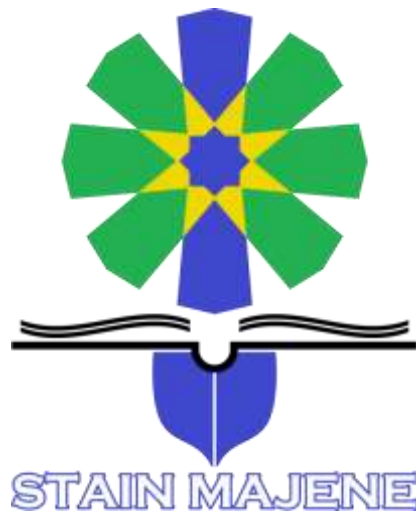


MISKOMUNIKASI
(Studi Kegagalan Komunikasi Antara Mahasiswa dan Dosen STAIN Majene
Melalui Media *WhatsApp*)



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Jurusan
Ushuluddin Adab dan Dakwah Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Majene

Oleh

SYAHRUL

NIM: 30356118011

JURUSAN USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

STAIN MAJENE



2022

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Mahasiswa dan Dosen STAIN Majene Melalui Media *WhatsApp*)" yang disusun oleh SYAHRUL, NIM. 30356118011, mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah STAIN Majene, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 10 Agustus 2022 M, bertepatan dengan 12 Muharram 1444 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dengan beberapa perbaikan.

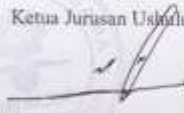
Majene, 23 November 2022 M

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Abd. Fattah, M.Pd	
Sekretaris	: Nirwan Walyudi, AR, S.Sos., M.Sos	
Munaqisy I	: Muhtar, S.I.Kom., M.I.Kom.	
Munaqisy II	: Aldiawan, S.Kom.I., M.Sos.	
Pembimbing I	: Fathiyah, S.Sos., M.I.Kom.	
Pembimbing II	: Ir. Mila Jumarlis, S.Pt., S.Kom., M.Kom.	

Diketahui oleh :

Ketua Jurusan Ushuluddin Adab dan Dakwah


Dr. Abd. Fattah, M.Pd
NIP: 196308171998031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

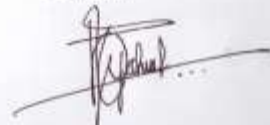
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYAHRUL
NIM : 30356118011
Tempat, Tanggal Lahir : Lapeo, 17 Februari 2000
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Alamat : Jl. Bandeng Lorong 3 Desa Lapeo, Campalagian
Polewali Mandar
Judul : MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi
Antara Dosen dan Mahasiswa STAIN Majene
Melalui Media *WhatsApp*)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Majene, 23 November 2022

Penyusun,



SYAHRUL
NIM: 30356118011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara SYAHRUL NIM. 30356118011, mahasiswa program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada jurusan Ushuluddin Adab dan Dakwah STAIN Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul "MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Dosen dan Mahasiswa STAIN Majene Melalui Media *WhatsApp*", memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diseminarkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 23 November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Fathiyah, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 198308172018012001



Ir. Mila Jumarlis, S.Pt., S.Kom., M.Kom
NIP. 198609052019032011

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin. Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Yang mana memberi kita semua rahmat dan kesehatan untuk terus memiliki kesempatan dan terlibat dalam aktivitas kita sehari-hari. Shalawat dan salam tak lupa kita kirimkan kepada nabi kita Rasulullah SAW. Karena beliau adalah nabi yang menjadi suriteladan bagi umatnya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, karena menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan yang tinggi kepada semua pihak antara lain :

1. Prof. Dr. Wasilah Sahabuddin, ST.MT. selaku ketua STAIN Majene.
2. Dr. Muliadi, S.Ag., M.Sos.I selaku wakil ketua bidang akademik dan pengembangan lembag.
3. Dr. Suddin Bani, M.Ag selaku wakil ketua bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan.
4. Dr. Anwar Sadat, M. Ag. selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
5. Dr. Abd. Fattah, M.Pd selaku Ketua Jurusan Usuluddin Adab dan Dakwah.
6. Fathiyah, S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islam sekaligus pembimbing pertama saya.
7. Mila Jumarlis.,S.Pt.,S.Kom.,M.Kom selaku pembimbing kedua saya.
8. Terima kasih juga penyusun ucapkan kepada Orang tua saya yang selalu mendoakan dan mensupport saya serta keluarga dan teman-teman saya.
9. Terima kasih juga kepada aplikasi Youtube sebagai media yang menyediakan berbagai genre musik yang selalu menemani saya dalam proses menyusun skripsi ini.

Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penyusun demi menghasilkan penelitian yang lebih baik dan bermanfaat bagi pengembangan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Majene, 23 November 2022



Penyusun

DAFTAR ISI

PEGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PESETUJUAN PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS	11
A. Komunikasi Interpersonal.....	11
B. Kegagalan Komunikasi.....	14
C. Media Baru	15
D. <i>WhatsApp</i> Sebagai Media Komunikasi	17
E. Komunikasi Efektif.....	22
F. Makna Dalam Komunikasi	24
G. Teori Computer Mediated Communication (CMC)	27
H. Kerangka Konsep	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Sumber Data	33
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Instrumen Penelitian	34

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	35
F. Teknik Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Bentuk Miskomunikasi yang Dialami Dosen dan Mahasiswa Pada Media WhastApp	41
C. Dampak Miskomunikasi pada Perkuliahan	49
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Mahasiswa dan Dosen dalam Berkomunikasi melalui <i>WhatsApp</i>	52
E. Upaya Mengatasi Miskomunikasi pada Media <i>WhatsApp</i>	57
F. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74
RIWAYAT HIDUP.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel.1	: Ringkasan Hasil Temuan.....	47
Tabel.2	: Dampak Miskomunikasi Pada Perkuliahan.....	51
Tabel.3	: Faktor Pendukung Komunikasi Dosen dan Mahasiswa MelaluiMedia <i>WhatsApp</i>	55
Tabel.4	: Faktor Penghambat Komunikasi Dosen dan Mahasiswa Melalui Media <i>WhatsApp</i>	57
Tabel.5	: Upaya Mengatasi Miskomunikasi pada Media <i>WhatsApp</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar.1	: Kerangka Konseptual.....	31
Gambar.2	: Miskomunikasi Kebingungan pada Topik Percakapan	43
Gambar.3	: Miskomunikasi Kebingungan pada Topik Percakapan.....	44
Gambar.4	: Miskomunikasi Kebingungan pada Topik Percakapan	45
Gambar.5	: Miskomunikasi Kebingungan pada Topik Percakapan.....	45
Gambar.6	: Miskomunikasi Salah Mengartikan Emosi/Nada Pesan.....	46

ABSTRAK

Nama : SYAHRUL
NIM : 30356118011
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Dosen dan Mahasiswa di STAIN Majene Melalui Media *WhatsApp*)

Miskomunikasi dosen dengan mahasiswa melalui media *WhatsApp*. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk miskomunikasi yang dialami dosen ataupun mahasiswa melalui *chat WhatsApp*, faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi melalui aplikasi *WhatsApp*, bagaimana upaya dosen dan mahasiswa mengatasi miskomunikasi melalui pesan *WhatsApp*.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan sampling *Snowball* yaitu metode memutuskan sampel yang pada awalnya sedikit jumlahnya kemudian pada saat itu berkembang ke tingkat yang semakin meningkat.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah bentuk miskomunikasi Referensial diantaranya: miskomunikasi kata tunggal/frasa pendek, dan miskomunikasi kebingungan topik percakapan. Miskomunikasi Afektif diantaranya: salah mengartikan emosi atau nada pesan, dan salah menafsirkan humor. Faktor pendukung komunikasi yakni kemudahan penggunaan *whatsapp*, menjaga privasi pengguna, kepopuleran *WhatsApp*, beragam fitur. Faktor penghambat yakni jaringan tidak stabil, etika, persepsi, perbedaan budaya, perbedaan jenis kelamin, perbedaan usia, dan perbedaan bahasa. Upaya mengatasi miskomunikasi langsung menegur mahasiswa, bertemu secara langsung, menelpon, memperjelas maksud pesan yang dikirim, *highlight* inti pesan.

Kesimpulan penelitian ini bahwa bentuk miskomunikasi yang terjadi antara dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp* dapat kita lihat bahwa terbagi kedalam dua bentuk komunikasi yakni verbal dan nonverbal. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam berkomunikasi serta ada upaya yang dilakukan dosen dan mahasiswa dalam mengatasi miskomunikasi. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan membahas tentang komunikasi pada perbedaan gender, penggunaan nonverbal dalam pesan atau perbedaan usia dalam berkomunikasi.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah proses yang dapat kita pahami dan orang lain dapat mengerti. Komunikasi merupakan proses dinamis yang selalu berubah dalam setiap situasi. Komunikasi adalah sarana untuk menjalin hubungan antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi mempunyai hubungan sosial karena manusia adalah makhluk sosial, saling bergantung, dan saling berinteraksi.¹ Harold D. Lasswell menyebut tiga fungsi dasar yang menjadi alasan mengapa orang perlu berkomunikasi yaitu : keinginan manusia untuk mengendalikan lingkungan, upaya manusia untuk beradaptasi dengan lingkungan, dan upaya transformasi warisan sosialisasi.²

Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan alat yang digunakan dalam melakukan interaksi dan bertukar pesan antar individu dengan individu lain dalam setiap kegiatan sehari-hari. Sehingga, komunikasi dapat di posisikan sebagai jantung dalam tatanan kehidupan baik itu dalam rana individu maupun masyarakat.

Allah SWT berfirman dalam surah An-Nisa 63:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرَضَ عَنْهُمْ وَعَظُهُمْ وَقُلَّ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Terjemahnya :

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.³

¹ Hugo Aries Suprpto, “Pengaruh Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa”, *Lectura : Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2017), h.1–9 <<https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.913>>.

² Hugo Aries Suprpto, *Pengaruh Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa*, *Lectura : Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2017), h.1–9 <<https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.913>>.

³ QS. An-Nisa 4 : 63, *Deaprtemen Kementerian Agama Republik Indonesia*, (Jakarta: CV. Penerbit Jumanatul Ali, 2018).

“*Diangi di’o to naissang Puang Alla Taala apa iya di atena. Sawa’ bassami di’o, pi’akarao’o disesena anna bengangi pe’guruang. Anna pauanggi lao pau iya mottong di atena*”.⁴

Komunikasi antar pribadi adalah jenis komunikasi yang dilakukan secara *face to face* dengan dua individu. Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss mengatakan atribut komunikasi antar pribadi adalah anggota komunikasi berada dalam kedekatan, anggota komunikasi mengirim dan menerima pesan pada saat yang sama dan tidak direncanakan, baik secara verbal maupun nonverbal⁵. Dalam proses komunikasi antar pribadi, orang dahulu ketika ingin melakukan komunikasi pasti bertemu secara langsung sehingga dari aspek pesan verbal dapat di dengar begitupun non verbalnya dapat di lihat dan di rasakan. Orang akan lebih mudah memahami pesan yang disampaikan dan memungkinkan peserta komunikasi langsung memberikan *feed back* (umpan balik). Oleh karena itu efektifnya komunikasi tatap muka dilihat dari pesan yang disampaikan oleh komunikator diterima sama dengan komunikan.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji tentang media komunikasi yang digunakan sebagai proses komunikasi antara mahasiswa dan dosen di STAIN Majene yang mana jika dilihat bahwa selama ini kegiatan komunikasi dosen dan mahasiswa biasanya dilakukan secara tatap muka di kampus. namun seiring perkembangan zaman, dan kemajuan teknologi yang pesat kegiatan komunikasi juga bisa dilakukan secara *online*.

Berdasarkan fenomena saat ini, dosen dan mahasiswa di STAIN Majene sangat aktif menggunakan media sosial sebagai tempat proses pengiriman dan penerimaan pesan, tentunya komunikasi tatap muka akan berkurang dan beralih ke komunikasi virtual, dimana media sosial juga saat ini sudah memiliki fitur-fitur yang lengkap untuk mempermudah

⁴ Koroang Mala’bi : *Al-quran terjemahan Bahasa mandar dan Indonesia*. Balitbang Agama Makassar. 2019.

⁵ Rulli Nasrullah, *Komunikasi Antar Budaya Di Era Budaya Siber* (Jakarta: Kencana, 2012).

penggunanya melakukan proses komunikasi. Salah satunya media sosial *WhastApp*.

WhatsApp atau disingkat WA adalah sebuah teknologi pesan instan yang mirip dengan SMS menggunakan data internet, dengan fungsi pendukung yang lebih menarik, sehingga *WhatsApp* dianggap sebagai media komunikasi akademik yang praktis dan efektif.⁶ Menurut e-Marketer, Indonesia berada di posisi ke empat dunia pengguna *WhatsApp* dengan angka 68,8 juta pengguna. Selain itu data dari App Annie menunjukkan sebanyak 19,4 jam perbulan dalam hal ini 38 menit perhari pengguna menghabiskan waktu di aplikasi *WhatsApp*. Will Cathcart dalam *tweet* di Desember 2020 mengungkapkan bahwa lebih dari 100 miliar pesan dikirim di *WhatsApp* dalam sehari.⁷

Percakapan dosen dan mahasiswa adalah sebuah rutinitas dalam dunia pendidikan. Namun yang menjadi pembaru saat ini, komunikasi dosen dan mahasiswa menggunakan media sosial dengan bantuan internet, sehingga kapan pun, dan dimana pun dosen dan mahasiswa bisa berkomunikasi selama memiliki jaringan internet. Jika dilihat secara umum, komunikasi yang dilakukan dengan media berbasis internet memang sangat memudahkan, dan menyenangkan setiap pengguna, tetapi jika di *zoom* lebih dalam lagi mengenai proses komunikasi dengan bantuan media sosial, belum bisa dikatakan sempurna.

Peneliti melihat bahwa cara pesan yang dikirim secara tatap muka dan melalui media sosial sangat berbeda. Perbedaanya adalah secara tatap muka pesan dikirim secara langsung dalam waktu yang sama, berada di tempat sama, disisi lain pesan dikirim secara langsung dengan menggunakan media, tidak dalam waktu yang sama, dan tidak berada ditempat yang sama. Jika dalam cara pengiriman pesannya berbeda, bisa jadi makna yang diterima juga

⁶ Zakirman and Chichi Rahayu, *Popularitas WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Dan Berbagi Informasi Akademik Mahasisw'*, *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 10.1 (2018), h.27–38 <<https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.7>>.

⁷ 'Statistik Pengguna WhatsApp 2021: Berapa Banyak Orang Yang Menggunakan WhatsApp?', *Affde.Com*, 2021 <<https://www.affde.com/id/WhatsApp-users.html>> [accessed 1 December 2021].

berbeda. Inilah yang peneliti ingin teliti kepada dosen dan mahasiswa di STAIN Majene.

Keberadaan *WhatsApp* memang memberikan manfaat dan kemudahan bagi setiap pengguna baik dari faktor sosial, ekonomi, dan pendidikan. *WhatsApp* juga sudah sangat menjadi populer di berbagai kalangan baik itu orang tua, remaja, hingga anak-anak. Namun disisi lain ternyata *WhatsApp* tidak seutuhnya memberikan efek positif pada penggunanya, masih ada sisi negatif yang ditimbulkan.

Dampak positif yang diberikan *WhatsApp* yakni sebagai media komunikasi yang digunakan untuk bersilaturahmi bagi pengguna yang berada jauh dari keluarga maupun temannya biasanya dilakukan secara *video call*, *WhatsApp* juga digunakan sebagai media penyebaran informasi yang *update* hanya dalam beberapa menit sehingga para pengguna dapat langsung mengkomsumsinya. Selain itu dalam dunia pendidikan saat ini *WhatsApp* juga dijadikan sebagai alat untuk penyampaian informasi kuliah, penyebaran materi kuliah, tempat diskusi antara dosen dan mahasiswa didalam *group WhatsApp*.

Dampak negatif yang ditimbulkan oleh *WhatsApp* sebagai media komunikasi adalah membuat pengguna lupa waktu sehingga pekerjaan lain menjadi terlupakan, dengan lancarnya penyebaran informasi di *WhatsApp* banyak juga bermunculan berita - berita *hoaks*, terkadang *WhatsApp* tidak selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi terutama bagi dosen dan mahasiswa terkhusus dalam proses perkuliahan karena terkadang ada mahasiswa yang tidak selamanya bisa online selama 24 jam terhubung faktor jaringan kurang mendukung, dan tidak memiliki kuota internet.

Berdasarkan dampak positif dan negatif dari *WhatsApp*, yang telah peneliti uraikan diatas. Sisi negatif yang dialami dosen dan mahasiswa di STAIN Majene adalah terkadang proses penyampian pesan terjadi sebuah kesalahpahaman, sehingga hasil interaksi yang didapatkan berujung pada perbedaan makna yang diterima, sebagaimana data awal yang diambil oleh peneliti kepada dosen di lingkungan STAIN Majene bahwa ditemukan ada

kasus *miss communication* yang terjadi antara dosen dan mahasiswa melalui *chat WhatsApp*.⁸

Dari hasil pengambilan data awal yang peneliti lakukan ditemukan bahwa dosen yang berinisial RA dan SM mengaku pernah mengalami kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan mahasiswa melalui media *WhatsApp* yang mana bentuknya bermacam-macam seperti dari segi penggunaan kosa kata, tanda baca, perbedaan budaya, selain itu dosen tersebut mengaku bahwa kesalahpahaman tersebut juga sangat berdampak secara pribadi maupun pada proses perkuliahan yang mana seharusnya dimulai tepat waktu, karena dosen dan mahasiswa menerima makna pesan yang berbeda maka perkuliahan berdampak dibatalkan ataupun berubah jadwal.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Enggar Dhian Pratamanti dkk yang berjudul “Kesantunan Berbahasa dalam pesan WhastApp Mahasiswa yang ditujukan kepada Dosen”. Penelitiannya mengkaji tentang nilai berbicara dan kesantunan yang digunakan mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen melalui *WhastApp*. Persamaan dalam penelitian tersebut sama-sama menjadikan *WhastApp* sebagai objek penelitian, namun perbedaan penelitian diatas terletak pada kejadian miskomunikasi yang dialami dosen dan mahasiswa pada media *WhastApp*.

Peneliti melihat ini adalah masalah besar yang mana harus diteliti lebih lanjut, karena jika kesalahpahaman masih terus terjadi, sistem akademik akan terganggu, begitupun dari segi emosional dosen dan mahasiswa bisa mengakibatkan kerenggangan.

Tidak hanya melalui media, penyebab lain terjadinya miskomunikasi ternyata bisa berasal dari komunikator, isi pesan, dan komunikan, karena dalam komunikasi positif komunikator dan komunikan harus memiliki kesamaan dalam hal pengetahuan, status sosial, status ekonomi, faham dan kondisi. Komunikator juga harus mampu memahami isi pesan disampaikan

⁸ RA & SM, Wawancara, 03-08 Desember 2021.

karena jika komunikator tidak paham dengan pesannya itu merupakan langkah awal terjadinya miskomunikasi.

Komunikator yang paham dengan isi pesan akan memudahkan proses penyampaiannya ke komunikan, begitupun sebaliknya komunikan juga harus mampu memahami pesan yang diterima. Jika salah satu unsur komunikasi diatas ada yang tidak pas maka miskomunikasi akan terjadi.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene, sesuai latar belakang yang telah diuraikan di atas penelitian ini difokuskan pada kegagalan komunikasi yang terjadi melalui aplikasi *WhatsApp*, lebih jelasnya peneliti ingin mengetahui bentuk dan faktor kegagalan komunikasi antara dosen dan mahasiswa melalui *chat* aplikasi *WhatsApp*.

2. Deskripsi Fokus

Untuk menghindari kesalahpahaman peneliti menggambarkan penelitian ini sebagai penekanan pada kegagalan komunikasi dosen dengan mahasiswa melalui *chat* aplikasi *WhatsApp*.

C. Rumusan Masalah

Komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi dan interaksi antara mahasiswa dengan dosen. Komunikasi antarpribadi melibatkan dua individu yaitu dosen dengan mahasiswa yang dilakukan di *WhatsApp*. Dengan mempertimbangkan latar belakang sebelumnya, peneliti mengelaborasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk miskomunikasi yang dialami dosen ataupun mahasiswa melalui *chat WhatsApp* ?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi melalui aplikasi *WhatsApp* ?
3. Bagaimana upaya dosen dan mahasiswa mengatasi miskomunikasi melalui pesan *WhatsApp*?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui bentuk miskomunikasi yang dialami dosen ataupun mahasiswa melalui *chat WhatsApp*.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi melalui aplikasi *WhatsApp*
- c) Untuk mengetahui upaya dosen dan mahasiswa mengatasi miskomunikasi melalui pesan *WhatsApp*.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- a) Untuk menambah koleksi informasi dan pemahaman seputar kegagalan komunikasi yang terjadi di *chat WhatsApp* khususnya bagi dosen dan mahasiswa di lingkup STAIN Majene, dan para pembaca.
- b) Untuk menyumbangkan pemikiran dalam penelitian lanjutan, terutama tentang kegagalan komunikasi dosen dengan mahasiswa melalui *chat* aplikasi *WhatsApp*.

b. Manfaat Praktis

- a) Manfaat bagi dosen, membantu dalam menyelesaikan sebuah kesalahpahaman yang terjadi pada mahasiswa dalam berkomunikasi di *WhatsApp*, sehingga dapat menimbulkan sikap saling menghargai dan menghormati.
- b) Manfaat bagi mahasiswa, membantu dalam menyelesaikan sebuah kesalahpahaman yang terjadi pada dosen dalam berkomunikasi di *WhatsApp*, sehingga dapat menimbulkan sikap saling menghargai dan menghormati.
- c) Manfaat bagi kampus STAIN Majene, dapat membantu kampus dalam melahirkan rekomendasi kebijakan akademik dalam mengatur komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kemiripan dengan penelitian sebelumnya, penting bagi peneliti untuk memperkenalkan beberapa penyelidikan yang telah disusun oleh peneliti masa lalu dan juga akan menjelaskan tempat penelitian ini dalam kajian pustaka penulisan ini. penelitian sebelumnya yang diperoleh meliputi:

1). Penelitian pertama terdapat relevansi dengan penelitian ini yakni “Ketidaktepatan Fungsiolek oleh Mahasiswa terhadap Dosen melalui Aplikasi Pesan Instan *WhatsApp*” oleh Safriandi, dkk. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pesan instan yang dikirimkan mahasiswa kepada dosen banyak ditemukan ketidakakuratan pada fungsiolek. Berbagai bahasa yang dipilih mahasiswa saat mengirim pesan ke dosen adalah bahasa yang akrab. Penggunaan bahasa yang beragam ini menyebabkan mahasiswa bersikap kasar terhadap bahasa dosen, yang terlihat dari penggunaan kata yang tidak tepat oleh mahasiswa.⁹

2). Penelitian kedua yakni “Popularitas *WhatsApp* sebagai Media Komunikasi dan Berbagi Informasi Akademik Mahasiswa” oleh Zakirman dan Chichi Rahayu. Dalam penelitiannya menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan popularitas aplikasi *WhatsApp* dan melihat kontribusinya dalam menginformasikan dan berkontribusi pada komunikasi akademik. Objek penelitiannya adalah mahasiswa yang terdaftar pada 3 PTN di kota Padang yakni Universitas Ekasakti (UNES), Universitas Putra Indonesia (UPI YPTK), Universitas Negeri Iman Bonjol (UIN IB). Dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi *WhatsApp* merupakan aplikasi yang paling populer digunakan sebagai media berbagi mahasiswa untuk berkomunikasi dan bertukar informasi akademik.¹⁰

⁹ Trisfayani Safriandi, Syahriandi, Radhiah, *Ketidaktepatan Fungsiolek Oleh Mahasiswa Terhadap Dosen Melalui Aplikasi Pesan Instan*, *Jurnal Membaca*, 5.April (2020), h.63–70.

¹⁰ Zakirman and Chichi Rahayu, *Popularitas WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Dan Berbagi Informasi Akademik Mahasiswa*, *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 10.1 (2018), h.27–38 <<https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.7>>.

3). Penelitian ketiga yakni “Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi kepada Dosen Melalui *Smartphone*” oleh Audah Mannan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan tentang etika komunikasi interpersonal antara mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dimana komunikasi dengan pengajar melalui *smartphone*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan komunikasi interpersonal. Hasilnya menunjukkan bahwa: Etika komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan dosen melalui *smartphone*. Dianggap tidak etis dan kasar dalam banyak kasus karena etika interpersonal mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen melalui *smartphone* tidak sesuai dengan aturan bahasa yang benar dan etis. Ini bahkan lebih penting, kecuali mengabaikan identitas dan terkadang isi pesan yang langsung *to the point*. Serta Faktor yang mengurangi etika mahasiswa adalah faktor eksternal seperti keluarga, masyarakat, dampak sosial dan lingkungan, dan dampak globalisasi.¹¹

4). Penelitian keempat yakni “Kesantunan Berbahasa dalam Pesan *WhatsApp* Mahasiswa yang ditujukan kepada Dosen” oleh Enggar Dhian Pratamanti dkk. Penelitian ini mengkaji tentang nilai berbicara dan kesantunan yang digunakan mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen melalui *WhatsApp*. Sumber data survei ini adalah aplikasi *chat WhatsApp*. Metode observasi, teknologi catat, teknologi pengumpulan data menggunakan wawancara. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif. Berdasarkan analisis temuan bahwa tuturan mahasiswa kepada dosen melalui aplikasi *WhatsApp* masih tinggi dan belum memenuhi nilai sopan santun. Dikemukakan bahwa pada saat berbicara terdapat banyak penyimpangan kesantunan berupa bahasa gaul, diskusi di luar konteks penyajian, ungkapan maksud kasar, dan penggunaan aspek paralinguistik yang tidak tepat.¹²

¹¹ Audah Mannan, *Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone*, *Jurnal Aqidah*, 5.1 (2019), h.22.

¹² Enggar Dhian Pratamanti, Rati Riana, and Sofyandanu Setiadi, *Kesantunan Berbahasa Dalam Pesan WhatsApp Mahasiswa Yang Ditujukean Kepada Dosen*, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 19.2 (2017), h.230 <<https://doi.org/10.26623/jdsb.v19i2.984>>.

5). Penelitian kelima yakni “Etika Mahasiswa dalam Berkomunikasi dengan Dosen Menggunakan Aplikasi *WhatsApp*” oleh Dikdik Febianto, dkk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami etika mahasiswa berkomunikasi dengan dosen khususnya saat menggunakan *WhatsApp*. Dalam penelitian ini digunakan metode dekskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian menerangkan bahwa perilaku awal, informasi, & kebiasaan-kebiasaan moral menaruh imbas terhadap cara, bahasa, & perubahan bagi mahasiswa waktu menghubungi dosen melalui pelaksanaan *WhatsApp*.¹³

Berdasarkan dari beberapa penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian yang saya lakukan. Dilihat dari persamaanya adalah sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa. Fokus penelitian rata-rata digunakan di aplikasi *WhatsApp*. Sedangkan di lihat dari perbedaanya, rata-rata penelitian sebelumnya banyak meneliti dari berbagi factor seperti : etika, kesopanan dalam berbahasa, popularitas *WhatsApp*. Sedangkan penelitian yang saya lakukan adalah mencakup permasalahan kegagalan komunikasi yang terjadi antara dosen dan mahasiswa, tidak hanya dilihat dari segi etika dan cara berbahasa namun penelitian saya akan menunjukkan faktor-faktor permasalahan yang mengakibatkan terjadinya kegagalan komunikasi.

