleh informan 3 belum mengetahui karakteristik dosen tersebut. Akhirnya, informan 3 memutuskan untuk bertanya kepada mahasiswa lain mengenai apa yang harus dilakukan oleh informan 3. Setelah bertanya informan 3 mengetahui bahwa dosen tersebut memiliki karakter yang apabila ingin menghubungi melalui pesan harus menyebutkan kalau mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa walinya.

Selain itu ketika dosen membalas pesan dengan ambigu, informan 3 memutuskan untuk bertanya kembali dengan dosen tersebut guna mengurangi kesalahpahaman.

“Dosen saya tidak pernah mengirimkan pesan yang ambigu sampai saya tidak mengerti, namun apabila dosen tersebut mengirimkan pesan yang ambigu saya bertanya kembali untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman”.

2.3.4 Informan 4

Informan 4 mencari informasi mengenai karakter dosen dengan bertanya pada senior. Apabila informasi yang ia dapatkan dari senior mengatakan bahwa dosen tersebut tidak begitu ramah, maka akan timbul perasaan khawatir dari diri informan 4, jika dosen tersebut ramah informan 4 kekhawatiran yang dirasakan informan 4 berkurang.

Setelah mencari informasi mengenai karakter dosen, informan 4 mengkategorikan tiga karakteristik dosen yang ada di departemen Statistika, yaitu pertama dosen yang tidak suka dihubungi melalui *whatsapp* dan harus menggunakan bahasa formal tetapi tetap tidak membalas *whatsapp*, kedua dosen yang membalas *whatsapp* dengan singkat, dan ketiga yaitu dosen yang ketika dihubungi melalui *whatsapp* ia selalu membalas. Ketika merasa khawatir, informan 4 tetap menghubungi dosen karena ia merupakan koordinator mata kuliah, yang menyebabkan ia harus banyak berkomunikasi dengan dosen. Namun, apabila dosen mengirimkan pesan atau membalas pesan dengan ambigu, informan 4 memutuskan untuk bertanya secara langsung dengan dosen tersebut.

“Saya menjawab pesan seolah saya mengerti, lalu keesokan harinya saya temui dan saya tanyakan kembali, karena saya mengetahui karakter dosen yang tidak suka dihubungi melalui whatsapp maka saya memutuskan untuk bertanya secara langsung”.