¹³ Dikdik Febianto and others, *Etika Mahasiswa Dalam Berkomunikasi Dengan Dosen Menggunakan Aplikasi WhatsApp, Fokus*, 2.5 (2019), h.192–97.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Komunikasi Interpersonal

a. Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin *communication* dan berasal dari kata *communis*. Kata *communis* berarti hal yang sama, dalam pengertian yang sama tentang sesuatu. Komunikasi terjadi ketika ada kesamaan makna antara orang-orang yang terlibat tentang sesuatu yang dikomunikasikan. Sedangkan komunikasi dipahami secara terminologis sebagai proses penyampaian suatu pernyataan dari satu orang ke orang lain. Dari pemahaman ini, menjadi jelas bahwa komunikasi melibatkan banyak orang, dengan satu orang mengatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi orang-orang yang terlibat dalam komunikasi adalah orang-orang.

Umumnya, ketika kita mendengar kata komunikasi, kita membayangkan kegiatan yang umumnya diucapkan, percakapan verbal, dan sejenisnya. Oleh karena itu, setiap kita harus berbicara dan mampu berbicara agar dapat berkomunikasi.¹⁴ Harold D. Lasswell telah memberikan definisi singkat bahwa cara yang tepat untuk menggambarkan suatu tindakan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan: “Siapa yang mentransmisikan, apa yang ditransmisikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa penyebabnya.

Berlawanan dengan sudut pandang Steven, ia memberikan definisi yang lebih luas, bahwa komunikasi dapat diatur kapan saja dan memberikan perspektif pada item yang berasal dari individu atau iklim di sekitarnya. Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers dengan D. Lawrence Kincaid membawa penilaian lain bahwa komunikasi adalah siklus di mana dua individu atau lebih menyusun atau saling bertukar informasi satu sama

¹⁴ Ibrahim MS, “Makna” Dalam *Komunikasi, Al-Hikmah*, 9.1 (2015), h.18–29 <<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>.

lain, yang dengan demikian akan muncul pada pemahaman bersama yang mendalam.¹⁵

Buku Komunikasi Antarpribadi yang di populerkan oleh Alo Liliweri, menyebutkan bahwa terdapat hambatan dalam berkomunikasi yaitu:¹⁶

1. Hambatan fisik, termasuk jarak geografis antara komunikator dan komunikan. Setiap individu menyampaikan menggunakan media seperti telepon. Bagaimanapun, tidak jarang penggunaan media dalam proses komunikasi sangat dipengaruhi oleh kekuatan sinyal yang terbatas.
2. Hambatan semantik, yang berasal dari bahasa yang digunakan antara komunikator dan komunikan saat menyampaikan sebuah pesan.
3. Batasan psikologis, sebagai perasaan yang mempengaruhi komunikator bergantung pada faktor dalam dan luar mereka sendiri.

b. Komunikasi Interpersonal

Tan mengusulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan secara *face to face* antara setidaknya dua individu.¹⁷ Seiring perkembangan waktu ternyata pengertian komunikasi interpersonal masih diperdebatkan sehingga membuat para pembaca merasa kebingungan akan maksud sebenarnya dari komunikasi antarpersonal. Maka dari itu Knapp dan Daly memperjelas definisi komunikasi interpersonal yakni komunikasi interpersonal lebih mahir digunakan untuk menandakan komunikasi yang dimulai dengan satu individu kemudian ke yang berikutnya meskipun faktanya tidak harus secara *face to face*.¹⁸ Lanjut Knapp dan Daly mendefinisikan komunikasi interpersonal yakni siklus di mana satu individu memperkuat pentingnya pesan verbal dan nonverbal yang sekarang ada dalam

¹⁵ Yeyen Rahma Putri and Muhammad Syafi'i, *Penggunaan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Perantauan Di Kota Batam, Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2.1 (2020), h.1–7.

¹⁶ Yeyen Rahma Putri and Muhammad Syafi'i, *Penggunaan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Perantauan Di Kota Batam, Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2.1 (2020), h.1–7.

¹⁷ Prof. Dr. Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Kencana, 2015).

¹⁸ Prof. Dr. Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Kencana, 2015).

fikiran orang lain. Komponen-komponen dalam komunikasi interpersonal terdiri dari delapan unsur meliputi:¹⁹

a. Sumber

Sumber atau pengirim, dalam komunikasi interpersonal, adalah titik awal data, atau individu yang menjadi sumber atau pembuat pesan.

b. *Encoding*

Perincian pesan yang terjadi dalam otak komunikator, dimana komunikator tidak hanya menginterpretasikan tujuan pesan (pikiran, pertimbangan, atau informasi) ke dalam pesan tetapi juga memilih media untuk pesan dapat diarahkan.

c. Pesan

Sesuatu disebut pesan dengan asumsi pesan telah dikodekan dan telah dikomunikasikan oleh pengirim kepada penerima melalui media yang telah ditentukan sebelumnya dengan tujuan agar penerima dapat menerima pesan tersebut.

d. Saluran

Saluran menyerupai kendaraan yang mengangkut pesan dari pengirim ke penerima. Saluran komunikasi dapat berupa kata-kata verbal dan nonverbal, saluran media massa seperti TV, radio, surat kabar, dan buku.

e. *Decoding*

Decoding adalah pesan yang ditafsirkan oleh penerima (*decoder*) dengan tujuan agar pesan tersebut dimaknai sama dengan apa yang dikirim oleh pengirim.

f. Penerima

Penerima adalah individu yang mendapatkan pesan (sebagai ekspresi, kata dan kalimat) dan menafsirkannya dalam makna tertentu.

g. Gangguan

¹⁹ Prof. Dr. Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Kencana, 2015).

Noise adalah suatu gangguan atau halangan bagi kelancaran pengiriman pesan dari pengirim kepada penerima. Contoh persepsi, informasi yang berlebihan, tantangan semantik atau lintas budaya.

h. Umpan Balik

Umpan balik mengklarifikasi bahwa penerima pesan menguraikan data, kemudian pada saat itu dia memperkirakan reaksi yang tepat terhadap pesan yang datang dari pengirim. Reaksi penerima biasanya bergantung pada sejauh mana pesan pertama didengar atau dianggap sah atau salah.

B. Kegagalan Komunikasi

Komunikasi adalah proses memperdalam saling pengertian sehingga kita dapat memiliki pemahaman yang sama tentang sesuatu. Namun terkadang dalam proses komunikasi berlangsung terjadi sebuah kegagalan berkomunikasi antara komunikator dan komunikan sehingga ini mencerminkan timbulnya MisKomunikasi.

Miskomunikasi adalah kesalahpahaman informasi antara pengirim dan penerima pesan. Antara dua orang atau lebih yang semuanya terlibat memiliki pemahaman yang berbeda tentang pesan yang disampaikan. Kesalahpahaman ini biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kesalahpahaman antara pengirim dan penerima pesan, perbedaan klaim antara penerima pesan dan pengirim pesan, perbedaan pengetahuan, perbedaan pengalaman, dan perbedaan bahasa.

Fenomenanya orang cenderung melihat lebih banyak kesalahpahaman dalam mediasi daripada interaksi tatap muka, yang merupakan isyarat nonverbal dan konteks yang berkurang, panjang pesan yang berkurang, dan ketidakpastian tentang nada kata atau frasa tertentu.²⁰ Mahasiswa mengenali kurangnya komunikasi sebagai alasan umum mengapa perangkat seluler

²⁰ Lynne Kelly and Aimee E. Miller-Ott, 'Perceived Miscommunication in Friends' and Romantic Partners' Texted Conversations', *Southern Communication Journal*, 83.4 (2018), 267–80 <<https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1488271>>.

mengganggu hubungan dekat.²¹ Namun, kesalahpahaman tatap muka sering dilaporkan lebih serius.²²

Konten miskomunikasi dapat diklasifikasikan menjadi dua pokok yakni : a) miskomunikasi referensial dimana kesalahpahaman terjadi ketika pihak menggunakan referensi kata yang ambigu, atau konteksnya hilang atau bingung. Akibatnya, mereka yang berinteraksi tidak benar-benar tahu apa yang mereka bicarakan, b) miskomunikasi afektif yakni kesalahpahaman terjadi ketika interaksi tidak dapat membaca nada dan emosi dari pertukaran teks. Peserta umumnya berasumsi bahwa nada emosional adalah negatif, bisa juga disalahpahami ketika peserta mencoba membuatnya menarik atau ironis.²³

C. Media Baru

Buku *The New Media Reader*, Lev Manovich menyatakan bahwa media baru adalah objek budaya dalam paradigma baru dunia media massa di masyarakat. Media baru akan memungkinkan distribusi teknologi komputer dan data digital dikendalikan oleh model aplikasi. Media baru menyaksikan pembaruan model penyebaran informasi yang menggunakan teknologi jaringan perangkat lunak.²⁴ Secara terminologi media baru memiliki beberapa konsep yang menyebabkan lahirnya media. Buku *New Media: The Key Concepts* karya Nicholas Gane dan David Beer menyebutkan bahwa setidaknya ada enam konsep dalam media baru yakni :²⁵

²¹ Loyd S. Pettegrew and Carolyn Day, 'Smart Phones and Mediated Relationships: The Changing Face of Relational Communication', *Review of Communication*, 15.2 (2015), 122–39 <<https://doi.org/10.1080/15358593.2015.1044018>>.

²² Renee Edwards and others, 'That's Not What I Meant: How Misunderstanding Is Related to Channel and Perspective-Taking', *Journal of Language and Social Psychology*, 36.2 (2017), 188–210 <<https://doi.org/10.1177/0261927X16662968>>.

²³ Lynne Kelly and Aimee E. Miller-Ott, 'Perceived Miscommunication in Friends' and Romantic Partners' Texted Conversations', *Southern Communication Journal*, 83.4 (2018), 267–80 <<https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1488271>>.

²⁴ Lev Murray, Janet and Manovich, *The New Media Reader* (Kamboja: The MIT Press, 2003).

²⁵ David Gane, Nicholas and Beer, *New Media: The Key Concepts* (oxford: Berg, 2008).

a. *Network / Jaringan*

Jaringan ilmu komputer mengambil banyak bentuk. Jaringan komputer yang mencakup area geografis kecil dan menghubungkan perangkat dalam satu bangunan atau sekelompok bangunan, atau dapat mencakup area yang lebih besar seperti kota, negara bagian, negara, atau dunia (jaringan area lokal (*local area network*)). LAN).) atau *Ethernet*) (Area Luas Jaringan atau WAN). Kemudian, peran jaringan dalam konsep media baru adalah menjadi infrastruktur yang menghubungkan komputer satu sama lain dan terhubung ke berbagai perangkat eksternal untuk memungkinkan pengguna berkomunikasi dan bertukar informasi.

b. *Informasi*

Machlup mendefinisikan informasi sebagai transfer pengetahuan. Namun, ini karena definisi pengetahuan Machlup tampaknya terlalu luas. Dalam karya klasiknya, informasi diatur dan data ditransmisikan. Selain itu, menurut Lash, informasi diartikan sebagai format yang harus dialirkan dan dihasilkan oleh media komunikasi digital. Dapat kita lihat bahwa Lash mengusulkan reformalisasi teori kritis Era Informasi.

c. *Interface*

Beer mengatakan antarmuka adalah alat konseptual untuk jaringan dalam memahami media baru dan implikasi konsekuennya. Oleh karena itu, antarmuka media baru memungkinkan dan memediasi struktur kekuatan informasi, merekonstruksi praktik sehari-hari dengan cara yang berbeda, dan mengubah hubungan antara tubuh dan lingkungannya.

d. *Archive*

Teknologi media mengubah cara arsip diproses. Awalnya arsip kertas yang memakan banyak ruang dalam penyimpanan, kini arsip dapat dikelola secara digital melalui media teknologi. Individualisme dalam pengertian ini adalah seseorang yang dapat menyimpan dan

mengambil kembali arsipnya tanpa mengganggu aktivitas orang lain. Perubahan pada arsip digital tidak dapat dihindari. Media teknis memungkinkan perubahan pada sistem manajemen penyimpanan arsip dan memungkinkan untuk menenangkan ruang publik dan politik.

e. Interactivity

Interaktivitas adalah mitos di era digital, karena teknologi media baru seringkali tidak sepenuhnya interaktif, kata Manovich. Teori sosial interaktivitas di media baru menyatakan bahwa interaktivitas adalah model yang dominan karena objek dapat digunakan untuk membuat subjek.

f. Simulacra

Simulacra bersifat imajinatif dan membutuhkan perwakilan. Ditulis oleh Nicholas Gane, buku ini, menurut Baudrillard, memungkinkan teknologi sebagai media di mana *Simulacra* tidak hanya memproduksi barang, tetapi juga tanda dan objek, dalam hal ini perangkat lunak dan perangkat keras. Pada *Simulacra* pertama diketahui memperhatikan nilai komersial suatu benda, bukan nilai kegunaan benda tersebut. *Simulacra* kedua diketahui mengaburkan batas nyata dan virtual.

D. WhatsApp Sebagai Media Komunikasi

Syarifudin mengatakan, media komunikasi pada umumnya mengandung pengertian yang digunakan untuk membuat, menggandakan, menyebarkan dan menyampaikan informasi.²⁶ Menurut Syarifuddin fungsi media komunikasi meliputi :²⁷

- a. Efektivitas: media komunikasi sebagai metode untuk meringankan dalam penyampaian data.
- b. Efisiensi: media komunikasi sebagai cara untuk mempercepat penyampaian data.

²⁶ Rahartri, "WhatsApp" *Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)*, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), h.147–56.

²⁷ Rahartri, "WhatsApp" *Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)*, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), h.147–56.

- c. Kongkret: media komunikasi sebagai cara untuk membantu mempercepat substansi pesan yang bersifat abstrak.
- d. Motivasi: media komunikasi sebagai cara untuk lebih bersemangat dalam berkomunikasi.

Ungkapan “media” memiliki dua implikasi, yaitu media nirmassa dan media massa. Komunikasi non-luas adalah komunikasi non massa yang digunakan untuk menyampaikan data, misalnya surat, telepon, spanduk, bendera, lembar pemberitahuan, pengumuman, amplop, majalah hierarkis, dan lain-lain. Sementara komunikasi luas (media massa) adalah struktur, perangkat, dan kerangka kerja yang berbeda yang digunakan untuk komunikasi massal. Para ahli dalam masalah ini setuju, komunikasi luas mencakup surat kabar, majalah, radio, TV, dan *web*.²⁸

WhatsApp adalah aplikasi berbasis web yang merupakan salah satu efek paling terkenal dari kemajuan inovasi data. Aplikasi berbasis web ini dapat digunakan sebagai media komunikasi, karena memudahkan klien untuk berbicara satu sama lain dan bekerja sama tanpa menghabiskan banyak uang yang digunakan, karena *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, namun menggunakan data internet. *WhatsApp* (dari ungkapan bahasa Inggris "*Whats up?*", menandakan "Apa yang terjadi?") adalah aplikasi SMS untuk ponsel. Ini memungkinkan klien untuk menukar gambar, rekaman, dan suara atau pesan yang dibuat menggunakan koneksi Internet mereka.²⁹

WhatsApp dikonsepsi dan didirikan oleh dua individu, khususnya Jan Koum dan Brian Acton pada tahun 2009. Keduanya telah bekerja untuk raksasa teknologi *Yahoo* untuk waktu yang sangat lama. Kerinduan untuk membuat aplikasi media komunikasi muncul setelah Jan Koum memahami kemampuan luar biasa dari industri aplikasi *App Store*, yang saat itu baru berumur beberapa bulan. Ide dasar Jan Koum adalah awalnya dia perlu

²⁸ Rahartri, "*WhatsApp*" *Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)*, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), h.147–56.

²⁹ Chokri Barhoumi, *The Effectiveness of WhatsApp Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students' Knowledge Management*, *Contemporary Educational Technology*, 6.3 (2015), h.221–38 <<https://doi.org/10.30935/cedtech/6151>>.

membuat aplikasi yang bisa menunjukkan status yang mirip dengan nama tunggal klien, *feedough*.

Jan Koum kemudian memeriksa pemikiran itu dengan Brian Acton. Untuk mendapatkan pemahaman dan pemikiran yang lebih, keduanya kemudian bertemu dengan Alex Fishman. Mereka mengerti bahwa sulit untuk membuat pemikiran tanpa bantuan desainer IOS. Fishman kemudian mengenalkan Koum dengan desainer IOS dari Rusia, Igor Solomennikov. *WhatsApp* memiliki banyak kekurangan saat itu, misalnya, menguras daya baterai, aplikasi *crash*, dll. Bantuan Brian Acton membuat Koum kembali mengembangkan *WhatsApp*. Usahnya yang gigih tidak ada habisnya. Pada tanggal 24 Februari 2009 Koum menang sehubungan dengan pembuatan aplikasi *WhatsApp* untuk iOS dengan nama *WhatsApp Inc*.

Semenjak saat itu *WhatsApp* semakin menunjukkan perkembangannya, berdasarkan data dari *website* CNN Indonesia.com pada Juni-Desember 2009 meliputi :³⁰ *WhatsApp* merubah notifikasi pesannya yang semula ikut pada notif *apple*, Jan Koum meluncurkan versi terbaru yakni 2.0 namun kondisi *WhatsApp* masih terbatas dalam pengiriman pesan dan belum bisa melakukan pengiriman dalam bentuk file, Acton mengajak mantan temannya saat bekerja di *Yahoo* untuk menyumbangkan uang sebanyak 250 dollar, masuk awal November Brian Acton resmi bergabung di *WhatsApp* dan menjadi pendiri utama *WhatsApp* bersama Jan Koum, di bulan Desember *WhatsApp* mengeluarkan fitur baru mengirim file (foto) bagi pengguna *Iphone*. Pada pertengahan 2011, *WhatsApp* dikenang sebagai 20 aplikasi terbaik di *American App Store*. Demikian juga bulan ini, *WhatsApp* mendapat spekulasi awal miliaran dolar dari Sequoia Capital. Pelanggan *WhatsApp* mencapai lebih dari 200 juta dan memiliki staf 50 orang. Bulan ini juga Sequoia kembali menyumbang dengan takaran yang lebih besar yakni USD\$50 juta dolar. Spekulasi tersebut membuat *WhatsApp Inc* bernilai sekitar US\$1,5 miliar dolar saat itu. Selanjutnya pada Februari-November

³⁰ Tim CNN Indonesia, *Sejarah Dan Perkembangan WhatsApp Dari Masa Ke Masa*, *CNNIndonesia.Com*, 2021 <<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210608100832-190-651585/sejarah-dan-perkembangan-WhatsApp-dari-masa-ke-masa>> [accessed 5 December 2021].

2014, *Facebook* melaporkan bahwa mereka akan mengakuisisi *WhatsApp* seharga \$19 miliar. Klien *WhatsApp* mencapai 600 juta klien yang menjadikan *WhatsApp* aplikasi informasi yang paling banyak digunakan. kerangka enkripsi *end-to-end*. *WhatsApp* bekerja dengan *Open Whisper Systems*. Masuk Januari-Februari 2015, *WhatsApp* mengirimkan *WhatsApp web* yang dapat digunakan dalam program dengan mencocokkan aplikasi melalui *QR Code*. Sorotan telepon atau panggilan suara berkenalan dengan populasi umum dan segera diundang oleh kliennya. Pada November 2016, Sorotan panggilan video berkenalan dengan orang-orang pada umumnya untuk sistem kerja *Windows*, *iPhone*, dan *Android*. Pada Februari-November 2017, *WhatsApp* mengeluarkan fitur status termasuk kemajuan yang mengikuti *Snapchat* dan ide *Facebook* situasi video. Pendukung utama *WhatsApp* Brian Acton meninggalkan *WhatsApp* dan memulai tugas barunya *Signal Foundation*. Pesan hapus termasuk dikirim ke orang-orang pada umumnya. Komponen ini memungkinkan klien untuk menghapus pesan yang dikirim dalam waktu 7 menit setelah pesan dikirim. Masuk pada tahun 2018 Januari-September, *WhatsApp* memberangkatkan aplikasi *WhatsApp Business*. Melanjutkan langkah Action, CEO dan pencetus *WhatsApp* Jan Koum meninggalkan *WhatsApp*. Posisinya digantikan oleh Chris Daniels. *WhatsApp* menghadirkan sorotan panggilan video dan suara untuk pertemuan.

Menurut Larasati, dkk. *WhatsApp* adalah aplikasi untuk mengirim pesan teks, dan memungkinkan kita untuk bertukar gambar, rekaman, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi data dan percakapan. Larasati menilai pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* sebagai metode pembelajaran percakapan dinilai efektif.³¹ *WhatsApp* memiliki keunikan tersendiri jika dibandingkan dengan media online lainnya. Sama sekali tidak seperti *Twitter* dan *gathering* di *web*, tertutupnya proses diskusi di *WhatsApp* akan membuat kumpulan yang berisi individu-individu dengan pemikiran yang homogen sulit untuk di paparkan informasi lain. Selain itu, persamaan akun

³¹ Rahartri, "WhatsApp" *Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspipstek)*, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), h.147–56.

di *WhatsApp* juga sangat rendah karena pada saat pendaftaran, pengguna *WhatsApp* diharuskan memberikan nomor ponsel yang untuk dikonfirmasi secara efektif.³²

Metode percakapan dalam aplikasi *WhatsApp* yang paling sering digunakan yakni percakapan secara pribadi atau antar satu orang dengan orang lain, selain itu juga percakapan dalam satu *group*. *WhatsApp Messenger Group* adalah administrasi kelompok percakapan yang dapat menampung hingga 256 anggota, selain itu *group* WA memungkinkan klien untuk membuat pernyataan khusus, berbagi pemikiran dan aset pembelajaran, dan mendukung percakapan *web*.³³ Menurut Citra 5 alasan orang Indonesia, mungkin seluruh dunia jatuh cinta dengan *WhatsApp* dari pada media *chat* lainnya.³⁴

- a. Memanfaatkan nomor telepon sebagai catatan profil *WhatsApp*, sangat mendasar!
- b. Terhubung langsung ke nomor yang ada di kontak telepon dan tidak menggandakan pekerjaan.
- c. Antarmuka pengguna yang sederhana, mudah dipahami dan menyimpan data internet.
- d. Memiliki pembaruan status dan fitur panggilan video yang berguna.
- e. Tidak ada media “gila” atau “penguntit”

³² Oemar Madri Bafadhal, *Komunikasi Ritual Penggunaan Aplikasi WhatsApp : Studi Konsumsi Berita Lewat Group WhatsApp*, *Jurnal Komunikasi Indonesia*, V.April (2017), h.49–56.

³³ Oemar Madri Bafadhal, *Komunikasi Ritual Penggunaan Aplikasi WhatsApp : Studi Konsumsi Berita Lewat Group WhatsApp*, *Jurnal Komunikasi Indonesia*, V.April (2017), h.49–56.

³⁴ Surya Citra, *5 Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta Pada WhatsApp Di Banding Media Chat Lainnya*, *Hipwee*, 2018 <<https://www.hipwee.com/opini/5-alasan-kenapa-orang-indonesia-mungkin-juga-seluruh-dunia-jatuh-cinta-pada-WhatsApp-di-banding-media-chat-lainnya/>> [accessed 24 December 2021].

E. Komunikasi Efektif

Komunikasi adalah sebuah proses pengiriman sebuah pesan dari komunikator kepada penerima. Pengertian ini sudah sangat umum di paparkan bagi setiap mahasiswa terutama jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan sebuah alat (*medium*) yang mana akan membantu pesan yang disampaikan oleh si komunikator dapat di terima dengan baik oleh si penerima. Oleh karena itu komunikator, media, dan komunikan merupakan bagian penting dari komunikasi efektif.

Komunikasi yang efektif berkaitan dengan kemampuan komunikator dan komunikan. Kemampuan adalah kualifikasi bawaan atau yang dipelajari yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara mental atau fisik.³⁵ Menurut Effendy, komunikasi dikatakan tidak efektif jika sesuai dengan indikator-indikator berikut:³⁶

- a. Perbedaan persepsi,
- b. Reaksi emosional,
- c. Komunikasi linguistik dan nonverbal tidak konsisten,
- d. Kecurigaan,
- e. Kurangnya timbal balik.

Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara pengirim dan penerima, ini dianggap sebagai sarana komunikasi yang paling efektif mengenai perubahan sikap pendapat atau tindakan seseorang. Menurut Devito ciri-ciri efektivitas dari komunikasi interpersonal dapat di lihat dari tiga sudut pandang meliputi :³⁷

- a. Sudut pandangan humanistik, perspektif ini menekankan pada keterbukaan, empati, dukungan, dan kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur, dan memuaskan.

³⁵ Yossita Wisman, *Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan, Jurnal Nomosleca*, 3.2 (2017), h.646–54 <<https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>>.

³⁶ Yossita Wisman, *Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan, Jurnal Nomosleca*, 3.2 (2017), h.646–54 <<https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>>.

³⁷ Ida Suryani Wijaya, *Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi, Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.14.No.1 (2013), h.118-120 <<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/318/283>>.

Pandangan ini, menurut para filosof dan humanis, dimulai dengan pandangan umum yang menentukan terciptanya hubungan yang baik (misalnya kejujuran, keterbukaan, dan sikap positif).

- b. Sudut pandang pragmatis, Pandangan ini menekankan pada pengelolaan dan kesegaran interaksi, umumnya kualitas yang menentukan pencapaian tujuan tertentu. Pandangan ini dimulai dengan keterampilan khusus yang penelitian telah terbukti efektif dalam komunikasi interpersonal, dan kemudian mengelompokkan keterampilan ini ke dalam kelas perilaku umum. (Contoh: kepercayaan diri, kesatuan, manajemen interaksi, pengendalian diri, ekspresif, orientasi kepada orang lain).
- c. Sudut pandang pergaulan sosial dan sudut pandang kesetaraan, pandangan ini didasarkan pada model ekonomi upah dan biaya. Pandangan ini mengasumsikan bahwa hubungan adalah kemitraan di mana imbalan dan biaya dipertukarkan.

Ada lima hal yang perlu diingat untuk komunikasi yang efektif :³⁸

- a. *Respect*, jika anda perlu mengkritik atau memarahi seseorang, hormati dan hargai sepenuhnya harga diri dan kebanggaan orang lain.
- b. *Empathy*, memahami satu sama lain, dan memahami keberadaan, perilaku, dan keinginan mahasiswa. Oleh karena itu, sebelum menjalin komunikasi atau mengirim pesan, anda perlu memahami dan berempati dengan calon penerima pesan.
- c. *Audible*, mudah didengar, atau mudah dimengerti berarti pesan yang kita sampaikan diterima dengan baik oleh penerima pesan.

³⁸ Yossita Wisman, *Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan, Jurnal Nomosleca*, 3.2 (2017), h.646–54 <<https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>>.

- d. Menjadi terdengar, mudah didengar, atau mudah dimengerti berarti pesan yang kita sampaikan diterima dengan baik oleh penerima pesan.

F. Makna Dalam Komunikasi

Words don't mean people's means, yaitu kata-kata mutiara komunikasi yang mengingatkan kita tentang bahasa dan makna dalam komunikasi. Dari ungkapan diatas bahwa kata-kata (bahasa) sebenarnya tidak memiliki arti penting, namun orang atau individu adalah yang memberi arti penting pada bahasa atau kata-kata yang berbunyi.³⁹ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses komunikasi yang akan memberikan makna yaitu dari komunikator atau dari komunikan. Terlepas itu sebagai peserta komunikasi dimana harus mampu memilih kata-kata verbal yang menjadi kesepakatan bersama agar pesan yang akan dikirim maupun di terima dapat dimaknai sama, sehingga akan mengurangi terjadinya sebuah kegagalan dalam komunikasi. Kegagalan komunikasi dalam hal ini *miss communication* adalah kesalahpahaman yang sering terjadi ketika kita berkolaborasi atau berbicara dengan orang lain. Kesalahpahaman dapat ditunjukkan dari munculnya reaksi yang tidak sesuai dengan tujuan pembicara.⁴⁰

Sebagai partisipan dalam komunikasi, harus memiliki beberapa sikap ketika ingin melakukan sebuah komunikasi, karena sudah jelas bahwa makna tidak terletak pada bahasa atau kata-kata yang di ucapkan melainkan pada individu yang menggunakan kata-kata tersebut. Sikap tersebut meliputi:⁴¹

³⁹ Ibrahim MS, "Makna" Dalam Komunikasi, *Al-Hikmah*, 9.1 (2015), h.18–29 <<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>..

⁴⁰ Raihan Amalia Yasmin, *Tips Atasi Miskomunikasi*, Binusuniversity, 2020 <<https://binus.ac.id/malang/2020/06/tips-atasi-miskomunikasi-1/>> [accessed 9 December 2021].

⁴¹ Ibrahim MS, "Makna" Dalam Komunikasi, *Al-Hikmah*, 9.1 (2015), h.18–29 <<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>.

- a. Pilih bahasa atau kata-kata yang sama-sama masuk akal tergantung pada informasi dan pengalaman sosial anggota yang terlibat dengan komunikasi
- b. Cobalah untuk tidak mengabaikan perbedaan dalam informasi dasar dan pengalaman setiap anggota individu dalam memilih bahasa atau kata-kata sebagai simbol dalam komunikasi.
- c. Memahami bahwa apa yang diperdagangkan dalam komunikasi sebenarnya bukan bahasa atau kata-kata, namun makna yang ada di kepala setiap anggota.

Seiring ketika kita memiliki masalah komunikasi, di mana ketidakpahaman dan bahkan pelanggaran dengan apa yang kita katakan. Sebenarnya, kita sering tidak memaksudkan sesuatu yang orang lain pahami dari bahasa/kata-kata, kemudian lagi, sering juga terjadi bagi kita untuk tidak memiliki kemampuan berbicara tentang mengungkapkan apa yang sebenarnya kita maksud pada kenyataannya, keputusan bahasa/kata-kata yang digunakan dalam komunikasi memungkinkan setiap anggota untuk memberi makna lebih dari satu atau tidak jelas, ini mungkin karena kosa kata yang tidak pasti atau mungkin ketidaktahuan kita akan latarbelakang anggota partisipan dan bahasa komunikasinya, sehingga munculnya makna yang berbeda, yang membuat seseorang terhina, dll.

Kenyataan selanjutnya, kita tidak dapat memilih bahasa/kata-kata yang dapat menjawab signifikansi yang ingin kita sampaikan kepada orang lain, sehingga penurunan kepentingan yang terjadi begitu besar, bahkan menghilangkan makna dari keputusan bahasa/ kata-kata yang digunakan sebagai symbol, dari beberapa kenyataan diatas ada beberapa sikap yang harus di perhatikan meliputi:⁴²

⁴² Ibrahim MS, "Makna" Dalam *Komunikasi, Al-Hikmah*, 9.1 (2015), h.18–29 <<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>.

- a. Memperluas pemahaman anggota yang beragam, informasi dan pengalaman, baik yang berkaitan dengan antar etnis, antara agama, antar ras, antar kelompok, antar pekerjaan dll.
- b. Memperbaiki kesalahan terkecil sejauh bahasa dan pemanfaatannya, juga jika perlu jangan malu untuk menanyakan apakah bahasa yang kita gunakan dimengerti dengan baik dan sama oleh rekan-rekan komunikasi kita.
- c. Tidak ada makna interpretatif tunggal dalam bahasa/kata, selain dari sudut pandang mana yang akan digunakan bersama-sama dalam menguraikan dan memberikan kepentingan bersama dalam komunikasi.
- d. Melalui seluruh siklus itulah makna akan terus dipertukarkan dalam latihan komunikasi sosial manusia, yang disebut makna yang dikomunikasikan.

Bagian awal, telah dijelaskan bahwa yang memberikan sebuah makna adalah orang atau individu yang menyampaikan atau mendengarkan sebuah informasi, namun timbul sebuah pertanyaan apa sebenarnya yang membentuk makna dalam komunikasi? Ternyata makna dalam komunikasi dibentuk oleh dasar umum anggota yang terlibat dalam komunikasi yakni *frame of reference* dan *field of experience*, dalam kajian komunikasi latar belakang pengetahuan (*frame of reference*) adalah seseorang yang memiliki segala bentuk pengetahuan kognitif yang mempengaruhi keterampilan komunikasi dalam kehidupannya. Perbedaan latar belakang pengetahuan kognitif inilah yang kita lihat dalam jalur dan keterampilan komunikasi yang berbeda seperti anak-anak, remaja, dewasa, orang tua, kelompok permainan, profesional, dan gender.

Latar belakang pengalaman (*field of experience*) adalah, keterampilan komunikasi yang diperoleh seseorang melalui kisah hidup dan interaksinya dengan masyarakat, budaya, dan lingkungan alam. Setiap orang yang hidup dalam lingkungan sosial, budaya dan ekologi yang berbeda selalu memiliki

cara/kemampuan yang berbeda untuk berkomunikasi satu sama lain. Budaya mengajarkan kepada setiap orang apa yang baik, apa yang buruk, apa yang pantas dan tidak pantas, apa yang bisa dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, dengan kata lain itu adalah budaya yang mempengaruhi cara orang hidup dan berkomunikasi.⁴³

G. Teori Computer Mediated Communication (CMC)

CMC bahasa Indonesia dapat diterjemahkan ke dalam komunikasi berbasis komputer. Kajian CMC ini tergolong baru dan mulai dikembangkan pada tahun 1987. *Computer-mediated-communication* (CMC) dapat dengan mudah diartikan sebagai komunikasi antara orang-orang yang menggunakan media komputer atau melalui komputer. Penggunaan teknologi di CMC memfasilitasi pertukaran konten semantik antara individu dan kelompok melalui jaringan komunikasi yang diproses oleh satu atau lebih komputer.⁴⁴

Jika sebelumnya kita berkomunikasi secara tatap muka atau sering di sebut (komunikasi interpersonal) yang mana terjadi antara individu satu dengan individu lainnya dengan memungkinkan adanya timbal balik. Melalui adanya konsep komunikasi baru yakni CMC, dimana peserta komunikasi bisa melakukan komunikasi dengan menggunakan wahana komputer yang di hubungkan dengan internet, tentunya pola komunikasi interpersonal dan CMC sangat memiliki perbedaan yang signifikan, namun bagi komunikasi massa yang diasumsikan juga menggunakan media, jika dibedakan dengan pola CMC yang hanya di gunakan dengan proses interkasi sosial. CMC melintasi rentang penggunaan dari komunikasi antar pribadi ke komunikasi massa dan menyesuaikan kapasitas komunikasi massa tradisional, ini sangat menarik bagi spesialis komunikasi massal, terlepas dari empat kapasitas

⁴³ Ibrahim MS, "Makna" Dalam Komunikasi, *Al-Hikmah*, 9.1 (2015), h.18–29 <<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>.

⁴⁴ Sri Hadijah Arnus, *Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi*, *Al-Munzir*, 8.2 (2015), h.275–89 <<https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>>.

komunikasi luas tradisional: data, klarifikasi, hiburan, dan transmisi budaya, CMC digunakan terutama untuk interaksi sosial.⁴⁵

Pola dari CMC ini dapat di contohkan sebagai berikut: Beberapa periode yang lalu, ketika kita ingin berkomunikasi dengan teman, keluarga, rekan kerja, maka kita langsung bisa bertemu secara langsung atau tatap muka untuk mendiskusikan berbagai hal, sehingga kita bisa saling melihat dan merasakan pesan verbal maupun non verbalnya, selain itu dalam berkomunikasi secara tatap muka memungkinkan ada umpan balik dari komunikasi, namun setelah munculnya konsep komunikasi baru yakni *computer mediated communication* (CMC) yang memungkinkan kita untuk menggunakan alat-alat komunikasi baru yang dalam hal ini *smartphone* sehingga membuat jalannya komunikasi lebih mudah tanpa harus bertemu secara tatap muka.

Konsep CMC digunakan dengan bantuan internet yang dalam hal ini melalui aplikasi sosial media yang berbasis *chat* secara *online*, melalui pola CMC ini kita bisa berkomunikasi dengan siapa pun, kapan pun, dan dimana pun mereka berada tanpa harus bertemu secara langsung dengan bantuan dari aplikasi sosial media seperti *instagram*, *facebook*, *WhatsApp*, *line*, *telegram*, dll. Perubahan yang ditimbulkan oleh pola CMC di masyarakat antara lain:⁴⁶

a. Perubahan dalam jangkauan media

Seberapa cepat masyarakat dapat mengakses media sosial telah menyebabkan fenomena besar dalam arus informasi tidak hanya di negara maju tetapi juga di Indonesia. Pesatnya perkembangan media umum sekarang dikarenakan seluruh orang misalnya sanggup mempunyai media sendiri. apabila buat mempunyai media tradisional misalnya televisi, radio, atau koran diharapkan kapital yg akbar & energi kerja yg banyak, maka lain halnya menggunakan media umum.

⁴⁵ Fatma Dian Pratiwi and M Si, (*CMC*) *Dalam Perspektif Komunikasi Lintas Budaya*(*Tinjauan Pada Forum Diskusi Soompi Empress Ki TaNyang Shipper*), 7.1 (2014), h.29–44.

⁴⁶ Sri Hadijah Arnus, *Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi*, *Al-Munzir*, 8.2 (2015), h.275–89 <<https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>>.

Seperti disebutkan sebelumnya, kemajuan teknologi telah mengubah bidang media, dan orang-orang beralih dari media tradisional dan beralih ke media baru yang membuat berita lebih cepat, lebih tepat waktu, kapan saja, di mana saja.

b. Perubahan di bidang komunikasi interpersonal

Perkembangan teknologi khususnya teknologi komunikasi CMC dalam hal ini penggunaan internet telah mengubah interaksi manusia menjadi pertemuan fisik dan psikis yang tidak realistis dan virtual. Hubungan interpersonal seringkali berupa hubungan keluarga ayah, ibu, dan anak, dan perkembangan internet serta perkembangan pola CMC dapat menyebabkan dua perubahan dalam hubungan yang dapat menyebabkan hilangnya interaksi keluarga. Untuk keluarga yang jauh dari keluarga, seperti anak-anak di luar kota atau ayah yang bekerja di luar kota, informasi dan solusi dapat dibagikan hampir 24 jam sehari. Batas waktu ditetapkan melalui papan obrolan dan situs *web* yang dapat dilihat secara virtual (ditampilkan di layar dan interaksi pribadi sangat mirip dengan wajah pribadi), di mana pun diperlukan. Berikut ini diuraikan beberapa potensi dampak kemajuan teknologi komunikasi, khususnya dampak penggunaan internet dan *computer* :⁴⁷

a. Dampak sosial ekonomi

Efek negatif dari pola CMC adalah mengurangi sifat sosial orang karena mereka cenderung lebih memilih untuk terhubung melalui internet, yang merupakan fitur utama media baru, daripada bertemu atau bertatap muka secara langsung. Karena perubahan sifat sosial, hal ini dapat menyebabkan perubahan pola interaksi masyarakat. Orang-orang bosan bergaul dengan teman-teman mereka dan orang-orang di sekitar mereka. Selain dampak negatif, pola CMC memang

⁴⁷ Sri Hadijah Arnus, *Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi*, *Al-Munzir*, 8.2 (2015), h.275–89 <<https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>>.

memberikan dampak positif. Karena pola komunikasi ini relatif sederhana, cepat, dan murah, komunikasi melalui media baru dapat mempermudah komunikasi antar orang yang berjarak.

b. Dampak Psikologis

Berikut ini adalah beberapa efek psikologis yang mungkin ditimbulkan oleh penggunaan pola CMC atau internet itu sendiri:

a). Perilaku antisosial

Bentuk perilaku yang bertentangan dengan norma-norma sosial yang berlaku di masyarakat, seperti pelanggaran hukum dan perilaku menyimpang.

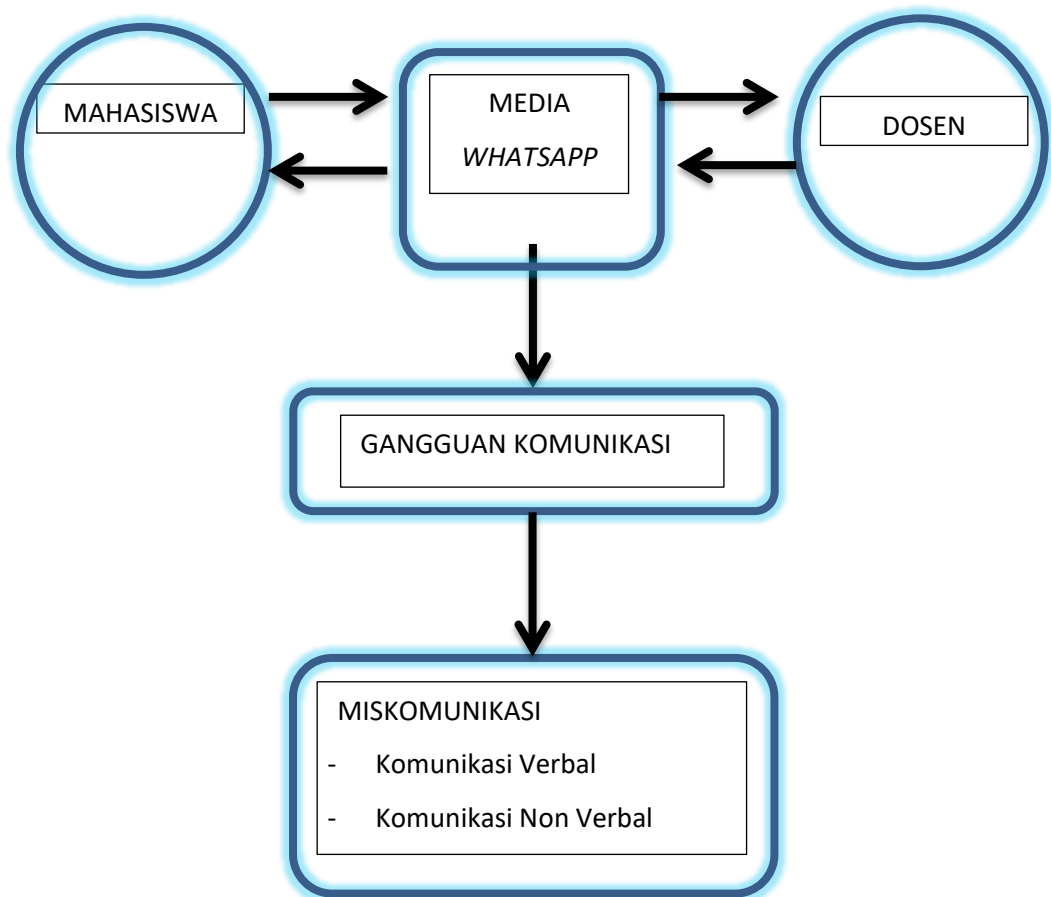
b). Kecemasan *computer*

Takut pada komputer itu sendiri. Hal ini menyebabkan pusing dan keringat dingin. Ketakutan lainnya termasuk risiko bahaya dari menekan tombol yang salah, risiko dampak sosial pada komputer, dan risiko kegagalan pribadi. Banyak wanita dan orang dengan kemampuan matematika rendah menderita fobia ini.

c). Kecanduan

Pengguna tertarik dan seperti yang diharapkan karena kemampuan komputer untuk memberikan tampilan audiovisual kepada pengguna dan terkadang memberikan hasil yang berbeda kepada pengguna mungkin atau mungkin tidak seperti yang diinginkan pengguna, seperti pada *game* virtual. Sehingga dapat membuat seseorang akan terus mencoba sehingga menimbulkan sikap kecanduan.

H. Kerangka Konsep



Gambar. 1 Kerangka konseptual

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Deskriptif Kualitatif adalah taktik mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, serta seksama dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang memengaruhi motif, dan pengaruh konteks-konteks lain.⁴⁸

Masalah yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah miskomunikasi dosen dengan mahasiswa melalui *chat* aplikasi *WhatsApp*. Pendekatan kualitatif digunakan agar penelitian ini dapat menghasilkan data-data yang bersifat sistematis, faktual baik itu berupa bentuk masalah dan faktor yang menyebabkan miskomunikasi itu terjadi pada dosen dan mahasiswa melalui *chat WhatsApp*. Selain itu dengan memakai metode kualitatif peneliti dapat memenuhi kebutuhan yang mana sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Lokasi Penelitian

Berdasarkan dengan judul penelitian, maka peneliti memilih lokasi penelitian di lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Majene, dengan alasan bahwa lokasi penelitian di STAIN Majene merupakan tempat kuliah peneliti. Selain itu peneliti melihat masih sering terjadi kejadian kegagalan komunikasi antara dosen dengan mahasiswa di lingkungan STAIN Majene.

⁴⁸ Rachmat Kriyantomo, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2nd edn (Jakarta: Kencana, 2020).

B. Sumber Data

Sumber informasi yang akan dimanfaatkan adalah data primer, yaitu data empirik yang diperoleh dari saksi penelitian dan data sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber asli pada saat pengumpulan informasi, seperti saksi responden. Data primer berupa hasil wawancara dan survei.⁴⁹ Kemudian hasil observasi menggunakan sampling *Snowball* yaitu metode memutuskan sampel yang pada awalnya sedikit jumlahnya, kemudian, pada saat itu berkembang ke tingkat yang semakin meningkat. Prosedur ini diumpamakan seperti bola salju yang menggelinding turun dari titik tertinggi gunung ke lembah, semakin lama semakin besar ukurannya.⁵⁰

Dalam proses pengambilan data primer, peneliti melakukan wawancara dari satu orang ke orang lain. Maksudnya adalah setelah peneliti melakukan wawancara di orang pertama, peneliti akan meminta saran narasumber untuk melakukan wawancara selanjutnya. Dalam hal ini informan yang dipilih yakni dari dosen yang ada di lingkungan STAIN Majene.

b. Data Sekunder

Sumber informasi tambahan berasal dari tangan kedua atau sumber yang berbeda yang ada sebelum penelitian diarahkan, seperti artikel, buku, hasil penelitian.⁵¹ Dalam proses pengambilan data sekunder, peneliti mengambil data-data berupa jurnal-jurnal, buku, artikel dari *website* yang tentunya sesuai dengan masalah penelitian yang akan diteliti yaitu miskomunikasi yang terjadi antara dosen dan mahasiswa melalui *chat WhatsApp*. Berdasarkan uraian sumber data di atas yang menjadi data utama dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa di lingkungan STAIN

⁴⁹ Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, 1st edn (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

⁵⁰ Rachmat Kriyantomo, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*, h 320.

⁵¹ Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, 1st edn (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

Majene. Mereka memberikan informasi kepada peneliti tentang kegagalan komunikasi yang dialami melalui *chat* aplikasi *WhatsApp*.

C. Metode Pengumpulan Data

Peneliti akan menggunakan dua metode pengumpulan data dalam penelitian ini yakni :

a. Metode Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah diskusi antara peneliti dan seseorang yang ingin mendapatkan data dan saksi yang diperkirakan memiliki data yang signifikan tentang suatu objek penelitian. Wawancara dalam penelitian kualitatif sebagai wawancara mendalam atau wawancara intensif dan umumnya tidak terstruktur.⁵²

Proses wawancara yang dilakukan adalah dengan mendatangi langsung narasumber yakni dosen dan mahasiswa dari saran-saran yang diberikan oleh setiap narasumber ketika selesai melakukan wawancara. Peneliti akan menanyakan seputar kegagalan komunikasi yang dialami melalui *chat WhatsApp*, tidak hanya itu peneliti berusaha terus untuk menggali informasi secara mendalam dari setiap narasumber. Selain itu peneliti juga akan memanfaatkan wawancara secara daring, jika memang narasumber memiliki kesibukan sehingga susah untuk di temui secara langsung. Misalnya wawancara lewat telpon seluler atau lewat aplikasi *WhatsApp* itu sendiri.

b. Dokumentasi

Strategi dokumentasi bermaksud untuk menyelidiki informasi masa lalu, dan pemeriksaan wacana. Dalam metode dokumentasi, peneliti akan mengumpulkan *chat-chat* dosen dengan mahasiswa yang dilakukan di aplikasi *WhatsApp*.

D. Instrumen Penelitian

Alat penelitian adalah alat yang digunakan selama proses pengumpulan data untuk membantu peneliti memperoleh data. Dalam

⁵² Rachmat Kriyantomo, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*, h 289.

penelitian kualitatif ini, alat utama adalah peneliti mencari dan mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan adalah:

a. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara adalah jenis panduan wawancara yang digunakan peneliti untuk menjaga pengumpulan data tetap pada jalurnya dan untuk mengingat data apa yang harus dikumpulkan. Alat ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengungkapkan informasi secara rinci sehingga membentuk informasi yang lengkap dan komprehensif.

b. Instrumen Dokumentasi

Alat dokumentasi penelitian ini digunakan untuk melengkapi hasil data wawancara. Dalam proses ini, peneliti mengumpulkan bukti dari segala bentuk obrolan antara dosen dan mahasiswa melalui media *WhatsApp*.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis terdiri dari tiga aliran kegiatan yang bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/validasi. Detail dari ketiga baris tersebut adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan umum, abstraksi, dan transformasi data yang berasal dari catatan tertulis ke lapangan. Proses ini berlanjut selama penelitian, bahkan sebelum data benar-benar dikumpulkan, sebagaimana dibuktikan oleh kerangka konseptual penelitian, masalah penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan kumpulan informasi yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Format penyajian data kualitatif dapat berupa catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan teks naratif berbentuk diagram. Formulir-formulir ini mengatur informasi yang diatur ke dalam bentuk yang kohesif

dan mudah diakses yang memudahkan untuk melihat apakah kesimpulannya benar atau dianalisis ulang untuk melihat apa yang terjadi.⁵³

c. Penarikan Kesimpulan

Upaya untuk mencapai kesimpulan terus dilakukan oleh para peneliti di bidang ini. Dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari makna sesuatu dengan menemukan keteraturan pola (catatan teoretis), penjelasan, kemungkinan konfigurasi, dan pernyataan. Kesimpulan ini telah diperlakukan secara longgar dan tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan telah dicapai. Awalnya tidak jelas, tetapi kemudian menjadi lebih rinci dan lebih tegas.

Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama penelitian: pertimbangan ulang selama penulisan, tinjauan catatan lapangan, tinjauan sejawat dan *brainstorming* untuk menciptakan konsensus antar-subjek, dan salinan dengan upaya ekstensif untuk temuan di catatan lain.⁵⁴

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksanaa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi. Triangulasi menurut Sugiyono didefinisikan sebagai kombinasi dari berbagai metode akuisisi data dan sumber data yang ada. Triangulasi digunakan untuk melacak perbedaan antara data yang diberikan oleh seorang informan (penyedia informasi) dan sumber lainnya. Oleh karena itu, diperlukan suatu cara untuk membakukan perbedaan data tersebut agar dapat menarik kesimpulan yang akurat dan relevan.⁵⁵

Penggunaan metode triangulasi yang akan digunakan peneliti adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik adalah dilakukan dengan memeriksa data dari sumber yang sama, tetapi menggunakan teknik yang berbeda.⁵⁶ Ketika peneliti telah melakukan wawancara mendalam kepada narasumber,

⁵³ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif, Jurnal Alhadharah*, 17.33 (2018), h.81–95

⁵⁴ Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif, Jurnal Alhadharah*, 17.33 (2018), h.81–95

⁵⁵ Reyvan Maulid Pradistya, *Teknik Triangulasi Dalam Pengolahan Data Kualitatif, Dqlab.Id*, 2021 <<https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif>> [accessed 27 December 2021].

⁵⁶ Arnild Augina Mekarisce, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat, Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020), h.145–51.

maka peneliti akan kembali melakukan pengecekan informasi melalui dokumentasi, dengan meminta bukti-bukti *chat* yang dilakukan oleh narasumber di *WhatsApp*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene

Setelah terbentuknya Sulawesi Barat yang merupakan bagian dari negara ke-33, jumlah tokoh dari Sulawesi Barat yang berpartisipasi di Sulawesi Selatan, khususnya masyarakat IAIN, menanggapi keinginan tokoh-tokoh tersebut untuk mendirikan lembaga pendidikan agama di Sulawesi Barat. Stempel tersebut antara lain dipimpin oleh tokoh Mandar di Makassar.

- 1) Prof. Dr. H. Ahmad M. Sewang, MA
- 2) Prof. Dr. H. Abdul Rahman Halim, M.Ag
- 3) Prof. Dr. KH. M. Danial Djalaluddin, LC., M.Ag
- 4) Dr. H. Arifuddin Ismail
- 5) Dr. H. Mukhlis Latif, M.Si
- 6) Dr. H. M. Nafis Djuwaeni, MA

Tahun 2009 atas inisiasi Ka Kanwil Kemenag Drs. H. Sahabuddin Kasim bersama Kabag TU Drs. H. Mukhlis Latif, M.Si setelah berkoordinasi dengan Prof Dr. H.Ahmad M. Sewang, MA untuk menghadirkan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Prof. Dr. Muhammad Ali dan kepala Biro ORTALA Kemenag RI Drs. Sahman Sitompul bersama jajarannya untuk melakukan pertemuan dengan Gubernur Sulbar di Mamuju.

Dalam pertemuan tersebut disepakati pengalihan status STAIS Al Mardiyah menjadi STAIN Majene, dan setelah kesepakatan tersebut dibentuk tim awal dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Barat tahun 2009. Kemenag Pusat telah menindaklanjuti perubahan SK dari tim awal menjadi tim pendiri. Berdasarkan usulan tersebut, lahirlah undang-undang tim pendiri.

1. Penanggung Jawab : H. Kalma Katta, S.Sos., MM (Bupati Majene Periode 2011-2016)
2. Koordinator : Prof. Dr. H. Ahmad Sewang, MA

3. Ketua : Dr. H. Mukhlis Latif, M.Si
4. Wakil Ketua : Dr. H. M. Nafis Dj, MA
5. Sekretaris : Dr. Anwar Sadat, S.Ag., M.Ag
6. Wakil Sekretaris : Dr. Muhammad Said, S.Th.I
7. Anggota : Dr. Muliadi, S.Ag., M.Sos.I
: Dr. Suddin Bani, M.Ag
: Drs. Sufyan Mubarak, SH., MH
: Abdul Gafur, S.Th.I., M.Th.I

Dipimpin oleh Mukhlis Latif, ia bertemu dengan Kalma Katta dan mendesak Gubernur Sulawesi Barat H. Anwar Adnan Shaleh untuk mempromosikan pertemuan persahabatan dengan Wakil Presiden H.M. Jusuf Kalla Republik Indonesia. Tim pendiri disambut Wapres pada 2015 di kantor Wapres. Saat itu, Wakil Presiden langsung memanggil Menpan Yudi Krisnandi dan pendirian STAIN Majene segera direalisasikan. Proses selanjutnya Menpan akan benar-benar mengunjungi Mamuju dan membahas rencana pendirian STAIN Majene.

Setelah melalui perjalanan yang panjang dan sulit, setelah tiga kali pergantian pimpinan negara dan kabinet pemerintahan, cita-cita tersebut diwujudkan melalui perintah Menteri Agama pada 31 Oktober 2016. Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 38 tentang Pendirian STAIN Majene yang didirikan di Majene oleh Menteri Agama Lukman Hakim Syaifuddin pada tanggal 12 November 2016. STAIN Majene secara resmi didirikan dan diluncurkan oleh Menteri Agama dan segera melantik Dr. H. M. Nafis Dj, MA sebagai ketua.

STAIN Majene berasal dari salah satu ibu kota kabupaten Sulawesi Barat, dan berlevel provinsi. Berdirinya STAIN Majene diilhami oleh keinginan untuk menaikkan taraf pendidikan di negara bagian termuda saat itu, yang sebelumnya jauh tertinggal dari negara bagian lain.

Secara geografis, seluruh PTN berada di Kabupaten Majene, karena Majene merupakan daerah yang disepakati oleh para pejuang sebagai pusat pembelajaran di Sulawesi Barat. Berkat kesabaran dan ketekunan Ketua dan

Wakil Ketua yang ditunjuk, STAIN Majene memiliki rata-rata berkualifikasi Doktor dan diperkuat tenaga kependidikan, sebagian besar adalah mutasi dari instansi lain dan jatah penerimaan Aparatur Sipil Negara.

Sebagai institusi pendidikan tinggi, seperti halnya perguruan tinggi lainnya, STAIN Majene memiliki tiga fungsi utama. Yakni Tridharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pendidikan dan pendidikan berlangsung di kampus sebagai proses pengembangan ilmu pengetahuan melalui tatap muka antara dosen dan mahasiswa, berlangsung di tempat dan kerangka waktu yang diatur menurut kalender akademik. Penelitian merupakan proses pengembangan teori yang dilakukan baik oleh dosen maupun mahasiswa secara individu dan bersama-sama (bersama-sama).

Pengabdian kepada masyarakat merupakan suatu bentuk dimana universitas tertarik dan terlibat dalam masyarakat sebagai kelompok kepentingan, dan menjaga rasa memiliki terhadap universitas agar universitas tidak menjadi menara gading seperti itu.

c. Visi dan Misi STAIN Majene

Visi :

Sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu-ilmu keislaman dan kebudayaan yang unggul dan malaqbiq dikawasan Timur Indonesia tahun 2040.

Misi :

1. Membuka akses pelayanan pendidikan islam yang merata
2. Menyelenggarakan kajian islam
3. Menyelenggarakan dan mengembangkan kajian bahasa asing yang berbasis IT
4. Melestarikan kearifan lokal (local wisdom) yang malaqbiq melalui kegiatan penelitian
5. Melaksanakan pengabdian masyarakat melalui program kemitraan (partnership) dengan berbagai stakeholders.

d. Jurusan dan Program Studi

1. Jurusan Tarbiyah dan Keguruan
 - 1). Program Studi Pendidikan Agama Islam
 - 2). Program Studi Tadris Bahasa Inggris
2. Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam
 - 1). Program Studi Hukum Keluarga Islam
 - 2). Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
3. Jurusan Ushuluddin, Adab dan Dakwah
 - 1). Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir
 - 2). Program Studi Bahasa dan Sastra Arab
 - 3). Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

B. Bentuk Miskomunikasi yang Dialami Dosen dan Mahasiswa Pada Media WhastApp

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan dua tema dari bentuk miskomunikasi yakni miskomunikasi referensial dan miskomunikasi afektif, antara lain:

1. Miskomunikasi Referensial

Kesalahpahaman terjadi ketika pihak-pihak menggunakan kata-kata yang tidak jelas atau ketika konteksnya hilang atau bingung. Akibatnya, orang yang berinteraksi tidak benar-benar tahu apa yang mereka bicarakan.

a. Miskomunikasi Kata Tunggal / Frasa Pendek

Tema pertama berkisar pada kesalahpahaman berdasarkan kata-kata dan frasa pendek yang tidak memiliki arti yang sama antar peserta komunikasi. Dosen inisial BM yang mengajar disalah satu jurusan Tarbiyah dan Keguruan mengungkapkan bahwa mahasiswa masih sangat sering mengirim pesan menanyakan kepastian kehadiran didalam kelas, berikut hasil wawancaranya :

“bu masuk besok yah?” Padahal saya sudah bilang ndak mestiji dek dikasi begitu,saya sdh tahu jadwal saya hari ini,saya akan konfirmasi kalau saya tidak masuk”⁵⁷

⁵⁷ BM, Wawancara, 08 Juni 2022.

Wawancara diatas dapat diketahui bahwa penggunaan kata frasa pendek “bu masuk besok yah?” atau “besok, jadiki masuk ibu?” yang sering digunakan oleh mahasiswa dalam menghubungi dosen sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan dosen merasa bahwa mahasiswa tersebut menganggapnya malas untuk hadir mengajar.

Kesalahpahaman lain yang berpusat pada kata-kata ambigu tentang waktu dan lokasi seperti yang dialami oleh dosen perempuan insial SM dari prodi Tadris Bahasa Inggris yakni “datang saja setelah siang” dalam pernyataan ini pihak komunikasi dari dosen tidak memastikan dengan jelas waktu siangnya. Berikut hasil wawancaranya :

“sudah ma berjanji untuk datang ke kampus setelah jumat itu. tapi mahasiswanya tidak sabar. Jadi seakan-akan ibu yang diatur padahal ku usahakan ji untuk menepati janjiku dan saya datang juga habis jumat”⁵⁸

Wawancara diatas dapat diketahui bahwa miskomunikasi terjadi karena peserta komunikasi membuat rencana tidak secara langsung atau melalui panggilan telepon, melainkan dalam bentuk *chat* di *WhastApp* yang prosesnya sangat cepat. Peserta komunikasi akan merasakan bahwa miskomunikasi telah terjadi setelah mengimplementasikan rencana yang telah dibuat sesuai dari inti kata frasa pendek yang disampaikan oleh dosen SM.

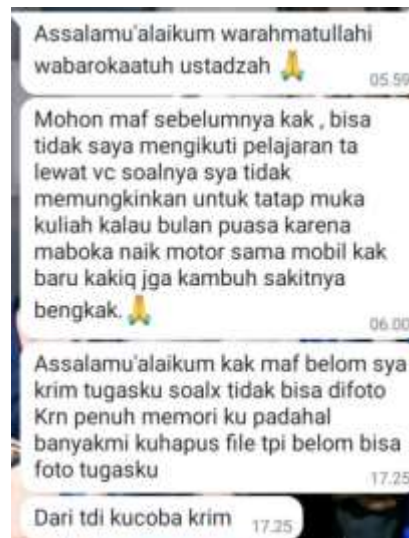
Miskomunikasi kata tunggal juga dialami oleh dosen inisial RA seperti dalam perbedaan kata “mau” dan “ingin”. Perbedaan makna yang ditangkap pada kata “mau” dalam kalimat “saya mau konsultasi” seolah-olah mahasiswa yang mengatur dosennya sedangkan dosen RA lebih menyarankan untuk menggunakan kata “ingin” walaupun berbentuk sederhana tetapi terlihat cocok digunakan dalam konteks akademik.

b. Miskomunikasi Kebingungan Topik Percakapan

Miskomunikasi referensi kedua adalah bahwa pertukaran pesan teks tidak memberikan konteks yang cukup bagi pelaku yang berinteraksi untuk menafsirkan topik percakapan secara bermakna. Dosen inisial HN dari

⁵⁸ SM, Wawancara, 08 Desember 2021.

jurusan Ushuluddin Adab dan Dakwah pada prodi Sastra Arab dan Komunikasi dan Penyiaran Islam mengatakan bahwa pesan yang dikirim oleh mahasiswa antara lain “bisa menyusul pi saya kak?” namun disisi lain sudah ditentukan *deadline* untuk pengumpulan tugas. Kejadian seperti ini rata-rata dialami oleh dosen muda.



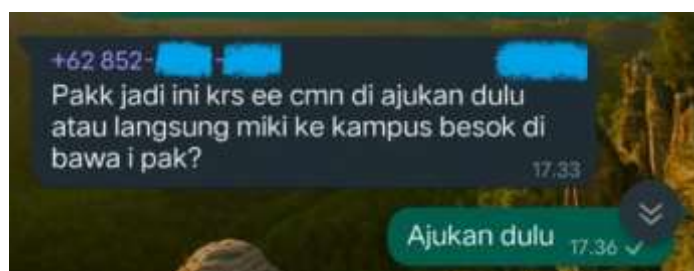
Gambar. 2 miskomunikasi kebingungan pada topik percakapan

Topik percakapan diatas menimbulkan kesalahpahaman bagi dosen HN dengan permintaan-permintaan mahasiswa yang sangat beragam dan seharusnya tidak disampaikan melalui *chat* tetapi bisa melalui panggilan telepon.

Kebingungan lain dialami mahasiswa saat berkomunikasi dengan dosen inisial SM, yang mana mahasiswa bertanya “di semester 2 nilai saya mana bu?” Dosen SM menjelaskan kepada mahasiswa bahwa pada semester 2 mahasiswa tersebut tidak masuk kuliah, namun diharuskan membayar karena tidak dapat mengambil cuti pada semester itu. Mahasiswa tersebut tidak paham dengan penjelasan yang disampaikan, akhirnya mahasiswa tersebut meminta untuk uang SPPnya pada semester 2 dikembalikan.

Kesalahpahaman komunikasi sangat rentang terjadi ketika dikaitkan dengan nilai semester, mulai dari nilai yang bermasalah seperti nilai eror, nilai yang tidak sesuai harapan seperti yang dialami dosen SM.

Kesalahpahaman lain tentang kebingungan pada topik percakapan juga dialami oleh dosen inisial DS salah satu dosen di prodi Pendidikan Agama Islam dalam percakapannya di group dengan mahasiswa, contoh saat dosen DS menyampaikan untuk mengumpulkan KRS. Mahasiswa menanggapi dengan beragam pertanyaan seperti : “apakah KRS semester 2 atau semuanya” / “apakah transkrip juga dikumpul.”

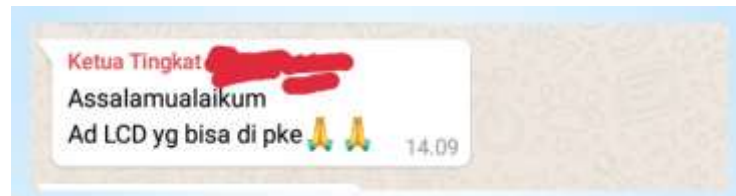


Gambar. 3 miskomunikasi kebingungan pada topik percakapan

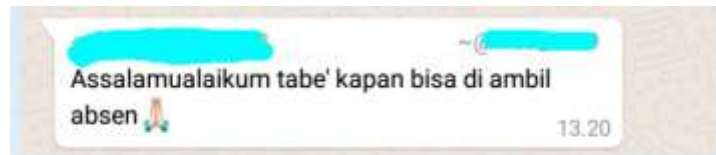
Masalah seperti ini tidak begitu serius dari masalah yang dialami dosen SM, namun dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dosen DS mengatakan bahwa mahasiswa masih tidak paham dengan pesan yang disampaikan selain itu dosen DS juga merasa pemilihan kata yang digunakan sangat ilmiah, tetapi kejadian tersebut langsung diselesaikan oleh dosen DS melalui *WhatsApp*.

Miskomunikasi juga terjadi pada dosen inisial RA yang merupakan dosen dari jurusan Tarbiyah dan Keguruan prodi Tadris Bahasa Inggris. Kebingungan pesan yang dikirim oleh mahasiswa yang tidak memperjelas konteks pesannya dengan menggunakan tanda baca.

Tujuh informan dosen hampir semua mengalami masalah tanda baca, misalkan “bu ada LCD” ini berarti mereka menginformasikan kalau sudah menyediakan LCD atau kalimat lain “bu ada LCD?”. Masalah seperti ini terlihat tidak begitu serius, namun tanda baca sangat berperan pada kalimat yang dikirim melalui *chat*, karena intonasi pesan dalam bentuk teks tidak dapat di dengar langsung sehingga pesan mahasiswa ditafsirkan tidak sopan dan tidak bertanya dengan baik.



Gambar. 4 miskomunikasi kebingungan pada topik percakapan



Gambar. 5 miskomunikasi kebingungan pada topik percakapan

2. Miskomunikasi Afektif

Kesalahpahaman tentang topik ini berkaitan dengan ketidakmampuan membaca nada dan emosi pertukaran teks. Peserta umumnya menganggap nada emosional menjadi negatif. Kesalahpahaman juga bisa terjadi ketika peserta mencoba bercanda atau menyindir.

a. Salah mengartikan emosi atau nada pesan

Peserta komunikasi terkadang salah mengartikan emosi yang digunakan dalam percakapan, atau nada yang tidak disengaja sehingga dianggap negatif. Peserta komunikasi merasa kebingungan ketika menuliskan sebuah emosi atau nada dalam teks, yang mana penggunaan emosi dalam teks berasal dari emoji-emoji yang disediakan oleh *WhastApp*.

Penggunaan emoji tangan bersedekap sering kali digunakan oleh mahasiswa dalam wadah *chat* di *WhastApp* biasanya ditempatkan disetiap akhir kalimat. Dosen perempuan inisial RM dari prodi Tadris Bahasa Inggris mengungkapkan bahwa mahasiswa terlihat aneh saat mengirimkan *emoticon* tangan bersedekap dalam jumlah yang banyak.

“emoticon tangan bersedekap 5 kali dari atas sampai bawah itu banyak sekali. dan saya merasa mahasiswa itu menyimpulkan dengan memberikan tangan bersedekap”.⁵⁹

⁵⁹ RM, Wawancara, 01 Juni 2022.

Data lain dari mahasiswa inisial RT dari prodi Tadris Bahasa Inggris tentang penggunaan *emoticon* tangan bersedakap digunakan dalam jumlah yang banyak karena terdapat pemikiran bahwa kurang memohon jika emoji tangan bersedakapnya hanya satu.

Membaca nada pesan dalam bentuk teks tidak sama ketika berbicara langsung. Mahasiswa seringkali menulis pesan dengan menggunakan kata-kata yang diucapkan sehari-hari, sehingga ketika berkomunikasi lewat *WhastApp* pemilihan katanya sama saat berbicara di lingkungan sehari-harinya, seperti: “pindah bu”? / “apa ji bu”

Masalah ini perlahan mulai dipahami oleh dosen dan biasanya langsung diselesaikan sehingga tidak menimbulkan efek yang serius.



Gambar. 6 miskomunikasi salah mengartikan emosi atau nada pesan

b. Salah menafsirkan humor

Peserta komunikasi salah menafsirkan humor yang terkadang tidak disengaja dan dianggap negatif. Menulis nada pesan dalam bentuk teks menjadi kebingungan setiap peserta komunikasi. Tujuh informan dosen salah satunya mengalami situasi yang dimana mahasiswa bercanda namun dimaknai negatif oleh dosen. Berikut hasil wawancara dari dosen RA :

“Misalnya ketika saya bilang “untuk MK sosiologustik” langsung ada yang tanya bilang apa itu MK? Trus ada yg balas sesama temannya bilang “makan kambing”.⁶⁰

⁶⁰RA, Wawancara, 03 Desember 2021

Berdasarkan hasil wawancara diatas mahasiswa yang niatnya bercanda sesama temannya, namun dosen menanggapi secara negatif. Kesalahpahaman ini juga menjadi penghambat interaksi di media *WhastApp*.

Tabel.1
RINGKASAN HASIL TEMUAN

No	Informan	Temuan
1	BM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang selalu memberikan kabar tentang jadwal masuk kuliah 2. Status <i>WhatsApp</i> membuat 1 angkatan tersinggung 3. Pesan mahasiswa laki-laki tidak ekspresif, sedangkan perempuan bervariasi
2	RA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan tanda baca <i>chat</i> mahasiswa kurang 2. Penggunaan kosa kata mahasiswa masih terbawa dialeg
3	SM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permasalahan jadwal kuliah 2. Mahasiswa tidak paham dengan pesan yang disampaikan 3. Mahasiswa menyindir dosennya lewat status <i>WhatsApp</i>
4	SI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak membalas pesan mahasiswa (<i>just read</i>) 2. Lebih senang berkomunikasi secara <i>face to face</i>
5	RM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan <i>emoticon</i> secara berlebihan 2. Mahasiswa sering menyimpulkan sendiri, tanpa bertanya sebelumnya 3. Mahasiswa laki-laki <i>to the point</i>,

		mahasiswa perempuan bertele-tele ketika menghubungi lewat <i>chat</i>
6	DS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengejar mahasiswa untuk menyelesaikan masalah 2. Mahasiswa perempuan sedikit alay, mahasiswa laki-laki lebih lebay ketika menghubungi lewat <i>chat</i> 3. Mahasiswa tidak memberikan respon (<i>just read</i>)
7	HN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa tidak kenal waktu saat menghubungi lewat <i>chat</i> 2. Mahasiswa seenaknya menyuruh dosennya 3. Mahasiswa meminta sumbangan ke dosen untuk membayar SPP
8	IT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dapat nilai dari dosen 2. Dosen laki-laki jarang memberikan respon
9	AG	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Chat</i> hanya di <i>read</i> oleh dosen karena langsung <i>to the point</i> tanpa perkenalan 2. Menghubungi dosen kalau ada masalah khusus yang terjadi, contoh masalah nilai
10	MZ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salah paham dengan dosen tentang penentuan jadwal masuk kuliah 2. Dosen yang tiba-tiba membatalkan jadwal kuliah sekitar 15-10 menit sebelum perkuliahan dimulai 3. Mendiskusikan dengan teman kelas ketika ada masalah dengan dosen

11	RT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering menggunakan <i>emoticon</i> agar dosen tidak hanya membaca, tetapi juga bisa merasakan dari bentuk ekspresi <i>emoticon</i> yang dikirim 2. Mengirim <i>emoticon</i> tangan bersedekap dengan jumlah yang banyak, karena merasa kurang memohon pada dosen
----	----	--

Sumber : diolah berdasarkan hasil wawancara, 2022

C. Dampak Miskomunikasi pada Perkuliahan

Kegagalan komunikasi yang terjadi antara dosen dan mahasiswa menjadi serius karena berdampak pada perkuliahan. Namun dari data yang peneliti dapatkan bahwa dampaknya tidak terlalu besar. Dimana dampaknya ada dari sisi akademik dan dari sisi emosionalnya. Peneliti akan menguraikan dampak-dampak miskomunikasi yang dialami dosen dan mahasiswa pada proses perkuliahan.

Dosen inisial BM mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang pernah terjadi pada perkuliahan akibat miskomunikasi yakni terlambat menilai tugas dari mahasiswa, dimana tugas yang seharusnya dikirim di group *WhatsApp* tetapi mahasiswa mengirimkan secara pribadi, akhirnya dosen BM tidak melihat *chat* mahasiswa karena terlalu banyak pesan yang masuk.⁶¹

Dosen inisial RA juga mengungkapkan bahwa dampak yang dialami dari sisi akademik dan sisi emosional. Dimana sisi akademiknya berupa salah jadwal dimana mahasiswa bertanya tapi tidak menggunakan tanda tanya, dan dosen beranggapan lain, bahwa mahasiswa tersebut sekedar mengingatkan jadwal. Sehingga dosen datang, dan mahasiswanya tidak datang akibat dosen tidak hanya membaca pesan mahasiswa. Berikut hasil wawancaranya :

⁶¹ BM, Wawancara, 08 Juni 2022.

“bu bisa masuk jam 9” dosennya masuk mi jam 9 tapi ternyata baru bertanya dan karna tidak dibalas anak-anaknya tidak datang mi karna merasa harus di konfirmasi”.⁶²

Hal lain juga dialami dosen inisial RA dari sisi emosionalnya, dia mengungkapkan ketika ada mahasiswa yang bersikap tidak sopan, maka perasaan yang dialami terasa tidak nyaman. Sehingga itu akan sangat berdampak pada proses pelaksanaan perkuliahan.⁶³

Dosen inisial SM juga mengungkapkan dampak yang dialami dari miskomunikasi yaitu, terkadang kelas yang sudah disepakati diawal, tiba-tiba dibatalkan. Hal ini akan sangat merugikan dosen ataupun mahasiswa yang sudah berada di kampus.

Dosen inisial SI mengalami hal lain terkait dampak miskomunikasi pada proses perkuliahan. SI mengungkapkan bahwa bisa saja perkuliahan tidak kondusif, dan jika itu terjadi maka pembelajaran sudah tidak menarik lagi.

Hal lain diungkapkan oleh mahasiswa inisial MZ dimana dampak miskomunikasi pada perkuliahan yang dialami yakni saat dosen yang tiba-tiba membatalkan jadwalnya, namun teman-temannya sudah berada di kampus. Sehingga dia berfikir untuk bisa bersikap adil kepada teman-temannya dengan datang ke kampus dan menyampaikannya sambil memperlihatkan bukti *chat* dosen tersebut. Berikut hasil wawancaranya :

“saya langsung kebawa tapi saya tidak kasih tahu langsung nanti saya ketemu baru sampaikan, biasa langsung saya perlihatkan bukti bukti *chatnya* bapak”.⁶⁴

Hal lain yang juga diungkapkan mahasiswa inisial IT, dimana mendapatkan nilai eror akibat tidak mengumpulkan tugas tepat waktu, dengan keterlambatan satu hari. Berikut hasil wawancaranya :

“pernah waktu semester 2 krn itu tugas final, jadi terlambat satu hari. dan itu malam ndak bisa langsung dikirim krn hprusak. Terpaksa eror disitu nilaiku”.

⁶² RA, Wawancara, 03 Desember 2021

⁶³ RA, Wawancara, 03 Desember 2021

⁶⁴ MZ, Wawancara, 03 Juni 2022.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita ketahui bahwa miskomunikasi ternyata memberikan dampak pada proses perkuliahan. Walaupun dampaknya tidak terlalu serius, namun jika dibiarkan tanpa ada solusi maka selamanya akan terus berdampak. Oleh karena itu agar lebih jelas dampak miskomunikasi pada proses perkuliahan, peneliti akan menguraikan dalam bentuk tabel :

Tabel 2
DAMPAK MISKOMUNIKASI PADA PERKULIAHAN

No	Dampak Secara Akademik	Dampak Secara Emosional
1	Kelas tiba-tiba dibatalkan	Sakit hati
2	Perkuliahan dimulai tidak sesuai jadwal	Perasaan tidak nyaman
3	Perkuliahan tidak kondusif, sehingga pembelajaran tidak menarik	Emosi
4	Salah jadwal perkuliahan	Merasa jengkel karena tidak dapat nilai
5	Salah tempat perkuliahan	Kurang <i>feedback</i>
6	Terlambat memberikan nilai	Penggunaan <i>emoticon</i> berkali-kali terkesan tidak sopan

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara, 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat kita pahami bahwa walaupun miskomunikasi memberikan dampak pada proses perkuliahan, akan tetapi perkuliahan kembali tetap bisa dilaksanakan. Sejauh ini tidak ada dosen yang berfikir untuk tidak masuk mengajar akibat merasa sakit hati, emosi pada mahasiswa. Begitupun sebaliknya mahasiswa tetap masuk mengikuti perkuliahan.

Dampaknya memang terlihat tidak terlalu serius, akan tetapi dosen dan mahasiswa harus memiliki upaya untuk mengatasi miskomunikasi melalui *WhatsApp*. Karena perkuliahan yang efektif itu tercipta sejauh mana hubungan komunikasi dosen dan mahasiswa. Dan tentunya diharapkan setiap perkuliahan selalu berjalan lancar, dan kondusif.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Mahasiswa dan Dosen dalam Berkomunikasi melalui *WhatsApp*.

Komunikasi melalui *WhatsApp* memang berbeda jauh dari komunikasi langsung, ketika kita berkomunikasi secara tatap muka maka akan ada *feedback* yang langsung di sampaikan, sehingga efeknya akan langsung dapat dilihat dan dirasakan. Komunikasi melalui media *WhatsApp* terdapat pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dan penghambat dalam berkomunikasi pada media *WhatsApp* akan peneliti uraikan berdasarkan hasil wawancara dari dosen dan mahasiswa.

Kemudahan menggunakan *WhastApp* diungkapkan oleh dosen inisial RM, dimana *WhastApp* sangat mudah digunakan, selain itu *WhastApp* memiliki fitur yang dapat diketahui bahwa pesan yang dikirim telah dilihat dan dibaca oleh komunikan. Berikut hasil wawancaranya :

“mudah digunakan dan semua orang menggunakan *WhatsApp* selain itu saya bisa mengetahui apakah mahasiswa saya sudah membaca atau tidak kan ada fiturnya itu *seen* atau tidak”.⁶⁵

Dosen inisial BM juga mengungkapkan bahwa menggunakan *WhastApp* sangat mendukung dalam hal memberikan materi lewat *group WhastApp*, karena akan memudahkan mahasiswa cepat dalam mendapatkan materi kuliah. Berikut hasil wawancaranya :

“beberapa perkuliahan, saya buat *group WhatsApp* untuk mata kuliah tertentu karna saya butuh memang satu *group* untuk langsung sebar ke satu kelas tanpa melalui perantara krn itu lebih gampang mahasiswa lebih cepat dapat informasinya”.⁶⁶

⁶⁵ RM, Wawancara, 01 Juni 2022.

⁶⁶ BM, Wawancara, 08 Juni 2022.

Dosen inisial HN mengungkapkan *WhastApp* sangat menjaga privasi pengguna berbeda dengan Telegram. Kontak di *WhatsApp* akan terbaca saat nomornya telah di *save* sedangkan di Telegram semua kontak masuk secara tiba-tiba dan tidak dikenal. Berikut hasil wawancaranya :

“*WhatsApp* ndak terlalu rumit, maksudnya nanti nomor yang tersave baru terbaca betul trus memang kalau telegram kan terdata sendiri, siapa yg pakai telegram trus banyak *chat* telegram ndak jelas”.⁶⁷

WhastApp sebagai media populer diungkapkan oleh dosen inisial SI, selain saat ini juga *WhatsApp* telah menjadi media yang umum digunakan di STAIN Majene. Kepopuleran *WhastApp* menjadikan Indonesia berada di posisi ke empat pengguna *WhastApp* terbanyak.

Dosen inisial DS mengungkapkan *WhastApp* juga memiliki fitur-fitur yang sangat membantu dalam proses komunikasi, seperti *voice note*, *video call*, panggilan telepon.

Hambatan dalam berkomunikasi pada media *WhastApp* juga dialami oleh dosen dan mahasiswa, dimana yang menjadi berkomunikasi kerap menjadi sebuah langkah menimbulkan sebuah kegagalan dalam berkomunikasi. Peneliti akan menguraikan hasil wawancara yang menjadi faktor penghambat dosen dan mahasiswa dalam berkomunikasi pada media *WhastApp*.

Salah satu hambatan yang dialami mahasiswa inisial IT adalah dosen laki-laki yang jarang memberikan respon pada pesan yang dikirim. Selain itu menghubungi dosen laki-laki memiliki perasaan takut. Berikut hasil wawancaranya:

“kalau dosen laki-laki dibilang narespon sekali jarang. kalau dosen laki-laki agak takut kalau banyak bicara sekali apalagi sembarang dibilang. Apalagi dosen laki-lakinya yang berumur semua jadi sopan sekali ki”.⁶⁸

⁶⁷ HN, Wawancara, 21 Juni 2022.

⁶⁸ IT, Wawancara, 07 Juli 2022.

Dosen inisial SI juga mengungkapkan alasannya kenapa tidak membalas pesan mahasiswa yakni bahwa dosen SI ketika sudah melihat *chat* mahasiswa dia merasa tidak perlu membalasnya. Selain itu dosen SI juga berfikir bahwa ketika dia tidak membalas *chat* mahasiswa itu berarti dia berada dikampus, sebaliknya jika dia tidak berada di kampus maka dosen SI akan membalas pesan mahasiswa. Berikut hasil wawancaranya :

“tapi kalau kamu yang *chat* ke saya ndak perlu saya balas “oke”atau iya” karena saya sudah lihat. Selain itu saya ndak balas berarti saya ada di tempat tapi mahasiswa ndak pelajari psikologi seperti ini. Dan seandainya kalau saya ndak ada di tempat saya pribadi akan balas”.⁶⁹

Dosen inisial DS juga mengungkapkan bahwa salah satu faktor penghambat dalam berkomunikasi masalah teknis yakni jaringan yang tidak stabil.

Dosen inisial BM juga mengungkapkan bahwa yang menjadi faktor penghambat komunikasi dari segi etikanya, terkadang mahasiswa yang menghubungi tidak perkenalan diri, tidak menyapa, tidak permisi, langsung masuk di inti pesan. Berikut hasil wawancaranya:

“sebenarnya pahami dulu etika yah. Misalkan waktunya dia menghubungi kapan, tiba-tiba masuk langsung ke inti tdk perkenalkan diri dulu, tidak menyapa dulu, tdk permisi dan langsung masuk ke kontennya”.⁷⁰

Perbedaan budaya juga menjadi penghambat dalam berkomunikasi, seperti yang diungkapkan oleh dosen SM bahwa masih ada yang belum bisa menerima budaya orang lain dimana ketika dia lebih sering menggunakan bahasa indonesia dan mahasiswa sering menggunakan bahasa mandar, sehingga terkadang ada istilah yang kurang dimengerti. Berikut hasil wawancaranya:

⁶⁹ SI, Wawancara, 21 Juni 2022.

⁷⁰ BM, Wawancara, 08 Juni 2022.

“karena ada yang tidak bisa menerima budaya orang. saya terbiasa dengan bahasa Indonesia dan mahasiswa terbiasa dengan bahasa mandar, mungkin ada istilah-istilah dimana mereka ndak ngerti itu maksud ku apa”.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita pahami bahwa dari faktor pendukung komunikasi dosen dan mahasiswa dimana *WhastApp* ini memberikan kemudahan bagi pengguna, menjaga keprivasian pengguna, menyediakan berbagai fitur-fitur yang memudahkan komunikasi. Selain itu dari beberapa faktor pendukung, masih ada faktor penghambat ketika dosen berkomunikasi dengan mahasiswa yakni disebabkan karena usia, jenis kelamin, perbedaan bahasa, perbedaan budaya, kondisi jaringan yang tidak stabil, dan etika. Untuk lebih jelas, peneliti menguraikan faktor pendukung dan penghambat kedalam sebuah tabel sebagai berikut:

Tabel 3

**FAKTOR PENDUKUNG KOMUNIKASI
DOSEN DAN MAHASISWA MELALUI WHATSAPP**

No	Faktor Pendukung Berkomunikasi Melalui <i>WhatsApp</i>	
	Dosen & Mahasiswa	Ket
1	Kemudahan penggunaan media <i>WhatsApp</i>	1. Mengumpulkan tugas melalui <i>Group WhatsApp</i> 2. Memberikan materi perkuliahan di <i>Group WhatsApp</i>
2	<i>WhastApp</i> menjaga privasi pengguna	1. Nomor <i>handphone</i> yang terbaca di <i>WhastApp</i> harus di <i>save</i> terlebih dulu, berbeda dengan Telegram yang otomatis terbaca nomor

⁷¹ SM, Wawancara, 08 Desember 2021.

		<p><i>handphone</i> yang tidak dikenal</p> <p>2. Pesan yang sudah dikirim, dapat ditarik kembali sebelum lebih 1 jam saat pesan dikirim.</p>
3	<i>WhastApp</i> adalah media populer	<p>1. Pengguna <i>WhastApp</i> telah mencapai 68,8 juta pengguna</p> <p>2. semua dosen dan mahasiswa di STAIN Majene menggunakan aplikasi <i>WhastApp</i></p>
4	<i>WhastApp</i> memiliki fitur yang beragam	<p>1. Panggilan telepon</p> <p>2. <i>Video Call</i></p> <p>3. <i>Voice note</i></p> <p>4. Transfer data</p>

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara, 2022

Tabel 4
FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI
DOSEN DAN MAHASISWA MELALUI *WHATSAPP*

No	Faktor Penghambat Komunikasi
1	Jaringan tidak stabil
2	Etika
3	Perbedaan budaya
4	Perbedaan usia
5	Perbedaan jenis kelamin
6	Perbedaan bahasa
7	Persepsi

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara, 2022

Berdasarkan uraian tabel 3 dan 4 dapat kita pahami bahwa, walaupun terdapat faktor penghambat dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi, masih ada faktor pendukung yang membuat komunikasi dosen dengan mahasiswa tetap bisa terjalin. Karena sejujurnya *WhatsApp* sejauh ini telah membekali fitur-fitur kepada para penggunanya untuk memudahkan dalam berkomunikasi. Idealnya komunikasi dosen dengan mahasiswa adalah hubungan sosial yang dimana saling menghormati, menghargai. Karena hubungan sosial yang baik dapat menciptakan kehidupan komunikasi dan interaksi yang lancar, harmonis, dan damai tanpa konflik antara budaya yang berbeda.

E. Upaya Mengatasi Miskomunikasi pada Media *WhatsApp*

Miskomunikasi adalah kegagalan komunikasi yang bersumber pada media komputer yang dalam hal ini *WhatsApp*, bentuknya memang bukan hal yang sangat fatal namun jika dibiarkan berlalu tanpa ada tindakan yang diambil maka miskomunikasi akan terus berulang.

Salah satu dosen inisial SM mengatakan bahwa upaya dalam mengatasi miskomunikasi adalah dengan menanyakan kepada dosen lain tentang maksud mahasiswa dalam mengirimkan pesan. Karena dosen SM

merupakan suku bugis yang mana pemaknaan pesannya berbeda dengan suku mandar. Berikut hasil wawancaranya :

“selalu ka mencoba bertanya kepada orang kira-kira ini sudah sopan dikonteksnya Mandar. dimana saya ini bahasa Indonesia sebagai bahasa pertama ku”.⁷²

Dosen insial RA memiliki cara tersendiri untuk mengatasi miskomunikasi melalui *WhatsApp* yakni dengan memberikan materi terkait etika-etika menghubungi dosen melalui *WhatsApp* yang dapat digunakan dalam situasi akademik. Selain itu dosen RA juga biasa langsung menegur jika memiliki jarak kedekatan atau melaporkan langsung ke penasehat akademiknya. Berikut hasil wawancaranya :

“saya sempat mengenalkan bagaimana sih percakapan-percakapan sederhana yang biasa digunakan dalam situasi akademik. kalau mahasiswa itu dekat dengan saya, saya biasa langsung tegur. Kalau missal anak TBI saya bisa langsung japri atau saya kasi tahu PAnya”.⁷³

Dosen insial SI juga mengungkapkan upaya yang dilakukan dalam mengatasi miskomunikasi pada media *WhatsApp* adalah dengan memberikan edukasi kepada mahasiswa dengan cara menelpon langsung atau bertemu secara tatap muka. Karena menurutnya jika diselesaikan langsung di *WhatsApp* tidak efektif. Selain itu membuat poster tentang etika menghubungi dosen dengan baik melalui *WhatsApp* dan memasanginya di gedung dosen Lt.1.

Dosen insial DS juga mengatakan, salah satu upaya mengatasi kegagalan komunikasi yakni dengan tabayyun, dimana kita harus selalu memperjelas terlebih dahulu letak permasalahannya. Selanjutnya didiskusikan dengan baik-baik jika tidak melalui telpon paling tidak bertemu secara langsung.

⁷² SM, Wawancara, 08 Desember 2021.

⁷³ RA, Wawancara, 03 Desember 2021

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kita pahami bahwa ketika terjadi miskomunikasi antara dosen dengan mahasiswa pada media *WhatsApp* terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh dosen ataupun mahasiswa untuk segera mengatasinya. Sehingga miskomunikasi tidak terjadi berkepanjangan dan langsung diselesaikan. Untuk lebih jelasnya peneliti menguraikan bentuk miskomunikasi serta upaya yang dilakukan dalam sebuah tabel dibawah ini :

Tabel 5

UPAYA MENGATASI MISKOMUNIKASI PADA MEDIA *WHATSAPP*

No	Bentuk Miskomunikasi	Upaya Penyelesaian
Miskomunikasi Referensial		
1	Miskomunikasi Kata Tunggal / Frasa Pendek	1. Memberikan teguran langsung 2. Menghubungi lewat handphone 3. Memanggil mahasiswa untuk menyelesaikan secara tatap muka 4. Membuat poster tentang
2	Miskomunikasi Kebingungan Topik Percakapan	1. Memberikan teguran langsung 2. Menghubungi lewat handphone 3. Memanggil mahasiswa untuk menyelesaikan secara tatap muka
Miskomunikasi Afektif		
3	Salah mengartikan emosi atau nada pesan	1. Memanggil mahasiswa untuk menyelesaikan secara tatap muka
4	Salah menafsirkan humor	1. Menghubungi langsung lewat handphone

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara, 2022

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat kita ketahui bahwa upaya-upaya yang untuk mengatasi miskomunikasi tidak jauh beda yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa dengan tentunya ingin meminimalisir miskomunikasi yang terjadi karena upaya tersebut sangat membantu proses komunikasi dosen dengan mahasiswa agar bisa berjalan dengan lancar, saling menghormati, dan tidak terjadi kesalahpahaman.

F. Pembahasan

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikasi dosen dan mahasiswa terikat oleh aturan dan kerangka akademik dalam proses komunikasi antar pribadi identik dilakukan secara tatap muka, namun seiring perkembangan zaman dengan kemajuan teknologi yang pesat, komunikasi antarpribadi dapat dilakukan melalui media komputer seperti media sosial.

Kegiatan komunikasi yang dilakukan melalui *WhatsApp* bukan lagi hal baru yang terjadi karena *WhastApp* memang salah satu aplikasi *chat* yang mirip dengan SMS namun yang membedakannya, *WhatsApp* menggunakan data internet. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dimana dosen dan mahasiswa biasanya menggunakan *WhatsApp* untuk kegiatan diskusi, menginformasikan jadwal kuliah, meminta izin, konsultasi proposal.

WhastApp adalah media komunikasi antar-pribadi sehingga dapat disebut bahwa komunikasi yang dilakukan di *WhatsApp* adalah komunikasi kelompok yang menggunakan media komunikasi antar pribadi yang mana dalam proses komunikasinya menimbulkan miskomunikasi antar pihak komunikasi.

Shegloff berpendapat bahwa kesalahpahaman tatap muka timbul dari referensi bermasalah (misalnya, salah tafsir kata atau kalimat) atau implikasi urutan bermasalah (misalnya, bingung dalam urutan ucapan atau berbicara

kebingungan) atau salah paham dengan jawaban bercanda pembicara kedua. Shegloff memfokuskan penelitiannya pada interaksi tatap muka.⁷⁴

Kesalahpahaman yang dipaparkan oleh Shegloff dilakukan secara tatap muka namun kesalahpahaman juga sangat rentang terjadi melalui media komputer. Dun menyarankan tipologi tetapi tidak menentukan media di mana kesalahpahaman terjadi. Empat jenis kesalahpahaman tersebut adalah: (a) kesalahpahaman dasar di mana salah satu atau kedua belah pihak menganggap diri mereka berbeda (b) motif yang melibatkan "konflik, ketidaksepakatan dan perasaan yang kuat" (c) perbedaan non-verbal antara anak di bawah umur dan orang tua; "perbedaan persepsi untuk tindak tutur tertentu"; dan (d) kesalahpahaman praktis terkait dengan koordinasi yang sebenarnya (misalnya tidak memahami tempat pertemuan yang benar).⁷⁵

Miskomunikasi referensial yang terjadi antara dosen dan mahasiswa berupa penggunaan kata yang tidak jelas, konteks kalimatnya hilang atau bingung. Bentuk miskomunikasi referensial yang terjadi adalah penggunaan kata tunggal atau frasa pendek yang tidak berhasil membentuk kesamaan makna pesan antar peserta komunikasi.

Bentuk miskomunikasi referensial meliputi : kesalahpahaman dalam penggunaan kata tunggal atau frasa pendek, dan kesalahpahaman pada kebingungan topik percakapan. Peserta komunikasi masih terkendala pada penggunaan kata-kata yang bersifat ambigu, kata-kata yang tidak akademis, sehingga proses interaksi yang diinginkan tidak berjalan dengan baik.

Komunikasi sudah sangat jauh berkembang orang saat ini lebih senang berkomunikasi melalui media online yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, sebagaimana teori CMC yang semakin berkembang melihat proses komunikasi yang menggunakan media-media komputer/online. Teknologi CMC memfasilitasi pertukaran konten semantik melalui jaringan

⁷⁴ Lynne Kelly and Aimee E. Miller-Ott, 'Perceived Miscommunication in Friends' and Romantic Partners' Texted Conversations', *Southern Communication Journal*, 83.4 (2018), 267–80 <<https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1488271>>.

⁷⁵ T Dun, "Troublesome Differences: A Typology of Lay Views of Misunderstanding." Meeting of the International Communication Association Conference' (New York, 2005).

telekomunikasi, diproses antara individu dan kelompok melalui satu atau lebih komputer.⁷⁶

Bentuk miskomunikasi selanjutnya adalah afektif dimana peserta komunikasi tidak dapat membaca nada atau emosi antar sesama peserta komunikasi, sehingga emosi tersebut biasa dianggap negatif yang awalnya bercanda namun timbul persepsi lain. Miskomunikasi afektif meliputi : salah mengartikan emosi atau nada pesan, dan salah menafsirkan humor.

Media baru telah mengubah cara berkomunikasi seseorang yang dulunya bertemu secara langsung. Media baru juga mengubah paradigma masyarakat dalam proses berkomunikasi dan sangat disenangkan dengan fitur-fitur yang dikendalikan oleh aplikasi. Media komunikasi memang memberikan efek yang besar dalam proses komunikasi diantaranya meringankan dalam penyampaian data, mempercepat penyampaian data, membantu mempercepat substansi pesan yang abstrak, dan memberikan semangat dalam berkomunikasi.⁷⁷

Bentuk miskomunikasi diatas membuktikan bahwa berkomunikasi melalui media belum sempurna, seseorang belum mampu mengendalikan wahana komunikasi dengan baik begitu pun komunikator dan komunikan belum bisa sepenuhnya menerima pesan-pesan yang diterima dan masih terjadi persepsi yang berbeda. Menurut Effendy komunikasi dikatakan tidak efektif apabila terjadi beberapa indikator : Perbedaan persepsi, reaksi emosional, inkonsistensi antara komunikasi verbal dan nonverbal, ketidakpercayaan, dan kurangnya umpan balik.⁷⁸

Komunikasi melalui media *WhatsApp* tentu memiliki beberapa faktor yang mendukung dan menghambat proses komunikasi diantaranya : Faktor pendukung meliputi : kemudahan dalam proses penggunaan media *WhastApp* tentunya dengan mengumpulkan tugas, menyebarkan materi

⁷⁶ Dian Budiargo, *Berkomunikasi Ala Net Generation*, ed. by Eko B. Supriyanto (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2015).

⁷⁷ Rahartri, "WhatsApp" *Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)*, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), h.147–56.

⁷⁸ Onong U. (Onong Uchjana) Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008).

pembelajaran, *WhastApp* juga sangat menjaga privasi pengguna terutama dalam hal menghubungi seseorang harus menyimpan nomor telepon terlebih dulu, selain itu kepopuleran *WhatsApp* yang menjadikan seseorang memilihnya sebagai media komunikasi sehari-hari, dan yang lebih mendukung dari banyaknya fitur-fitur yang disediakan seperti *video call*, panggilan telepon, *voice note*, dan transfer data.

Faktor-faktor yang disebutkan diatas membuktikan *WhatsApp* cukup sempurna sebagai media komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi sehari-hari. Media komunikasi yang menjadi pegangan setiap mahasiswa dan dosen sekaligus sebagai pengganti komunikasi tatap muka.

Faktor penghambat juga dialami mahasiswa dan dosen dalam proses komunikasi melalui media *WhastApp* diantaranya : jaringan yang tidak stabil, etika terutama dalam hal pemilihan waktu pengiriman pesan, perbedaan budaya, perbedaan usia, perbedaan jenis kelamin, perbedaan bahasa, dan persepsi.

Faktor etika menjadi penghambat komunikasi yang sering mengakibatkan timbulnya miskomunikasi. Etika yang dimaksud adalah ketidaktahuan peserta komunikasi dalam memilih waktu ketika ingin mengirim pesan antar peserta komunikasi sebagaimana yang disebutkan dalam bentuk komunikasi nonverbal yakni kronemik.

Kronemik adalah bidang yang mempelajari bagaimana menggunakan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal mencakup lamanya waktu yang dianggap wajar untuk suatu aktivitas, jumlah aktivitas yang dianggap wajar selama periode waktu tertentu, dan ketepatan waktu.⁷⁹ Mahasiswa masih saja tidak memperhatikan waktu ketika menghubungi dosen seperti saat waktu istirahat, waktu libur. Kejadian ini sangat banyak dilakukan oleh mahasiswa terutama mereka yang

⁷⁹ Tri Indah Kusumawati, 'Komunikasi Verbal Dan Nonverbal', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6.2 (2016).

masih berstatus mahasiswa baru dan belum paham terkait etika menghubungi dosen yang benar.

Berbeda budaya tidak hanya terjadi karena perbedaan suku, ras, status sosial, perbedaan usia, jenis kelamin juga dapat dikategorikan sebagai komunikasi antar budaya, setiap entitas membawa warisan budaya yang beragam. Bergamnya latarbelakang budaya yang dimiliki setiap entitas atau peserta komunikasi akan menimbulkan berbagai hambatan dalam melakukan aktivitas berkomunikasi. Semakin mirip *frame of reference* dan *field of experience* yang dimiliki oleh komunikator dan komunikan maka akan semakin mudah tercipta pemahaman dalam kegiatan komunikasi.

Frame of reference (FOR) yang dimaksud adalah asumsi-asumsi yang menjadi referensi bagi setiap individu partisipan komunikasi. Asumsi tersebut terkait nilai-nilai yang dibawa dan dibentuk dari cara pandang seseorang sebagai perpaduan dari faktor usia, jenis kelamin, agama, tingkat pendidikan. *Field of experience* (FOE) adalah berbagai pengalaman yang telah dialami atau kegiatan, aktivitas, tindakan yang pernah dilakukan yang memberikan persepsi pada pemirsa, hadirin atau penyimak.⁸⁰

Salah satu penghambat komunikasi melalui media *WhastApp* juga termasuk perbedaan persepsi antar peserta komunikasi. Menurut Robbins persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan sensoris, lalu memberikan arti bagi kesan itu.⁸¹ berdasarkan pengertian tersebut kesan yang diciptakan dalam proses komunikasi antar dosen dan mahasiswa tidak memberikan arti yang sama yang mengakibatkan timbulnya miskomunikasi.

Perbedaan persepsi antar seseorang terlatak pada kemampuan untuk membedakan yang tampak dan tidak tampak. Seseorang yang melihat dengan mata fisik biasanya puas karena sudah melihat yang dibutuhkan, terkadang juga yang ditafsirkan sesuai apa yang dilihat, yang dipahami atau yang dibaca biasa jadi jauh berbeda dari kenyataan sesungguhnya, sehingga dapat

⁸⁰ Hairuddin K I Made Marthana Yusa, I Made Murdana, Juliana Abdul Malik Iskandar, Soraya Firdausy Patriandi Nuswantoro, *Komunikasi Antarbudaya* (Yayasan Kita Menulis, 2021).

⁸¹ Prof. Dr. Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Kencana, 2015).

dikatakan bahwa persepsi mengalami proses aktif, artinya kita tidak pasif menerima informasi tentang dunia, karena dunia juga tidak memaksakan indra dan otak kita untuk langsung menerima rangsangan. Proses aktif artinya kita secara aktif memperhatikan, mengidentifikasi, dan menafsirkan sesuatu itu sebagai yang masuk akal karena berdasarkan pengalaman

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang studi kegagalan komunikasi dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp* di STAIN Majene untuk melihat bagaimana bentuk miskomunikasi yang dialami dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp*, faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat mahasiswa dan dosen dalam berkomunikasi melalui media *WhastApp*, dan bagaimana upaya dosen dan mahasiswa mengatasi miskomunikasi melalui pesan *WhatsApp*. Dalam hal ini menggunakan teori *Computer Mediated Communication (CMC)*, menghasilkan beberapa simpulan yang dimana merupakan hasil interpretasi dan penafsiran dari peneliti. Berikut beberapa simpulan yang didapatkan oleh peneliti:

1. Bentuk miskomunikasi yang terjadi antara dosen dengan mahasiswa melalui media *WhastApp* dapat kita lihat bahwa terbagi kedalam dua bentuk komunikasi yakni miskomunikasi referensial dan miskomunikasi afektif.
2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi melalui *WhastApp*. Faktor pendukung dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi yakni kemudahan penggunaan media *WhatsApp*, *WhatsApp* menjaga privasi pengguna dengan baik, *WhatsApp* adalah media populer, dan *WhatsApp* memiliki banyak fitur.

Faktor penghambat dosen dengan mahasiswa dalam berkomunikasi yakni terdiri dari jaringan tidak stabil, etika, perbedaan budaya, perbedaan usia, perbedaan jenis kelamin, perbedaan bahasa, dan persepsi.

3. Upaya dosen dan mahasiswa dalam mengatasi miskomunikasi pada media *WhastApp* yakni berupa tindakan yang diambil baik itu secara langsung dimana dosen terkadang langsung menegur mahasiswa yang memiliki kedekatan dengannya atau mahasiswa langsung menemui dosennya saat tidak memberikan respon melalui *chat*.

Dosen juga terkadang mengambil tindakan melalui perantara orang lain saat mahasiswa tersebut tidak dapat dihubungi. Beberapa dosen tidak ingin mengalami miskomunikasi yang berkepanjangan karena akan berdampak pada akademik dan emosional. Oleh karena itu ketika miskomunikasi terjadi biasanya langsung diselesaikan.

Tindakan lain yang dosen biasa lakukan yakni membuat poster tentang etika menghubungi dosen yang baik dan benar, dengan tujuan mahasiswa dapat membaca dan mempraktekannya agar mencegah terjadinya miskomunikasi. Atau mengirimkan langsung berupa file tentang etika yang baik saat menghubungi dosen, dan tentunya dalam proses penyelesaian masalah miskomunikasi dosen memberikan edukasi kepada mahasiswa sebagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar.

B. Saran

1. Peneliti berharap hubungan komunikasi dosen dengan mahasiswa di STAIN Majene dapat terjalin dengan baik dan langgeng. Proses komunikasi antar keduanya dapat saling memberikan pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan.
2. Peneliti menyadari penelitian ini masih sangat jauh dari kata kesempurnaan. Namun peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan referensi terkait siapa yang ingin melanjutkan meneliti tentang miskomunikasi yang terjadi antara dosen dan mahasiswa pada media *WhatsApp*.

3. Peneliti berharap dari berbagai faktor pendukung dan penghambat yang dialami dosen dan mahasiswa dalam berkomunikasi pada media *WhatsApp*. Untuk faktor pendukung peneliti berharap dapat dipertahankan dan digunakan sebagaimana mestinya karena tidak dapat dipungkiri *WhatsApp* kedepannya akan semakin berkembang dan tentunya fitur-fitur yang disediakan pasti bertambah. Untuk faktor penghambat peneliti berharap dapat dijadikan sebagai pembelajaran kedepannya ketika berkomunikasi melalui *WhatsApp* dan keduanya diharapkan dapat saling memahami, menghormati, dan menghargai.
4. Upaya yang kemudian dilakukan oleh dosen dan mahasiswa, peneliti berharap bahwa upayanya dapat diambil dan dilakukan bagi dosen atau mahasiswa yang baru mengalami miskomunikasi pada media *WhatsApp*. Sehingga ketika miskomunikasi terjadi sudah ada upaya yang langsung dapat dilakukan untuk menyelesaikan miskomunikasi. Selain itu dari penelitian ini peneliti berharap di STAIN Majene dapat memiliki sebuah aturan yang khusus yang mengatur cara berkomunikasi dosen dengan mahasiswa melalui media *WhatsApp*.
5. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan membahas tentang komunikasi pada perbedaan gender, penggunaan nonverbal dalam pesan atau perbedaan usia dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnus, Sri Hadijah, 'Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi', *Al-Munzir*, 8.2 (2015), 275–89
<<https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/al-munzir/article/view/744/680>>
- Bafadhal, Oemar Madri, 'Komunikasi Ritual Penggunaan Aplikasi *WhatsApp* : Studi Konsumsi Berita Lewat Group *WhatsApp*', *Jurnal Komunikasi Indonesia*, V.April (2017), 49–56
- Barhouni, Chokri, 'The Effectiveness of *WhatsApp* Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students' Knowledge Management', *Contemporary Educational Technology*, 6.3 (2015), 221–38
<<https://doi.org/10.30935/cedtech/6151>>
- Citra, Surya, '5 Alasan Kenapa Orang Indonesia, Mungkin Juga Seluruh Dunia Jatuh Cinta Pada *WhatsApp* Di Banding Media *Chat* Lainnya', *Hipwee*, 2018
<<https://www.hipwee.com/opini/5-alasan-kenapa-orang-indonesia-mungkin-juga-seluruh-dunia-jatuh-cinta-pada-WhatsApp-di-banding-media-chat-lainnya/>> [accessed 24 December 2021]
- Dian Budiargo, *Berkomunikasi Ala Net Generation*, ed. by Eko B. Supriyanto (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2015)
- Dun, T, "Troublesome Differences: A Typology of Lay Views of Misunderstanding." Meeting of the International Communication Association Conference' (New York, 2005)
- Edwards, Renee, Brock T. Bybee, Jonathon K. Frost, Adam J. Harvey, and Michael Navarro, 'That's Not What I Meant: How Misunderstanding Is Related to Channel and Perspective-Taking', *Journal of Language and Social Psychology*, 36.2 (2017), 188–210
<<https://doi.org/10.1177/0261927X16662968>>
- Febianto, Dikdik, Firlil Nur Fadhillah, Ghani Wiharlan, and Mugia Rizky Nugraha, 'Etika Mahasiswa Dalam Berkomunikasi Dengan Dosen Menggunakan Aplikasi *WhatsApp*', *Fokus*, 2.5 (2019), 192–97
- Gane, Nicholas and Beer, David, *New Media: The Key Concepts* (Oxford: Berg, 2008)
- I Made Marthana Yusa, I Made Murdana, Juliana Abdul Malik Iskandar, Soraya Firdausy Patriandi Nuswantoro, Hairuddin K, *Komunikasi Antarbudaya* (Yayasan Kita Menulis, 2021)
- Kelly, Lynne, and Aimee E. Miller-Ott, 'Perceived Miscommunication in Friends' and Romantic Partners' Texted Conversations', *Southern Communication Journal*, 83.4 (2018), 267–80
<<https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1488271>>
- Kriyantomo, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*, 2nd edn (Jakarta: Kencana, 2020)
- Kusumawati, Tri Indah, 'Komunikasi Verbal Dan Nonverbal', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6.2 (2016)
- Mannan, Audah, 'Etika Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Kepada Dosen Melalui Smartphone', *Jurnal Aqidah*, 5.1 (2019), 22
- Mekarisce, Arnild Augina, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian

- Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat’, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020), 145–51
- MS, Ibrahim, “‘Makna’ Dalam Komunikasi’, *Al-Hikmah*, 9.1 (2015), 18–29
<<https://doi.org/10.24260/al-hikmah.v9i1.85>>
- Murray, Janet and Manovich, Lev, *The New Media Reader* (Kamboja: The MIT Press, 2003)
- Onong U. (Onong Uchjana) Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008)
- Pettegrew, Loyd S., and Carolyn Day, ‘Smart Phones and Mediated Relationships: The Changing Face of Relational Communication’, *Review of Communication*, 15.2 (2015), 122–39
<<https://doi.org/10.1080/15358593.2015.1044018>>
- Pradistya, Reyvan Maulid, ‘Teknik Triangulasi Dalam Pengolahan Data Kualitatif’, *Dqlab.Id*, 2021 <<https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif>> [accessed 27 December 2021]
- Pratamanti, Enggar Dhian, Rati Riana, and Sofyandanu Setiadi, ‘Kesantunan Berbahasa Dalam Pesan *WhatsApp* Mahasiswa Yang Ditujukan Kepada Dosen’, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 19.2 (2017), 230
<<https://doi.org/10.26623/jdsb.v19i2.984>>
- Pratiwi, Fatma Dian, and M Si, ‘(CMC) Dalam Perspektif Komunikasi Lintas Budaya (Tinjauan Pada Forum Diskusi Soompi Empress Ki TaNyang Shipper)’, 7.1 (2014), 29–44
- Prof. Dr. Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal* (Jakarta: Kencana, 2015)
- Putri, Yeyen Rahma, and Muhammad Syafi’i, ‘Penggunaan *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Interpersonal Pada Mahasiswa Perantauan Di Kota Batam’, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2.1 (2020), 1–7
- Rahartri, “‘*WhatsApp*’ Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek)’, *Visi Pustaka*, 21.2 (2019), 147–56
- Raihan Amalia Yasmin, ‘Tips Atasi Miskomunikasi’, *Binusuniversity*, 2020
<<https://binus.ac.id/malang/2020/06/tips-atasi-miskomunikasi-1/>> [accessed 9 December 2021]
- Ratna, Nyoman Kutha, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, 1st edn (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Rulli Nasrullah, *Komunikasi Antar Budaya Di Era Budaya Siber* (Jakarta: Kencana, 2012)
- Safriandi, Syahriandi, Radhiah, Trisfayani, ‘Ketidaktepatan Fungsi Oleh Mahasiswa Terhadap Dosen Melalui Aplikasi Pesan Instan’, *Jurnal Membaca*, 5.April (2020), 63–70
- ‘Statistik Pengguna *WhatsApp* 2021: Berapa Banyak Orang Yang Menggunakan *WhatsApp*?’, *Affde.Com*, 2021 <<https://www.affde.com/id/WhatsApp-users.html>> [accessed 1 December 2021]
- Suprpto, Hugo Aries, ‘Pengaruh Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa’, *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2017), 1–9
<<https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.913>>
- Tim CNN Indonesia, ‘Sejarah Dan Perkembangan *WhatsApp* Dari Masa Ke

- Masa', *CNNIndoensia.Com*, 2021
<<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210608100832-190-651585/sejarah-dan-perkembangan-WhatsApp-dari-masa-ke-masa>>
[accessed 5 December 2021]
- Wijaya, Ida Suryani, 'Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi', *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol.14.No.1 (2013), hal.118-120
<<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/318/283>>
- Wisman, Yossita, 'Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan', *Jurnal Nomosleca*, 3.2 (2017), 646-54
<<https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>>
- Zakirman, and Chichi Rahayu, 'Popularitas *WhatsApp* Sebagai Media Komunikasi Dan Berbagi Informasi Akademik Mahasiswa', *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 10.1 (2018), 27-38
<<https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.7>>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Daftar Informan

Dosen

No	Nama (inisial)	Jenis Kelamin	Suku	Umur (tahun)
1	BM	Perempuan	Mandar	32
2	DS	Laki-laki	Bugis	30
3	HN	Perempuan	Mandar	30
4	RA	Perempuan	Mandar	34
5	RM	Perempuan	Bugis	29
6	SI	Laki-laki	Bugis	36
7	SM	Perempuan	Bugis	37

Mahasiswa

No	Nama (inisial)	Jenis Kelamin	Suku	Umur (tahun)
1	IT	Perempuan	Mandar	22
2	AG	Laki-laki	Mandar	19
3	MZ	Laki-laki	Mandar	20
4	RT	Perempuan	Mandar	21

B. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA MISKOMUNIKASI (STUDI KEGAGALAN KOMUNIKASI ANTARA MAHASISWA DAN DOSEN DI STAIN MAJENE MELALUI MEDIA *WHATSAPP*)

1.1 Identitas Informan (Dosen)

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Profesi :
 Suku :
 Umur :

1.2 Pertanyaan Penelitian

a. Bentuk Miskomunikasi yang dialami dosen. (Rumusan Masalah 1)

1. apakah bapak,ibu, menggunakan media *WhatsApp* sebagai alat komunikasi antar pribadi?
2. apakah media *whatsaap* digunakan sebagai media komunikasi ke mahasiswa?
3. Untuk kepentingan apa saja bapak,ibu dosen menghubungi mahasiswa melalui media *WhatsApp*?
4. kenapa memilih media *WhatsApp*? Apa kelebihanannya dibandingkan media lain?
5. apakah menggunakan media *WhatsApp* dianggap mendukung proses perkuliahan, kenapa? (Kalau jawab iya / tidak)
6. apakah efektif?
7. Apakah Bapak/Ibu dosen pernah mengalami kegagalan komunikasi dengan mahasiswa melalui media *WhatsApp*?
8. Bagaimana Bentuk Kegagalan Komunikasi yang pernah Bapak/Ibu Dosen alami di *WhatsApp*? (apakah verbal atau non verbal)

9. Menurut Bapak/Ibu Dosen. Kenapa Kegagalan Komunikasi tersebut bisa terjadi? (digali dalam)
10. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dosen dalam mengalami kegagalan komunikasi di *WhatsApp*?
11. Apa dampak kegagalan komunikasi terhadap proses perkuliahan?

b. Faktor penghambat dan pendukung dalam berkomunikasi. (Rumusan Masalah 2)

1. Apakah ada sistem perkuliahan khusus yang bapak/ibu dosen terapkan kepada mahasiswa untuk berkomunikasi secara pribadi melalui media *WhatsApp*?
2. Kenapa bapak/ibu menerapkannya?
3. Jika ada mahasiswa yang melanggar, apa yang bapak/ibu lakukan?
4. Apakah ada perbedaan mahasiswa (L/P) dalam menghubungi bapak atau ibu dosen di *WhatsApp*?

c. Upaya dosen mengatasi Miskomunikasi. (Rumusan Masalah 3)

1. Bagaimana upaya Bapak/Ibu dosen dalam mengatasi kegagalan komunikasi melalui *WhatsApp*?
2. Apakah kegagalannya diselesaikan di wa atau ada metode lain?

PEDOMAN WAWANCARA
MISKOMUNIKASI (STUDI KEGAGALAN KOMUNIKASI ANTARA
MAHASISWA DAN DOSEN DI STAIN MAJENE MELALUI MEDIA
WHATSAPP)

1.1 Identitas Informan (Mahasiswa)

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Profesi :
 Suku :
 Umur :

1.2 Pertanyaan Penelitian

a. Bentuk Miskomunikasi yang dialami mahasiswa. (Rumusan Masalah 1)

1. apakah anda menggunakan media *WhatsApp* sebagai alat komunikasi antar pribadi?
2. apakah media *whatsaap* digunakan sebagai media komunikasi ke dosen?
3. Untuk kepentingan apa saja anda menghubungi dosen melalui media *WhatsApp*?
4. kenapa memilih media *WhatsApp*? Apa kelebihanannya dibandingkan media lain?
5. apakah menggunakan media *WhatsApp* dianggap mendukung proses perkuliahan, kenapa? (Kalau jawab iya / tidak)
6. apakah efektif?
7. Apakah anda pernah mengalami kegagalan komunikasi dengan dosen melalui media *WhatsApp*?
8. Bagaimana Bentuk Kegagalan Komunikasi yang pernah anda alami di *WhatsApp*? (apakah verbal atau non verbal)
9. Menurut anda, Kenapa Kegagalan Komunikasi tersebut bisa terjadi? (digali dalam)

10. Bagaimana tanggapan anda dalam mengalami kegagalan komunikasi di *WhatsApp*?

11. Apa dampak kegagalan komunikasi terhadap proses perkuliahan?

b. Faktor penghambat dan pendukung dalam berkomunikasi. (Rumusan Masalah 2)

1. Menurut anda apakah ada perbedaan cara menghubungi dosen laki-laki atau perempuan di *WhatsApp*?

2. Menurut anda, apakah ada perbedaan cara menghubungi dosen yang lebih tua atau masih muda di *WhatsApp*?

2. Bagaimana tanggapan anda jika ada dosen yang tidak memberikan respon balik?

3. Apa yang anda lakukan?

c. Upaya mahasiswa mengatasi Miskomunikasi. (Rumusan Masalah 3)

1. Bagaimana upaya anda dalam mengatasi kegagalan komunikasi melalui *WhatsApp*?

2. Apakah kegagalannya diselesaikan di wa atau ada metode lain?

C. Dokumentasi
Dokumentasi Dengan Dosen



Dokumentasi Dengan Mahasiswa



D. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Dengan Dosen

Identitas Informan

BM

Perempuan

Dosen

Mandar

32 tahun

BM : iya, benar benar

BM : misalnya mahasiswa mau mengklarifikasi tentang tugas, atau tentang jadwal-jadwal kuliah kah, jam masuk misalkan apakah jadi masuk. Intinya sehari-hari seperti komunikasi di *WhatsApp* dengan mahasiswa. Jadi mau tanya tentang apa saja, saya 100% menggunakan *WhatsApp*, jarang mahasiswa yang telpon langsung.

BM : kemudian ada juga beberapa perkuliahan, saya buat group *WhatsApp* untuk mata kuliah tertentu karna saya butuh memang satu group untuk langsung sebar ke satu kelas tanpa melalui perantara krn itu lebih gampang mahasiswa lebih cepat dapat informasinya. Kan bisa kalau pakai perantara, lambat misalkan ada temannya belum tahu. Meskipun tetap tetap juga saya sediakan 1 group *WhatsApp* untuk mengajar terlepas saya tidak pakai untuk diskusi langsung tp untuk informasi mengenai perkuliahan semuanya saya pakai *WhatsApp*.

BM : kalau pengalaman saya sebenarnya ini juga ada unsur budaya didalamnya maksudnya unsur bahasa daerah kalau saya pribadi. Saya paham maksud bahasanya anak-anak. Saya ndak tahu apakah ini miskomunikasi atau adab saja itu yng biasa mengganjal, misalkan tiba-tiba mengabari sesuatu tidak pake kata “tabe” dulu “bu bisa ketemuan bu, saya ada dikampus bu” ini kan saya berfikir kenapa tiba-tiba ini mahasiswa langsung mau kayak ini tidak ada dulu muqaddimah diawal, perkenalan dulu. Itu menurut saya kurang paslah pola komunikasi seperti itu, ada adab dan etika dulu untuk menghubungi dosen itu

yang biasa kami bingung, seolah-olah kami yang butuh ke merek kami harus menyesuaikan dengan jadwal mereka.

BM : biasanya juga tapi ini sdh membudaya di STAIN, mahasiswa juga itu biasa selalu kasi kabar “bu masuk besok yah?” padahal saya sdh tahu jadwal saya itu, hari itu, jam segitu, dan saya tdk pernah saya tidak akan masuk. Tapi ini mahasiswa selalu kasi tahu “besok, ibu jadiki masuk”. Maksudnya pernah kah selama ini saya ini bilang saya ndak masuk, itu terus menerus berulang-ulang. Awalnya mungkin saya pikir oh ini sdh jadi budaya mungkin mahasiswa merasa dosen perlu diingatkan, mungkin sebelum-sebelumnya dosennya jarang masuk jadi selalu dikasi tahu.

BM : padahalkan saya sdh bilang ndak mestiji dek dikasi begitu,saya sdh tahu jadwal saya hari ini,saya akan konfirmasi kalau saya tdk masuk sehari sebelumnya atau dua hari sebelumnya lah atau sebelum jam itu saya kasi tahu jaki. Seolah-olah saya dosen yang malas gitu, ada perasaan seperti itu. Kadang itu bilang, saya dianggap ini tidak mau masuk.

BM : sebenarnya ndak jadi masalah ji, Cuma kadang-kadang bingung krn selalu berulang, jadi seolah-olah ada anggapannya dosennya ndak masuk.tp saya sdh mengubahmi perspektif itu jadi mungkin oh dia hanya sekedar mengingatkan saja.

BM : banyak sih kalau tentang tanda baca itu, tapi yang seperti itu jadi dipahami begituolah. Okelah kalau saya mau koreksi ini tidak sesuai dengan kaidah bahasa indonesia tapi karna kita sdh paham apa maksudnya jadi tidak sampai menimbulkan salah paham banget.

BM : kalau itu sifatnya yang sekedar bahas, maksudnya kontenya tidak akademik ji saya biasa ndak koreksi. Tapi memang ini muatannya kuliah misalkan yang harus diluruskan. Tapi kalau misalkan “ibu mohon maaf dimanaki bisa ketemu” misalkan masalah begitu “bisa ketemu hari ibu” misalkan tdk ada tanda bacanya. nah itu saya anggap ndak koreksiji saya sudah paham ini anak bertanya tp dia tdk pakai tanda baca.

BM : kalau tentang perkuliahan itu misalkan diskusi di WA saya akan tetap koreksi dari struktur kalimatnya harus sesuai dengan SPOK. Kalau memang

kontenya membahas tentang akademik, menjawab pertanyaan temannya dalam bentuk teks misal ini titik, komanya dimana biar kita tdk salah paham.

BM : saya biasa langsung kalau ketemu secara face to face langsung saya akumulasi semua, jadi langsung disampaikan.

BM : itukan biasanya kalau kita sebagai dosen menganggap sdh dekat dengan mahasiswa ini karna mungkin disuruh sering jadikan asisten, kadang hubungan keakrabannya itu beda dengan mahasiswa lain. Kalau misalkan mereka pakai emotikon senyum-senyum yang dekat menurut saya atau yang sering saya ajak kerjasama ndak masalah ji maksudnya biasaji. Yang lain pun kalau ndak terlalu dekatji mereka juga tidak pakai emoticon. Maksudnya ndak ji sampai memberikan emot yang terbahak-bahak.

BM : belakangan ini yah mereka sdh bisa membedakan, mereka sdh tahu sedikit berubah dibanding pengalaman-pengalam teman yang misalkan yang diluar dari daerah majene toh itu banyak sekali miskomunikasi yang terjadi.

BM : anu ji biasa ini bukan komunikasi langsung tp ini status. Misalkan toh kita membuat status tentang mahasiswa. Menyinggung dalam artian misalnya pada saat itu mahasiswa baru yang saya hadapi yang memang masih butuh kecakapan khusus untuk belajar teknologi ndak cepat beradaptasi dan saya kaitkan dengan tentang bagaimana mereka saat sd,smp,sma latar belakangnya memang dari daerah tertinggal yang memang dari sekolahnya tdk terbiasa dengan itu akhirnya masuk ke STAIN Majene kita menerapkan itu dan mereka harus belajar pelan-pelan. Nah mislakan saya buat status tentang itu dan memang saya hanya membahas 1 kelas saja Cuma memang ada mahasiswa yang tersinggung dsn dia sebar ke temannya. Tapi sebenarnya konteknya bukan dia yang saya singgung tapi yang saya hadapi saat itu. akhirnya tersebar ke seluruh 1 angkatannya, trus ada yang klarifikasi ke saya. “ini saya dapat ini bu, katanya ibu bilang begini-begini”. Saya ndak menyinggung kamu atau siapa saya hanya mengeluarkan opini saya tentang apa yang saya hadapi bukan misalakan kamu dan teman-temanmu. Dari kasus itu berhati-hati maka untuk pasang status dalam kontek mau mengkritisi mahasiswa. Karna kalau dalam bentuk kata-kata biasa beda perspektifnya orang kalau misal tdk ada intonasi hanya dibaca datar.

BM : biasanya sebetulnya tergantung kedekatan ji. Rata-rata mungkin kalau baru pertama *chat* itu samaji semua. Tapi kalau sudah sering mi *chat* yang laki-laki biasanya tidak ekspresif maksudnya datar-datar saja. Kalau perempuan mungkin krn sdh dianggap dekat itu berfariasi mi pakemi emotikon senyum-senyum, biasa mi juga pake kata “heheh” ndak canggungmi begitu. Tapi sejauh ini ndak adaji terlalu over.

BM : biasa saya bilang ndak usah *chat* pribadi, di group saja kalau misal ini untuk kepentingan umum ji bukan ji untuk hal privasi yang mau musampaikna yg tdk bisa naktehui teman-teman mu. Saya arahkan smeuanya ke group saja supaya ndak tenggelam juga. Misalkan kirim tugas japri saya langsung jadi kalau kirim tugas di group saja. Ituji salah satu mengantisipasi supaya ndak tenggelam *chatnya* anak-anak.

BM : biasa juga diluar group wa, sayaantisipasi jgn di group krn biasa saya ndak download jadi langsung saya arhkan ke google drive untuk tugas-tugasnya mereka.

BM : saya kasi tahu langsung ndak usah di japri langsung upload saja di google drive. Saya langsung balas di anak yang mengirim itu, kalau berulang saya akan umumkan di groupnya.

BM : biasa saya pengalaman, ada yang merasa sdh kirim tugas tapi saya belum dapat

BM : pernah seperti itu terlambat saya nilai. Setelah kejadian itu saya pakai google drive mi.

BM : paling di groupm wa itu pengumuman ji sebar link zoom.

BM : dia lupa kalau ini yng ada dosennya, dia kita group kelasnya tp dia bercanda sesam teammnya, dan langsung di tegur oleh temannya “eh ada ibu disini” kalau dosen mau dengar ndak sopan, tapi mungkin krn ini kom,unikasi sesama temannya jadi saya biarkan ji krn langsung ditegur temannya.

BM : pertama itu sebetulnya pahami dulu etika yah. Misalkan waktunya dia menghubungi kapan, tiba-tiba masuk langsung ke inti tdk perkenalkan diri dulu, tidak menyapa dulu, tdk permisi dan langsung masuk ke kontennya. Saya pun

begitu ke senior melakukan itu ke senior, dosen yang lebih senior atau siapalah jgn sampai saya tdk sopan. Kedua dalah emotikon itu penting, saya itu dulu jarang pake emot langsung kirim *chat* saja dan ada teman saya menganggap susah didekati, dingin, dfatar *chat*nya. Dia anggapannya begitu sama saya dan saya klarifikasi. Krn emot itu bisa sebagai pengganti intonasi dalam bahasa tertulis. Penting juga yang tanda baca, Cuma kalau ini biasa kita klarifikasi ini pernyataan atau pertanyaan selesai ji masalah.

Identitas Informan

DS

Laki-Laki

Dosen

Bugis

30 Tahun

DS : iya

DS : untuk wa media komunikasi yang saya gunakan ke mahasiswa, selain kuliah saya gunakan juga untuk kegiatan diskusi di gorup. Lainnya mungkin dari mahasiswa *chat* pribadi yang punya masalah khusus.

DS : kalau saya sih tergantung isi yang disampaikan di group WA kalau memang pemyapaiannya runtuh dan jelas saya rasa itu efetif dan yang jadi masalah itu kalau sdh disampaikan berkali-kali tapi tidak dimengerti itu bisa tdk efektif, namun jika kata-kata kita sdh bagus dan jelas itu bisa efektif

DS : kalau diskusi di WA itu kebetulan saya pembina UKM olahraga misalkan diskusi tentang keadaan mereka selain itu ada juga group untuk keti-keti dan khusus untuk anak PA saya. Kalau informasi yang saya sampaikan sdh akurat, tapi begitumi mahasiswa kadang kala tdk mengerti. Misalkan saya suruh untuk mengumpulkan KRSnya, setelah disampaikan mereka masih bingung mereka menambah lagi pertanyaan “apakah KRS semester 2 yang di kumpul atau

semuanya, atau bilang juga apakah transkrip juga dikumpul. Artinya mereka masih berfikir yang lain padahal sdh jelas yang saya sampaikan.

DS : karna kan memang wa itu banyak yang pake di mahasiswa dan itu salah satu aplikasi yang menurutku memang paling banyak digunakan di lingkup mahasiswa.

DS : kalau wa memang ada grup-groupnya, lebih mengkhusus kita punya komunikasi, nomor hp juga masuk lebih mudah komunikasi dengan mahasiswa.

DS : kegagalan lain misalnya pengumpulan tugas, misalnya saya sdh kasi deadline 23.45. masih ada yang bertanya ini deadlinennya memang harus jam itu atau bisa lewat, artinya kita sdh memberikan deadline yang jelas tapi mereka masih ada pertanyaan-pertanyaan itu mungkin tawaran yah. Kalau kita dari dosen kalau sdh ada deadline ya tidak ada lagi penambahan.

DS : biasanya yang mahasiswa bimbingan saya ada groupnya juga biasanya juga saya tanya “kalian ini kalau mau ketemu saya buat bab1 sampai bab3”, tapi dia tidak mengerti bab 1 itu apa, bab 2 itu apa, bab 3 itu apa. Hal-hal seperti itu yang mungkin terjadi krena mahasiswa kurang membaca sehingga kurang mengerti kata-kata yang disampaikan dosennya.

DS : apakah mungkin bahasa saya yang terlalu tinggi (bahasa ilmiah sekali) sehingga mahasiswa tidak paham. Artinya dari situ mi terjadi kegagalan komunikasi mungkin mahasiswa tidak pernah mendengar kata-kata tersebut. Krn biasa kita menganggap kalimat kita mudah tapi mahasiswa sendiri masih tidak tahu

DS : faktor lain mungkin kalau dalam teknis, jaringan

DS : ya pasti ada dampaknya. Dampaknya sih mungkin kalau saya pribadi tidak terlalu signifikan, tapi memang walaupun itu fatal sekali pasti ada sanksi

DS : biasanya sih saya panggil langsung kalau tidak bisa diselesaikan di wa, tapi jarang sekali secara langsung krn rata-rata saya selesaikan di WA atau di telpon WA/seluler.

DS : biasanya yang saya panggil langsung yang bermasalah masalah nilainya, sama tidak pernah hadir diperkuliahan saya.

DS : contohnya misalkan dia dapat B tapi dia komplek dia pikirnya seharusnya saya dapat A pak.

DS : kalau saya sih, karena kan memang mata kuliah saya rata-rata kuantitatif jadi saya tetap pertahankan pendapat saya bahwa itu memang sdh layak untuknya, kalau memang masih bisa saya terima saya kasih remedial, tapi menurut saya itu sdh real, saya akan kasih kalimat yang bisa diterima.

DS : intinya saya itu kalau mahasiswa *chat* saya dengan pertanyaan-pertanyaan selalu saya balas.

DS : kan wa itu ada beberapa fitur, vn,vc semua saya gunakan itu. Misal vc dalam perkuliahan itu saya gunakan ketika dibagi kelompok jadi saya putar posisi kamera ke laptop saya dan kekurangannya itu biasa kalau saya capek pegang kamera tampilannya kabur-kabur.

DS : kalau non verbal itu ada biasa emoticon yang love-love. Itu biasa bikin saya berfikir. Misal ada yang emot senyum-senyum merona, ada yang love-love kecil, biasa saya berfikir mungkin ini anak akrab dengan saya sehingga dia kirim-kirim begitu. Biasa juga di group kirim seperti itu dan itu membuat saya berikir ini anak apakah ada maunya atau bagaimana.

DS : pernah juga ada yang emot minta maaf sampai tujuh kali, jadi saya bilang ini anak apakah minta maaf sekali atau bagaimana, tapi itulah mahasiswa unik-unik banyak karakternya.

DS : iya ada yang pake vn ke saya, tapi biasanya mereka izin dulu.

DS : yang pastilah ada perbedaannya, kalau yang tidak akrab dengan saya pasti sopan-sopan. Kalau untuk perempuan sedikit alay, kalau laki-laki dia lebih lebay artinya biasa dengan ketawa lepas-lepas begitu, kalau perempuan emotnya biasa yang senyum merona begitu.

DS : untuk mengatasi kegagalan komunikasi di wa, memang kita harus tabayyun harus selalu kita perjelas dulu masalahnya dimana dan kita diskusikan baik-baik dan kalau memang tidak bisa selesai alternatifnya menelpon untuk memberi penjelasan lebih detail.

DS : atau mungkin kalau tidak bisa diselesaikan berdua, harus melibatkan orang lain

DS : kalau di group keti maba, ada kalimat yang kurang sopan mungkin karena mereka masih baru. Mungkin sama-sama dia yang komunikasi.

DS : pernah itu keti yang baru, dia tanya sama saya bilang “siapa ini” baru saya bilang saya ini sekprodi.

DS : pernah juga saya *chat* dia tidak respon, kalau misal tdk respon saya langsung telpon. Kan memang saya orangnya begitu saya yang kejar mahasiswa. Kalaupun tidak diangkat saya minta tolong sama temanya untuk datang temui saya.

DS : kegagalan lain itu, misal saya ceklis disitu yang sdh membayar siapa, tapi ndak narespon ki, sampai ku tag mi namanya masih tdk narespon itu yang biasa bikin saya emosi. Namun saya tetap berpransnagka baik mungkin mahasiswa ini takut atau ada hal-hal lain.

Identitas Informan

HN

Perempuan

Dosen

Mandar

30 Tahun

HN : untuk menentukan jadwal perkuliahan mingguan kita sepakati daring, atau luring. Biasa dipakai untuk mengumpulkan tugas di group wa.

HN : karena wa itu sebagai media/aplikasi yang hampir mahasiswa punya. Sebenarnya saya juga lebih suka di telegram krn telegram itu dia tdk makan kuota maksudnya kalau mahasiswa kirim tugas tidak langsung tersimpan di media kalau WA harus tersave di media. Namun yang kita ketahui semua mahasiswa lebih banyak di WA. Jadi saya memilih WA menjadi pusat informasi di grup setiap kelas.

HN : kelebihan WA ndak terlalu rumit, maksudnya nanti nomor yang tersave baru terbaca betul trus memang kalau telegram kan terdata sendiri, siapa yg pakai telegram trus banyak *chat* telegram ndak jelas. Kalau WA itu lebih terarah maksudnya tdk sembarang *chat* yang masuk, nanti di save nomornya baru terbaca. Wa itu tdk ribet, dan memang kuota tidak terlalu banyak diambil, bahkan ada kuota gratis khusus WA.

HN : saya memang sering sekali mendapati mahasiswa itu terlalu berani men*chat* istilahnya ini menggali informasi dari dosen via WA tanpa memperhatikan bagaimana cara bertutur, tanpa memperhatikan waktu, dan kadang permintaanya mahasiswa itu tidak terbatas. Biasa ada yang *chat* “mohon maaf krn tugas tidak bisa dikirim”. Kita sudah memberikan batas waktu penugasan tapi kemudian “maaf bu terlambat tugasku” dengan alasan yang tidak jelas, terlalu mudah minta maaf hanya dengan kesalahan yang sebenarnya tidak bisa di maklumi. Seumpama “maaf bu terlambat kukirim tugasku krn kuantar mamaku kesini” itukan kek tidak

masuk akan sdh dikasi batas waktu untuk apa lagi minta maaf kalau memang tidak masuk ya sudah tidak masuk tugasnya.

HN : yang kedua, kita kan sudah ketahui kalau sudah tanggal merah itukan libur nasional. Maksudnya sebahagian mahasiswa masih saja menge*chat* pada saat hari itu tanggal merah. “ibu masuk ki besok?”. Maksud saya ini sudah diketahui kita ini orang akademik, kita orang pendidikan kalau memang kalender akademik sdh menyatakan kalau hari itu hari libur, tidak mungkin dosen mau masuk krn itu memang waktu untuk istirahat dan biasanya ada upacara saat itu.

HN : selanjutnya, ada mahasiswa mungkin krn mereka anggap kita ini sekretaris prodinya khusus untk mahasiswa BSA. Mungkin mereka menganggap kita ini sudah sangat dekat dengan mereka sehingga apapun itu mereka bisaji lakukan. “ibu bisa minta tolong ditanyakan sama pak gaffar masalah ini?”. Maksudku tidak real begitu kalau dosen yang kesan kesini mengurus. Jadi biasanya saya hanya menjawab itu bagian tugas dan tanggungjawab bagain administrasi.

HN : dan bahkan ada mahasiswa yang meminta langsung sumbangan sama dosen untuk membatu mereka membayar SPP, bukan saya yang mengalami tapi ada beberapa dosen yang di *chat* mahasiswa dan minta tolong. Sebenarnya ketika mahasiswa tersebut benar-benar butuh itu tidak masalah diceritakan bagaimana kronologi keadaannya saat ini, tapi yang jeleknya krn via WA. Maksudnya setidaknya meminta kesiapan kira-kira kapan bisa menghadap, meminta waktu ta saya mau menceritakan kondisiku. Maksudnya janganlah bilang “bisaki tambahkan uangku untuk banyar SPP?” kan tidak wajar gitu toh jadi shock ki baca “haa apasihh”.

HN : dan yang paling sering saya alami pribadi, sebenarnya ini dianggap biasa ji mungkin krn kita ini dosen muda. Bahkan banyak mahasiswa yang masih semester 6 sekarang kek dia itu bilang oh satu alumnika seniorku mi itu. sebenarnya itu wajar, tetapi kadang menjadi tidak wajar ketika dia *chatki* tiba-tiba bilang “kak bisaka saya menyusul pi saya” jadi kek bilangi anggota ku ji itu. kita ini kek berfikir ih saya ini dosenmu loh, maksudnya biar bagaimana pun

kedekatan saya dengan kita bagaimanapun itu bukan ki polisi bilang anggotaku ji itu. apalagi kalau ndak terlalu kenal jaki, memang pernah ketemu atau sudah sering di panggil kakak, tapi tiba-tiba minta “bisa menyusul pi saya” “kak minta maaf ndak masuk td dikelas ta. Tapi kadang saya maklumi.

HN : yang paling banyak mahasiswa itu ndak tahu waktu. Dia mengechat kapan saja, dan kadang tidak pakai salam. Tapi biasa juga pake salam tapi langsung-langsung ji, maksudku perkenalkan diiri.

HN : kalau tengah malam tidak ji, siang-siang biasa jam 1 pas waktu istirahat, pas tidur. Dan bukan Cuma chat malah biasa langsung natelponki supaya langsung terbaca. Kalau malam paling ketua tingkat yang menanyakan besok masuk atau tidak.

HN : kalau saya tidak di gubris. Maksudnya saya biarkan saja biasa saya lihat-lihati saja ndak saya baca. Nanti insyalaah pada saat pelayanan.

HN : bukan Cuma waktu istirahat, tapi sabtu, ahad masih diganggu sama mahasiswa. Maksudku biasakan itu mahasiswa pahami bahwa dosen juga butuh waktu. Maksudnya pelayanan kantor kan senin-jumat. Coba berfikir ki sedikit toh, kita ini sdh direpotkan dengan segala urusan kantor berilah kami waktu istirahat di sabtu dan ahad. Kadang saya tdk gubris nanti hari senin baru saya balas.

HN : kalau untuk stiker alhamdulillah mahasiswaku belum ada yang berani kirim-kirim stiker, ndak pernah ji. Cuma pernah didalam group tiba ada jadwal ujian, hari ini seharusnya saya mengajar luring dikelas tersebut, jam 5 subuh saya sdh chat di grup saya bilang “mohon maaf saya tidak masuk luring, kita daring via zoom jam 4 sore krn saya tiba-tiba dapat jadwal menguji di pw” ternyata salah satu mahasiswa dalam group tidak baca itu, maksudnya dia tdk buka group berangkat dari sendana. Pas sampai jam 7 pagi baru dia tahu ternyata ndak jadi masuk. Jadi dia langsung kirim emot kayak menangis, kek sdh capek sekalimi dari sendana, kalau masalah emotnya saya ndak pernah berkifir sakit hati krn memang kita maklumi mereka capek. Tetapi ada bahasanya mahasiswa dalam group bilang “capek capekku mi, ternyata tdk masuk?” dosen kan “berani sekali ini

mahasiswa”. Itu ada kalaimat mahasiswa yang mengatakan “MID maki minggu depan, bisakan luring dulu sebelum MID?” kek dia ndak terima kalau via zoom pada hari itu dia maunya luring.

HN : saya bukan tipikal orang yang bisa langsung mengeluarkan emosi pada saat marah, maksudnya memperlihatkan orang lain kalau saya kecewa dengan hal tersebut. Kalau ada kejadian seperti itu saya diamkan, nanti ketemu langsung seumpama saya masuk dalam kelasnya baru saya jelaskan bahwa ini tidak sesuai dengan etika akademika. Saya jelaskan bagaimana sebenarnya mereka bersikap.

HN : kalau untuk yg saya terima yah, maksudnya yg saya terima kebanyakan ketua tingkat, kalau ketua tingkat tidak ada sebenarnya perbedaannya semua sopan. Cuma kalau untuk keseluruhan seperti mau kumpul tugas, biasanya laki-laki cukup singkat, simpel “tabe ibu, ini tugasku”. tapi kalau perempuan biasanya bertele-tele “ assalamualaikum, atas nama ini, ini, ini”.

HN : tidak ada, paling pada saat kontark perkuliahan. Saya konfirmasi kepada mahasiswa bahwa kecuali ketua tingkat saya tidak akan gubris *chatnya*, kalau bukan masalah tugas. Itu memang sdh disepakati.

HN : kalau saya begini kita lihat dulu kondisi mahasiswa kita, kegagalan komunikasi itu terjadi ketika lingkungan seseorang memang notabennya disini orang-orang desa toh. Terkadang mereka mungkin masuk kuliah pi baru tahu oh ini namanya WA. Jadi kita harus paham, menurut kata lisan saja, kita orang-orang mandar toh apalagi yg tinggal dipedesaan menurut kata lisan saja kadang mereka ndak terlalu paham beretika. Apalagi via WA, kalau komunikasi tulisan kan mungkin niatnya bagus tapi cara penyampainnya yang salah, jadi mungkin itu dari lingkungan mereka yang mungkin belum terlalu kenal dengan gadget, atau mungkin sdh kenal gadget tapi tdk aplikasian melalui komunikasi tersebut.

HN : yang kedua, karena memang tidak ada edukasi yang mereka dapatkan tentang bagaimana etika komunikasi pada saat SMA. Seharusnya mereka mendapatkan edukasi bagaimana sebenarnya bermedia sosial, etika-etika apa saja yang bisa dilakukan ketika menggunakan media sosial.

HN : faktor ketiga, kemungkinan besar kebanyakan mahasiswa menganggap dosen dan temannya sendiri hampir sama, maksudnya kita dulu saat sekolah guru kita itu merasa ki jauh diatas kita sedangkan krn mungkin banyaknya dosen-dosen muda saat ini, jadi seakan mahasiswa itu menganggap dosen itu satu langkah diatas dia. Hampir saja ji dengan temannya yang mudah dan kapan saja di *chat*.

HN : faktor ke empat, karena aplikasi *WhatsApp* ini sdh mendunia, jadi kadang seseorang itu lupa beretika krn WA ini sdh menjadi keseharian dia, jadi nalupami eh siapa ini ku *chat*.

HN : sebenarnya yang dianggap kasar dari teman-teman dosen bugis itu kek bilang “tidak ji toh” kita masih sopan menurut kita, tapi menurut mereka itu sdh kasar. Terus dialaeg, mahasiswa kita membawa dialeg dalam *chat*, dia tdk menggunakan EYD maksudnya tidak menggunakan bahasa indonesia yang baku “tabe ibu masukkiii” “maukii masuk bu?”. menurut orang bugis ih mau-mau ku, maksudnya kenapa mutanya mauki nassami masuk ka krn jam ku. Padahalkan harusnya bilang “tabe ibu, bisaki masuk hari ini?”

HN : ndak ji, biasanya yang gara-gara kegagalan komunikasi itu dampak perkuliaan bagi orang temprament maksudnya dosen yang mudah emosian, kalau saya ndak ji, meski bagaimanapun itu saya selalu memaklumi mahasiswa kita lingkungannya dari mana, yang masih butuh edukasi, krn jgn sampai gara-gara kegagalan komunikasi ndak mau maki masuk dikelasnya saya kita itu bukan tipikal dosen yang mau mendidik. Saya selama ini bagaimanapun sakit hatiku baca *chatnya* mahasiswa ndak pernah ka itu bilang ndak mau maka masuk mengajar.

HN : justru saya panggil khusus mahasiswa, saya bilang gara-gara kaumi ini. Saya edukasi mahasiswa dengan kesalahan itu, krn kita ndak tahu apakah dia merasa salah atau tidak. Jgn sampai tiba-tibaki marah dan mereka bilang eh ndak ji deh baik ji saya menurut ku. Itukan yg harus dipastikan ke dia.

HN : selain dari itu yg saya lakukan untuk mahasiswa BSA, biasanya setelah penerimaan mahasiswa baru, saya informasikan bahwa ada biasa slide tentang

etika-etika menghubungi dosen, itu biasanya saya kirim sama mahasiswa baru supaya dia tahu.

Identitas Informan

RA

Perempuan

Dosen

Mandar

34 Tahun

RA : Misalnya “bu ada lcd” ini berarti menginformasikan kalau mereka sudah menyediakan lcd atau “bu ada lcd?”. Contoh lain “bu bisa pindahkan jadwal?” kalau tidak pake tanda tanya seperti ini mungkin mereka mau pindahkan jadwalnya artinya mungkin kelasnya afebel untuk pindah ke waktu lain.

RA : seperti perbedaan kata “mau” dan “ingin”. Mungkin adek-adek jarang menggunakan kata “ingin”. “saya ingin konsultasi” dengan “saya mau konsultasi” itu beda maknanya yang ditangkap. Kalau kata “saya mau konsultasi” seolah-olah dia yang mengatur. Kalau “saya ingin konsultasi”, ingin itu lebih cocok digunakan menurut saya meskipun percakapan sedehana tapi dalam konteks akademik.

RA : Contoh lain dalam kosata “bu mauka konsultasi” “ka” itukan artinya “saya” dalam bahasa lokal dengan “saya mau konsultasi” dengan “saya ingin konsultasi”. itu saja “mauka” dengan “saya mau” itu sdh beda sekali.

RA : Misalnya lagi ketika saya bilang “untuk MK sosiologustik” langsung ada yang tanya bilang apa itu Mk? Trus ada yg balas sesama temannya bilang “makan kambing” itukan kalau saya mau marah, ini kita kan bicara kampus masa makan kambing, ya mata kuliah lah.

RA : Pertama, dari segi tanda bacanya, (mungkin karna kita selama ini sering berbicara secara spoken/oral jadinya kan intosi sudah terlihat apakah itu pertanyaan atau pernyataan. Tapi karna era sekarang sdh banyak sosial media apalagi *WhatsApp* yang digunakan dalam banyak hal, kadang-kadang langsung kita transfer itu bahasa ujaranta sehari-hari ke dalam teks, sedangkan kalau teks

kelihatan itu kalau ada tanda tanyanya atau tidak ada. Sehingga biasa kita bingung ini anak bertanya atau sedang menyatakan informasi.

RA : Kedua dari segi kosa kata. Bisa dibilang sedikit informasi atau pengetahuan tentang bahasa-bahasa akademik.

RA : Yang saya ajarkan itu kan memang dalam mata kuliah writing masih level 1, tapi saya sempat mengenalkan bagaimana sih percakapan-percakapan sederhana yang biasa digunakan dalam situasi akademik, misalnya tadi Wa dosen.

RA : saya tidak tahu bagaimana kurikulum dalam sekolah dulu yah tapi mungkin seperti itu hasilnya, kita tidak di ajarkan mana bahasa Indonesia yang bisa digunakan secara akademik dan mana yg tidak bisa digunakan.

RA : Ketiga dari segi budayanya. Kalau kita disini, sekedar menarik kesimpulan sementara bahwa kalau diderah tatanan kita ini, semakin sopan kita berbicara dengan lawan bicara kita itu kayak semakin jauh jarak kedekatan ta. Tapi kalau semain dekat itu semakin kasar orang ngomong, jadi kalau kita dengar mahasiswa ta ngomong dengan temannya kasar, mungkin kalau orang yg tdk se kultur dengan kita akan menjust itu kasar. Tapi sebenarnya bukan kasar disitu tp menunjukkan kedekatan antara si pembicara dengan si penerima.

RA : Ke empat Kalau saya mau jujur yah, kalau saya mau bandingkan memang lebih sopan anak di UIN secara teks dibanding di STAIN. Bukan tidak sopan tapi lebih teratur lah. Mungkin krn mereka sdh punya senior dimana seniornya kasi tahu “begini caranya WA dosen nah” sedangkan kalau disini krn angkatan pertama dan mungkin tdka ada yang membimbing jadi mereka tidak ada filter dari orang lain.

RA : Tergantung, kalau mahasiswa itu dekat dengan saya, saya biasa langsung tegur tapi kalau tidak dekat bahkan mungkin kalau di group ketua tingkat ada saya didalam dengan seluruh ketua tingkat. mereka mungkin berbicara dnegan temannya atau mereka bertanya. Kalau missal anak TBI saya bisa langsung japri atau saya kasi tahu PA nya.

RA : Dampaknya banyak, pertama dari sisi akademik seperti bisa salah jadwal, bisa salah tempat perkuliahan, yang paling banyak salah tempat perkuliahan, salah jadwal juga sih kadang-kadang saya dengar dosen yang dikira pernyataan “bu bisa masuk jam 9” dosennya masuk mi jam 9 tapi ternyata baru bertanya dan karna tidak dibalas anak-anaknya tidak datang mi karna merasa harus di konfirmasi.

RA : Kedua dampak emosionalnya kepada dosennya juga ada, ya namanya kalau ada orang betindak tdk sopan kepada kita bagaimana perasaanta itu? tidak nyaman toh.

RA : Trus kita jaman dulu itu, kalau dosen ndak balas biasanya itu artinya “iya” tapi disini itu anak-anak harus betulan pi dibalas harus betulan pi direspon. Jadi kalau misalnya kita ditanya “bu hari ini ada jadwal, bisaki masuk?” kalau kita dulu yah kalau kita ndak dibalas itu artinya “iya masuk” kalau dia ndak bisa masuk baru dikonfirmasi. Tapi karena mereka pikirnya haruspi dikonfirmasi dahulu akhirnya kita datang mereka yang tidak datang itu yang dampak akademiknya yah.

Identitas Informan

RM

Perempuan

Dosen

Bugis

29 Tahun

RM : iya saya menggunakan media *WhatsApp*

RM : untuk mengkonfirmasi tentang jadwal, untuk memberitahukan mereka bahwa saya masuk atau tidak. Selain itu untuk memberitahukan mereka hal-hal bersifat tentang perkuliahan seperti Ketika saya telah memposting materi di atlink atau di Siakad Cloud jadi sebagai media komunikasi antara saya dengan mahasiswa yang berhubungan dengan proses belajar mengajar di perkuliahan ini.

RM : media yang paling umum digunakan sekarang semua orang menggunakan *WhatsApp* paling mudah untuk digunakan kalau telepon menurut saya kan bisa saja saya menelpon tapi kalau wa mahasiswa bisa melihat dan membaca kembali isi *chat* saya dibandingkan hanya dengan menelpon kalau menelpon mungkin saja ada miskomunikasi tapi kalau wa saya bisa menuliskan secara detil maksud saya di situ.

RM : kelebihan yang pertama adalah bisa juga itu mudah digunakan dan semua orang menggunakan *WhatsApp* selain itu saya bisa mengetahui apakah mahasiswa Saya sudah membaca atau tidak kan ada fiturnya itu Seen atau tidak selain itu saya juga bisa menghighlight, memboldkan kata yang ingin saya boldkan juga menggaris apa membuat italic/garis datar di WA jadi kesan saya menurut saya dengan menggunakan wa itu lebih mendetil Ketika saya menyampaikannya menggunakan Wa.

RM : Saya akan bertanya, bagaimana sudah dipahami? Ketika saya bertanya kepada mahasiswa pasti mereka akan memberikan respon. Kalau informasi perkuliahan saya rasa mereka pasti merespon, tetap merespon, walaupun agak lamanya ya, kadang saya merasa juga mereka saling menunggu satu dengan yg lainnya, siapa yang memulai untuk merespon,tapi pada akhirnya mereka akan merespon.

RM : Kalau kita membahas tentang *WhatsApp*, inikan bahasa tulisan dimana bahasa tulisan itu beda dengan bahasa lisan, nah ketika kita menggunakan Wa sebagai pengguna *WhatsApp* yang bijak itu harusnya kita memahami fungsi dari tanda baca contohnya beda Sekali antara pernyataan dengan pertanyaan Ketika mahasiswa ingin bertanya seharusnya mereka memberikan tanda tanya supaya saya paham bahwa mereka ingin bertanya.

RM : salah satu keagalannya ya itu biasanya mereka ingin bertanya tapi mereka lupa untuk mencantumkan tanda tanya (?) contohnya Assalamualaikum mam masuk hari ini ini (tanpa tanda tanya). tapi biasanya juga ada dari mereka ternyata ketinggalan tanda tanya (?) ini masalah jaringan ya kalau menggunakan wa kan

jaringan internet bisa saja Lambat jaringannya mereka ujung-ujungnya nanti tanda tanyanya menyusul kembali sendirian jadi mereka tidak menyambung kan dengan tanda tanyanya (?) itu. lebih tepatnya pesannya dikirim terpisah.

RM: Tapi itu awal-awal sejak makin kesini saya sudah agak jarang mendapatkan masalah dengan mahasiswa tapi mungkin ketika mereka mahasiswa baru mereka belum tahu cara bagaimana berkomunikasi dengan dosen dengan baik masih banyak kegagalan Tapi sekarang sudah tidak.

RM : Saya kadang merasa kurang senang ketika mahasiswa mengirimkan emoticon kepada saya itu menganggap seolah-olah memberikan emoticon kepada temannya Contohnya seperti ada emoticon yang mengantuk dengan balon, pernah juga yang zzzz bilang “astaga mam (emot zzz) saya merasa itu kurang pantas ketika mereka mengirimkan emot itu dalam situasi belajar mengajar ya, Terus kalau saya memberikan tugas atau deadline tiba-tiba “astaga” “iye mam” ada emoticon yang kayak mengantuk begitu itu agak kurang pantas menurut saya.

RM : Kebetulan saya mengajarnya lebih banyak di prodi TBI tapi ada juga dulu waktu awal-awal pernah di prodi HES atau KPI tapi itu hanya sekitar satu semester seringnya saya dengan mahasiswa TBI. tapi yang paling yang paling Membekas itu saya lupa namanya ya tapi yang paling Membekas adalah ketika ada mahasiswa yang menyimpulkan Saya tidak memberikan statement tapi mereka mengirimkan tugas tapi kesannya mereka membuat kesimpulan bahwa saya menerima tugas.

RM : contohnya ini masih sekitar 2 minggu yang lalu saya memberikan tugas kepada mahasiswa di prodi TBI tugasnya harus dikumpul via atlink Kita kan punya LMS yang namanya atlink mereka tidak mengumpulkan Via itu tapi mereka mengumpulkannya via wa dan statementnya mereka mengatakan “Assalamualaikum Mam tabe ini tugasku saya kirim via wa katanya bisa ji dikirimkan disini Mam” dan mereka langsung dengan emoticon tangan bersedekap sebanyak 3 kali atau 4 kali dan mereka menyimpulkan bahwa dengan seperti itu mungkin sudah sangat sopan Sudah itu saja.

RM : Selain itu dulu sempat ada yang Memang agak agak lumayan ini yang emoticon menangis menangis setiap akhir kalimat itu dia tempatkan emoticon menangis terus selanjutnya emoticon tangan bersedekap 5 kali dari atas sampai bawah itu banyak sekali emoticon tangan bersedekap terus dan saya merasa mahasiswa itu menyimpulkan dengan memberikan tangan bersedekap ini itu adalah bentuk yang sangat hormat ya kalau 1 atau 2 yang ndak masalah tapi kalau terlalu banyak saya membayangkan dia melakukan tarian apa gitu, terlalu terlalu banyak itu aneh tapi kalau hanya 1, 2 mungkin di akhir kalimat ya wajar itu karena hal itu kan culture di Indonesia. banyak interpretasinya kan Tapi kalau untuk budaya kita di Indonesia itu kaya Terima kasih ya atau minta Maaf ya bentuk kesopanan kita.

RM : Oh iya sama mahasiswa juga menggunakan emoticon yang tersenyum terus ada satu keringatnya Nah kalau saya memaknai emoticon itu itu kayak emoticon Hehehe Kayak ketawa tapi yang maksudnya “oh salah ya” ini biasanya terjadi kalau saya bertanya “mana tugasnya” mahasiswa menjawab “Oh hari ini ya mam” (+emot tersenyum satu keringat) saya menganggap bahwa itu mereka lupa atau salah “aduh salah ya” emoticon yang seperti itu saya menganggap itu ya.

RM : memang bahasa *chat* itu agak-agak susah agak-agak beda kadang pemaknaannya kita khususnya emoticon.

RM : fenomenanya itu mahasiswa akan sering kegagalan komunikasi dengan dosen terutama saya itu ketika sudah ada nilainya sudah keluar nilai semesternya. Contohnya nilainya eror, nilainya jelek lalu berkata “mam kenapa bisa” “tidak adakah pengulangan mam” trus dengan emoticon bersedekap dan menangis menangis banjir air mata itu banyak.

RM : Ndak pernah kalau langsung, tapi biasanya kalau kami melakukan perkuliahan saya ndak apapa kalau kebanyakan mahasiswa itu akan mengirimkan saya voice note kalau saya sudah mengizinkan contohnya di grup WA ya Waktu tahun lalu kan pandemi mahasiswa terkendala dengan kuota jadi kita melakukan

perkuliaannya via *WhatsApp* dan saya memperbolehkan mahasiswa mengirimkan voice note dan itu tidak masalah .

RM : tergantung konteksnya jika itu berdiskusi ndak apapa kita menggunakan voice note tapi ketika kayak minta izin yang pasti baiknya pesan teks ya Tapi kalau dalam perkuliahan dan memang kita semua sepakat menggunakan voice note kita menggunakan voice note cuma sayangnya ketika voic note itu kan harus diputar satu demi satu menurut saya itu agak lebih lama dibandingkan dengan membaca saja.

RM : Truskan kalau saya melihat emoticon seperti ini itu, coba tanyakan ke mahasiswa. Apakah dia merasa dosenya kasian dengan emoticon ini, saya tidak kasian sebenarnya dengan emoticon ini (atas nama julisa semester 4/5).

RM : Ini juga kegagalan menurut saya, dia tidak bertanya tapi menyimpulkan. Tanpa bertanya sebelumnya “apakah saya boleh mengirimkan via wa” tapi dia langsung saja mengirimkan dan dengan berbekal emot tangan bersedak 2x seolah-olah saya kek ohh oke.

RM : Saya tidak merespon, karna saya sudah memberikan penjelasan secara detail di wa group sebelumnya dan juga secara detail di adlinknya, hanya mahasiswa kebanyakan mereka tidak membaca. Jadi saya tidak respon. Kalau saya harus respon semuanya bagaimna ini kan banyak sekali mahasiswa.

RM : Tapi memang hubungan antara saya dengan dia sudah memang cukup dekat ,(rismawati) tapi bisa dilihat saya tidak mengirimkan emoticon kepada dia, sementara dia rajin sekali mengirimkan emoticon kepada saya. Saya tidak mempermasalahkan juga kalau memang mahasiswa dalam hal itu sudah kek cukup dekat yah, yang saya mulai mempermasalahkan itu ketika akhir semester, dimana mahasiswa datang banyak sekali.

RM : Biasanya kalau perempuan dia lebih bertele-tele, kalau laki dia to the point. Biasanya kalau perempuan dia pasti, apalagi kalau baru pertama kali *chat* saya

biasa bilang “assalamualaikum mam” itu saja dia tidak langsung menyampaikan maksudnya tapi dia lebih sopan. Tapi kalau laki=laki kadang dia mengskip memperkenalkan dirinya. Responnya saya saya ndak tahu kamu siapa tiba-tiba kamu meng*chat*. Tapi kebanyakan yang hubungi saya itu perempuan krn mungkin selain mahasiswa tbi banyak yg perempuan.

RM : Intinya kebanyakan mahasiswa pakai emot tangan bersedekap. Coba lihat ini, jadi dia disetiap *chat*nya itu dia selalu tangan bersedekap, banyak sekali. Dan ini mengirimkan di satu hari yang sama tapi di jam yang berbeda (mungkin pengaruh jaringan juga sih.

RM : Ehh, tidak. saya lumayan fleksibel untuk dihubungi oleh mahasiswa. Tapi saya sudah memberitahukan kepada mahasiswa bahwa mungkin saya selalu respon, tapi saya akan merespon ketika hal itu menurut saya harus saya respon. Yang menurut saya tidak harus saya respon ketika mahasiswa menanyakan pertanyaan yang sudah saya jelaskan beribu-ribu kali di group wa dan di adlink, atau mereka memberikan pertanyaan yang berulang yang mereka sebenarnya bisa cari tahu di temannya tanpa langsung ke saya saya juga tidak akan respon. Tapi kalau untuk sakit atau untuk apa, silahkan mereka memberitahukan pasti saya merespon. Saya merasa diri saya itu termasuk mudah dihubungi dan mudah memberikan respon kepada mahasiswa.

RM : Saya tidak beri batasan tapikan mereka juga sudah tahu kan. Masa mereka menghubungi sampai tengah malam. Biasanya bahkan kalau mereka menghubungi di hari minggu pun ketika mereka ingin bertemu saya ke hari senin kan, mereka pasti menggunakan bahasa yang sangat sopan. Biasanya mereka sdh paham dengan hal itu.

RM : Mereka pasti tahu kalau saya sdh tidak balas mereka tahu bahwa pasti ada sesuatu yang terjadi, karna saya selalu membalas apapun itu anak-anak ketika mereka tanyakan saya pasti membalas ketika ini berhubungan dengan perkuliahan. Tetapi ketika itu pertanyaan berulang-ulang atau mereka bertanya

“mam bagaimana nilai saya” pasti saya sudah tdk akan balas kenapa karna kita sdh sepakati di awal dan sudah menuliskan dengan jelas. Jadi saya tdk menerima lagi pertanyaan.

RM : Upaya yang pertama saya lakukan, pasti di awal perkuliahan. Ketika kita mulai perkuliahan di pertemuan pertama, saya jelaskan kepada mahasiswa bahwa harusnya kalian ketika ingin mengirim pesan teks kepada saya itu caranya seperti ini dan juga kan kampus pun sudah menyiapkan pamflet terutama di gedos lantai 1 termasuk di sosial medianya TBI itu tata cara menghubungi dosen yang baik dan benar. Jadi mereka sdh melihat hal itu dan itu meminimalisir kegagalan komunikasi juga menurut saya, sebelum ada itu malah lebih banyak lagi waktu awal-awal ketika mahasiswa baru transisi dari masa SMA ke kuliah. Dan ketika saya tidak memahami, upaya saya selanjutnya saya mengkonfirmasi kembali kepada mahasiswa ini maksudnya apa.

RM : Kalau dari saya sendiri, supaya mereka tidak gagal menangkap pesan dari saya, saya mengusahakan mengirim pesan itu dalam satu teks (tidak dikirim terpisah pesannya) dan itu lengkap salam pembuka, kontennya, trus spasi. Trus saya akan menghighlight menebalkan apa maksud saya. Ini memang kalau ada pesan yng ingin saya sampaikan. Tapi kalau sudah berkomunikasi aktif biasanya juga beda-beda sih, tergantung satu pertanyaan 1 balasan krn kalau terlalu banyak dalam satu *chat* mahasiswa juga gagal paham.

RM : Kebanyakan kan seperti itu mahasiswa mengirim terpisah pisah *chat*nya, seolah mengirimkan kepada temannya.

RM : Biasanya sih diselesaikan d wa, palingan di kelas. Kalau masalah emoticon itu td yah saya merasa agak terganggu dengan emot itu tapi bukan berarti yang sangat terganggu sekali dalam hal ini bikin saya jengkel. Saya berusaha memahami mereka. Saya harus banyak-banyak berusaha memahami GEN Z sebutan untuk kalian milenial sekarang. Kita tidak bisa memaksakan mereka untuk langsung mengikuti cara saya berkomunikasi, jadi berusaha untuk

memahami juga. Ketika itu tdk berlebihan saya masih bisa menerimanya selain itu mereka tdk menggunakan emot yg aneh-aneh yah. Saya menganggap iu bentuk ekspresi dari wajahnya mereka saja. Walaupun kadang saya berfikir kenapa banyak sekali kamu kirim.

RM : Saya pasti akan memberikan contoh, tp itu tdk sering saya lakukan dan biasanya juga saya kebanyakan dikelas itu memberikan contoh yg general, ketika contoh itu sdh spesifik ke 1 orang saya tdk akan sebutkan kan tdk mungkin saya sebutkan di depan kelas. Lebih baik saya sampaikan ke ketinya tolong sampaikan ke temannya begini caranya kalau menghubungi dosen. Menurut saya itu pendekatan lebih bagus dibanding kita bahas di kelas yang menurut saya ambil waktu lagi sekitar 15 menit untuk membahas tata cara wa. Sementara mereka bisa mencari tahu sendiri cara menghubungi dosen.

RM : Kalau dampaknya secara signifikan tidak ada yang berdampak sekali kepada perkuliahan krn saya pasti akan mengkonfirmasi saya akan menanyakan dan bahkan ketika sdh gagal di wa saya akan menggunakan telpon.

Identitas Informan

SI

Laki-Laki

Dosen

Bugis

36 Tahun

SI : iya

SI : kalau saya boleh dikatan iya, atau tidak. Karena biasanya mahasiswa itu kalau mau berkomunikasi telpon langsung ini kalau ada kuota nelpon ku, tap alternatifnya tetap saya pakai WA. Tapi saya ndak main *chat*, dan lazimnya saya langsung telpon.

SI : kemarin itu kan saya selalu di *chat* mahasiswa waktu ada daring dan luring. Dan missnya disitu apakah daring atau luring. Dan itumi terkadang terjadi di

groupnya mereka. Pernah satu kali mahasiswa *chat* apakah daring atau luring. Tapi bukan saya ini ketua tingkatnya yang sampaikan ke groupnya kalau daring sedangkan saya sampaikan tatap muka. Dan pada saat itu mereka juga *menchat* dengan dosen yang satu dan dosen tersebut menyampaikn kalau kuliah daring, dan informasi itulah yang disampaikan ke temannya, nakira sayami yg sampaikan. Cuma masalahnya ada tdk masuk krn nakira daring padahal luring.

SI : tidak lain daripada hanya persoalan proses pembelajaran.

SI : kalau saya itu jawabannya sedeharna, ndak basa-basi, tegas ke mahasiswa "oke". Dan itu saya ndak perlu jawab waalaikumsalam krn dalam hatiku saya sdh jawab.

SI : dan biasanya kalau saya ndak masuk saya telpon ketinya dan saya *chat* juga.

SI : krn di kontak perkuliahan itu saya sdh memang sampaikan jangan coba-coba menelpon kalau bukan tentang perkuliahan.

SI : itukan kan kita lihat yang mana populer saat ini, krn saya pakai wa itu mengikut sama yang pake WA. Sebenarnya saya ndak pakai wa tapi blacberry, dan bb pun sdh mulai tenggelam. Wa ini bisa dipakai media trasnfer data (share materi) beda dengan IG, bisa berkomunikasi dalam 1 group tp saya ndak pakai, kirim suara.

SI : iya mendukung

SI : kalau kita hanya mengandalkan wa itu ndak efektif, kalau saya soroti dari pembelajarannya misal diskusi di group itu ndak efektif, jangankan wa, zoom pun menurut saya ndak efektif. Banyak faktornya terutama mahasiswanya ada kuotanya hpnya lagi ndak menungkinkan, adalagi hpnya kuotanya lagi, ada lagi kuotanya jaringannya lagi ndak ada. Kalau kita berbicara komunikasinya efektif. Kecuali kita dituntut untuk daring ya mau ngak mau kita harus pakai yang bisa dimanfaatkan. Kemarin corona saya pakai zoom,gogole meat, handicam, clasroom, wa semuanya ndak ada efektif, ujung-ujungnya resume tulis tangan.

SI : kalau miss yang sampai berlarut-larut itu ndak sampai terjadi, kalau komunikasi gagal krena mahasiswanya tidak menggunakan bahasa indonesia yang baik dan kesannya itu seakan-akan tidak sopan dalam artian bukan ngata-ngatain kita. dan menggunakan bahasa sehari-harinya seperti “mauko masuk a?”. Atau biasa juga mahasiswa itu *chat* tidak lihat waktu, misal waktu ibadah, waktu istirahat jam-jam 10 keatas. Kalau hanya sekedar mengingatkan untuk jadwal besok kadang *chat*nya masuk jam 11 malam itu nggak jadi masalah. Yg jadi masalah kalau dia bertanya “apa bapak mau masuk besok”.

SI : kalau ada kejadian seperti itu saya ndak layani.

SI : saya juga sdh sampaikan sama mahasiswa kalau mau izin jgn lewat *chat*, kalau bisa ketemu langsung dengan saya.

SI : kalau saya dulu itu saya nggak berani *chat* dosen ku apalagi mau bimbingan. Nanti pembimbing saya yang *chat* “kesini maki ambil” baru saya langsung pergi ambil itupun saya ndak berani balas. Disini itu mahasiswa yang mau konsul, konsul. Mahasiswa itu kalau mau bimbingan itu saya sering sampaikan kalau hari senin-jumat saya ndak larang kalian *chat* ke saya. Kalau saya sebenarnya ndak perlu kau *chat* dosenmu, kalau hari kerja, datang saja keruangan. Mahaisswa ini kadang minta kepastian. Kalau pun saya ndak balas berarti saya ada di tempat tapi mahasiswa ndak pelajari psikologi seperti ini. Dan seadandainya kalau saya ndaka ada di tempat saya pribadi akan balas. Dan biasanya setelah itu sampai mi diruangan masih sempat ma *chat* “bapak dimana saya sdh ada diruangan”istilahnya kan siapa yng butuh ndak usahminta kpeastian kan sdh janjian.

SI : kalau yang pertama sebelum saya tahu, bisa jadi ia karna faktor budayanya, dengan menggunakan bahasa sehari-harinya. Tapi kan sekarang saya sdh tahu dan kalau saya ketemu lagi dengan mahasiswa baru dan masih seperti itu saya ndak asingmi. Dan yang menjadi persoalannya sebenanrnya adalah penggunaan bahasa, misal kata-kata mandar itu atu dialegnya kemudian di konveksi dalam bahasa indonesia dan dikirim ke saya banyak menggunakan “o” kalau di mandar kan

masih halus, sedangkan dibugis itu agak kurang sopan kita dibugis lebih pakai “ki” dan saya juga harus menyesuaikan karna kan saya sdh tahu kalau “o” itu halus artinya.

SI : tanggapan saya, kalau berkomunikasi dengan dosennya itu jgn sedikit-dikit *menchat*, kalau bisa langsung ketemu, nanti kalau memang ndak bisa ketemu, kita telpon dulu. Atau kita *chat* dengan perkenalkan diri, sampaikan tujuannya apa.

SI : bisa saja perkuliahan tdk kondusif, kalau tdk kundusif pembelajaran tidak menarik.

SI : kecuali kalau ketinya bertanya secara face to face masalah waktu, proses. Kalau ada informasi yang penting, saya tidak hanya sampaikan melalui keti tapi juga langsung di dalam group wa nya. Contoh kalau perkuliahan tiba-tiba mau dialihkan ke daring. Misalkan kalau ketinya tdkaktif, saya menghubungi salah satu mahasiswa. Kadang group tidak kondusif, krn mereka berdebat di group tawar menawar daring atau luring jadi saya keluar di group itu.

SI : diterapkan semua di group, demi untuk kelancaran perkuliahan supaya tidak terjadi mis. Apalagi kalau terkadang hanya copy,paste tidak ditelaah dulu ternyata ada kesan disitu mengenai kuliah daring padahal tdk seperti itu ternyata luring.

SI : kalau kita bicara pelanggaran, pasti ada aturan yang dilanggar yang dalam perkuliahan adalah kontak kuliah. Contoh pelanggaran yang berkaitan dengan WA dari segi kehadiran, keterlambatan. Semua itukan sdh kita sampaikan awal-awal perkuliahan. Contoh kalau sakit kadangf informasinya tidak jelas harusnya ada bukti surat dari dokter karna jgn sampai kita di prank. Di satu sisi misal keterlambatan, seharusnya kalau dia terlambat harusnya ada info secepatnya dari keti, kalau saya terlambat tetap masuk tapi absennya alpa. Krn saya dari hukum, saya lihat-lihat yang dilanggar apakah sesuai yang di sepakati atau memang tdk ada di konta kuliah.

SI : kalau ada mahasiswa yang komunikasi dengan tata bahasa yang meninggalkan kesan tidak sopan, saya juga tidak langsung mengvonis

memberikan sanksi, tetap juga saya verifikasi saya komunikasikan dengan teman-teman dosen. Teman-teman dosen di group pun begini.

SI : untuk yang sekarang dilakukan kalau masih ada mahasiswa yang melanggar, langsung dikirimkan file tata cara beretika yang baik. Dan mahasiswa biasa langsung minta maaf

SI : saya tidak melihat itu apakah dia laki atau perempuan. Tapi saya melihat ketinya. Saya samakan bahwa model pesan saya hampir semua sama. Tidak milih-milih apakah dia lk atau pr. Jawaban saya tegas, jelas dan singkat.

SI : saya sdh sampaikan sebelumnya, kalau mau izin (sakit) sampaikan ke ketimu. Nanti keti mu yang sampaikan ke saya. Tapi kalau kamu yang *chat* ke saya ndak perlu saya balas “oke” iya” krn saya sdh lihat.

SI : kalau mahasiswanya jawabannya bervariasi.

SI : bisa jadi dari faktor waktu masih sekolah dibangku SMA, atau faktor iklim. Misal panas orang yang berada di gunung itu bisa saja intonasinya keras. Atau memang kulturnya begitu ada yang halus, dll

SI : upayanya kita edukasi.

SI : fitur-fitur wa memang sdh di tentukan ada pesan yang memiliki timer yang sdh lewat tidak bisa dihapus.

SI : wa itu tdk bisa menyelesaikan masalah kalau terjadi miskomunikasi. Harusnya kalau terjadi mis baiknya ditelpon atau ketemu langsung.

Identitas Informan**SM****Perempuan****Dosen****Bugis****37 Tahun**

SM : Kalau yang ini baru-baru saya alami, kek misalnya lebih ke penjadwalan ICT, ada yang hari senin itukan saya jadwalkanki ternyata tiba-tiba hujanki toh, alasannya mahasiswa bilang “bu temanku ndak bisa datang gara-gara hujan” padahal saya berharapnya ndak perlu mi konfirmasi ke saya masalah itu cukup konfirmasi ke dosennya kalau misalnya dosennya sepakat ji ndak masuk saya kan batalkan ji kelasnya toh, ndak perlu lagi bilang “bu” dengan alasan apa dan seterusnya jadi seakan-akan temannya yang disalahkan.

SM : Kan saya cukup bilangi cukup ki bilang “bu saya sdh hubungi dosennya ternyata dosennya setuju kalau ndak masuk ki hari ini karna kondisinya sekarang hujan” tdk perlu mi lagi seakan-akan bukan saya yg salah ini yng disalahkan adalah temannya,temannya yg tdk mau datang ke kampus, itu sebenarnya jadi seakamn-akan saya merasa dia mencari pembenaran, diaji yg benar temannya salah ki, padahal inikan ketua tingkat saling support ki sesame temanta krn kan meskipun beda kelas tetap ki harus support.

SM : Kedua, Termasuk kegagalan komunikasi itu sebenarnya klau mislanya saya sudah sampaikan ke temannya. Ada beberapa temannya bilang “bu bisakan ini ICT didaringkan saja” na jelas-jelas dari awal sdh di sampaikan praktikumnya, praktikum ICT itu ndak bisa daring harus luring. Dan masih ada beberapa kelompok yang minta saya ibu untuk daring.

SM : Ketiga, Biasanya mahasiswa janjiin ki, mahasiswa bilang “datang maki habis siang” saya memang ndak memberikan waktu yg pasti setelah siang itu seperti apa, tapi seakan-akan mahasiswa itu berharap “bu saya sdh dikampus”, jadi saya itu sampai di telpon, di wa “bu saya sdh di kampus” kan ndak perlumi

sampaikan ke saya bilang “bu dikampus ka ini” krn saya sdh berjanji setelah siang saya usahakan mi datang tapi mahasiswanya tidak sabar, jadi saya merasa disinikan saya kan dosennya jadi ceritanya jangan maki atur ka, kan sdh ma berjanji untuk datang ke kampus setelah jumat itu. tapi mahasiwany tdk sabar. Jadi kayak seakan-akan ibu yg diatur padahal kan kuushakan ji untuk menepati janjiku dan saya datang juga habis jumat.

SM : Keempat, Tapi itu bukan kata-kata untuk saya tapi krn saya simpan nomornya makanya saya sempat lihat beberapa *chat*nya yang justru menyalahkan dosennya. Misalnya ada 1 mahasiswa dikasi tugas sama dosennya, menurut saya inikan saya lihat *screenshot*nya seakan-akan dosennya menyusahkan mahasiswa ini, kalau saya baca justru ini dosennya betul-betul peduli “ini dikasi begini tugasta, dst” tapi mahasiswanya merasa dosennya terlalu menyulitkan tugasnya. Ini yang saya amati, Cuma saya merasa kayaknya ini mahasiswa merasa dipersulit sama dosennya, tapi dari perspektik saya justru dosennya care, ndak semuanya dosen mau peduli dengan tugasta secara individu, di *chat* “ ini salah dek” “ini ganti” “coba dicari” sya lihat *chat*nya seperti itu dan saya menyimpulkan kalau sebenarnya ini dosen care sama mahasiswa tapi kalau saya lihat *posting*annya mahasiswa justru merasa di persulit sama dosennya. Karna saya ndak mungkin paham bahasa mandar yah, tapi saya coba tanya sama dosen yg lain itu artinya ndak bagus. Seakan-akan bilang “mati moko de bu” sampai bilang begitu. Tapi saya tegur mahasiswa. Tapi mungkin krn mahasiswa tahu saya baca *chat*nya itu memang tengah malam dan langsung dihapus statusnya, tapi saya sdh *screenshot*.

SM : Kelima, lanjut no.4. Saking parahnya itu anak kan semester 2 itu memnag ndak kuliah krn orangtuanya meninggal saat itu, trus semester 3 itu mau lagi lanjut jadi tetap disuruh bayar harus banyar semester krn kan ndak bisa cuti. Di semester 4 ini dihubungi ibu bilang “dosemester 2 bu nilai saya mana?” saya bilang kan di semester 2 ndak masuk ki sama sekali Cuma wajib dibayar krn ndak bisa cuti. Jadi krn merasaki mahasiswanya tdk ada nilainya di semester 2 uang sppnya diminta sama ibu. “jadi berkali-kali saya kasi pemahaman dan saya sdh berkali-kali jelaskan “itu uang, kan di semester 2 kita ndak bisa cuti tp mauki

lanjut di semester 3, persyaratannya adalah harus ki tetap membayar di semester 2 jadi harus ki bayar full jadi dia bayar 400.00. merasaki krn di semester 2 tdk ada nilainya uang 400 itu masih ada haknya ke dia jadi diminta sama ibu krn ibu yg suruh bayar padahal kampus yg ambil bukan saya yg ambil.

SM : Pertama, Krna ada yang tidak bisa menerima budaya orang. Mungkin bukan saya tapi ada beberapa teman yang bilang “ih kenapa mahasiswa pake mu pdhal bicara sama orang yg lebih tua.

SM : kedua, . Krn saya terbiasa dengan bahasa Indonesia dan mahasiswa terbiasa dengan bhasa mandar, jadi saat saya pake bahasa indoensia jadi kayak ada mungkin istilah-istilah dimana mereka ndak negrti itu maksud ku apa.

SM :Pastinya dampaknya akan terlambat ki masuk ndak sesuai dengan waktunya. Biasanya ada kelas yg sdh disepakati tiba-tiba dibatalkan.

SM : tapi justru ketika mahasiswanya *chat* ka “bu adama dikampus” mungkin saya kembalikan ki krn saya juga perna ji jadi mahasiswa, ketika saya jadi mahasiwa saya ndak pernah sampai *chat* dosennya bilang “bu dikampus ma” pokoknya kita sdh janji habis jumat saya menunggu mi kalau pun mungkin ibunya datang jam 3 kah datang jam 4 kah paling tdkharuska mengerti krn kan kesibukannya bukan Cuma satu saja untuk menemui saya.khususnya saat itu mauki bimbingan proposal.

SM : tapi kembali lagi selaluka mencoba betanya kepada orang kira-kira ini sdh sopan dikonteknya mandar. Krn kan terbiasaki kalau dosen=dosen yg pendatang apalagi saya, ndk mungkin ka pake bahasa mandar sebagai bahsa pengantar ku, mahasiswa itu kan rata-rata ini bahasa mandar sebagai bahasa pertamanya, dimana saya ini bahsa idoesia sebagai bahasa pertamak.

SM : Jadi missal saya maksunya ini “besok” besok untuk 2 hari beriktnya, mahasiswanya berfikir besoknya. Jadi “kenapaibu ndak jadwalkan ka”. Saya maksudku besoknya krn kan saya sdh bilang besok ndak ada jadwal ta nanti pi besoknya, maksudnya besoknya dari hari ini.

Transkrip Wawancara Dengan Mahasiswa

Identitas Informan

IT

Perempuan

Mahasiswi

Mandar

22 Tahun

IT : kan kemarin itu hp penuh kak, jadi ndakbisa langsung dikirim krn ndak cepat diliat infonya, terus karena dekat mi juga, jadi saya pikir bisaji kapan diterima krn sdh memang ku *chat*.

IT : dikirim ke keti biasa, bisa jga langsung dikirim ke dosennya.

IT : ndak langsung naliat i kak krn mungkin tidur mi. Krn biasa itu lambat dikirim sekitar jam 9 biasa ndak aktif mi dosennya jadi nanti dibawa subuh atau pagi baru direspon.

IT : dan ibu husna kemarij itu tanya “kenapa terlambat” bilangka maka karena ada sesuatu.

IT : ada juga dosen lain bilang “ndak apa-apaji nak, yang peting dikirim”

IT : pernah waktu semester 2 krn itu tugas final, jadi terlambat satu hari. Baru itu tugas sendirika yang kerja jadi kebetulan ndak ada laptop jadi di ketik di komputer punya keluarga dan itu malam ndak bisa langsung dikirim krn hprusak. Terpaksa eror disitu nilaiku. Nabilang dosennyab nanti sdh pandemi baru kita ketemu. Dan sekarang belum di program krn kebetulan nagantimi dosennya.

IT : pernah juga ust. Hasyim kemarin krn ndak ikut ka final jadi naminta ka itu kesini hari, dan ada kendala ndka bisa datang dan ku *chat* mi rencana mauka itu menghadap di mapilli dan nabilang bapak seandainya mobil pribadi kupake bisaka singgah kukasiki teks dan nabilang nanti muprogram saja nak.

IT : kebetulan itu ndak sementara aktif ibu ku *chat*, jadi biasa kalau ndak aktif ku *chat* memang i supaya langsung naliat.

IT : krn biasa itu banyak sekalimi dihapus file tetap ndak bisa jadi biasa bermalam pi satu malam baru bisa terbuka lagi.

IT : krn pas sdh itu ku *chat* ndak pernah ma ikut tatap muka karna biasa sakit dan juga jauh rumahku. Bisa temanku tatap muka saya ndak ikut kak jadi biasaka minta sendiri ikut online lewat hp video call krn adajuga temanku biasa begitu.

IT : biasa juga agak lain kurasa kak, krn kalau saya yng video call bilangi ndak enak temata yang datang kasian jauh baru kita videocall dan kalau saya hadir dan ada yang lain ndak hadir tetap ji naizinkan videocall dan biasaka bilang, kenapa saya agak dibedakan.

IT : kalau dosen perempuan kak, segang sekali ki kesitu, kalau dosen laki-laki agak takut kalau banyak bicara sekali apalagi sembarang dibilang. Biasanya kalau dosen perempuan *chat* panggil kakak. Apalagu dosen laki-lakinya yang berumur semua jadi sopan sekali ki.

IT : kalau dosen laki-laki dibilang narespon sekali jarang, tidak terlalu banyak respon kalau di *chat*.

IT : biasa itu cukup satu hari baru nabalas kak, mungkin krn sibuk juga, mungkin karena sering maki *chat-chat* bgeitu misal ndak bisaki hadir jadi mungkin itumi kapan yang tdk terlalu natanggapi.

IT : dihubungi kalau ndak bisa masuk karena sakit, atau izin, tapi biasa kalau dosen lain langsung di groupnya saja.

IT : karena cuma *WhatsApp* yang di tahu dari dosen2.

IT : kebetulan karena cuma wa yang kupake ndak ku tahu yang lain, itupun fb jarang kupake.

IT : kalau untuk misal minta izin mendukung ji, tapi kalau untuk proses belajar mengajar tidak. Karena biasanya ada orang nanti baru masuk komen kalau maumi selesai. Kan biasa kuliah online pake WA tapi ndak terlalu efektif krn ada yg tidur.

IT : karena jaringan kurang mendukung,kebetulan itu hari belum pi dikumpul langsung habis waktunya data internet, biasa nanti malam baru bisaki mengisi lagi dan makanya biasa terlambat dikirim. Biasa juga dikirim ke keti tapi ketinya ndak aktif padahal tugasnya sdh dikirim beberapa jam yang lalu jadi nakira maki terlambat. Dan biasa langsung di *chat* dosennya kalau sdh dikirim atau telpon keti.

IT : mungkin bertemu langsung dengan dosennya kak langsung bicarakan. Sebelum itu di *chat* dulu nanti dia yang tentukan jamnya. Karena biasa juga kak janjiin ki jam 9 tapi waktu datang maki ujung-ujungnya ndak adai dosennya tp mungkin sibuk i juga. Dan nanti beberapa hari baru di *chat* kembali.

Identitas Informan

AG

Laki-Laki

Mahasiswa

Mandar

19 Tahun

AG : kalau saya itu *chat* dosen nanti ada masalah khususku sama dosen, misal masalah nilaiku kalau masalah jadwalnya masuk atau tidak itu keti yang *chat*. Jadi kalau saya jarang-jarangka *chat* sama dosen.

AG : mungkin itu pernah, waktu semester 1, memang pernah ka *chat* dosen ndak kusebut dulu ndak perkenalan, nama jurusan ku saja kusebut, nama kelas ku dan *kuchat* juga apa keluhan ku. “Assalamualaikum pak, jadi saya mau melapor tentang nilaiku mengapa bisa rendah jadi mungkin bisa di perbaiki. Terkahir kutaroi mi saya dari kelas TBI semester 1”. dan itu dosen cuma nabacai. jadi besoknya langsung kutemui krn cuma nabacai *chat* ku dan langsung na respon maka.

AG : kalau saya gaya *chat* ku ke dosen ndak kubedakan ji kak, krn setiap dosen itu pas baru masuk langsung nakasiki aturan *chat*, salam, perkenalan, masalah ta apa.

AG : karena dari itu td sdh menetapkan standar aturan *chat*, sedangkan saya tidak perkenalan ka jadi ndak na tahu siapa ini.

AG : tidak adaji, seperti yang najelaskan ibu rina, kecuali dari faktor sikap ta dalam kelas, sama kerajinan ta untuk kerjakan tugas, kalau soal dalam *chat* ndak adaji pernah pengaruhnya nilaiku.

AG : minta nama aplikasi yang di pernah di rekeomendasikan ibu rina

AG : krena semua untuk materi disitu semua kak groupnya mata kuliah, selain itu lama ma pake wa dari 2019.

AG : pertama wa itu lama mi kukenal dia mi juga aplikasi yang pertama kupake dan otomatis kontak ku juga sudah banyak mi disitu. Kedua itu wa lebih simpel lebih gampang di pake, dan tidak boros kuota. Sedangkn telegram lebih banyak konten-kontennya didalam. Selain itu lebih banyak juga yang pake WA

AG : mendukung sekali kak, apalagi semua dosen punya WA. sedangkan telegram masih ada yang tidak punya. Tapi kalau wa kan pasti punya semua.

AG : kalau proses perkuliaan lewat WA kurang efektif karena kan adami juga aplikasi zoom, kalau lewat WA apalagi belum bisa tampilan video juga. Paling biasanya di wa dosen kasi saja soal lalu dikerja. Krna biasa ada dosen lb yang tdk sempat datang ke kampus jadi cuma nakasi sajaki soal lalu dikumpul di goggle clasroom.

Identitas Informan**MZ****Laki-Laki****Mahasiswa Prodi TBI****Mandar****20 Tahun**

MZ : yang pernah rata-rata yang saya *chat* itu yang kurang respon sebenarnya dosen LB Dan ada ji juga dari beberapa dosen tetap.

MZ : Ya pastinya untuk mengingatkan dosen bahwa seumpama ada jadwalnya besok dan terus saya juga biasa Iya itu Ji kalau bukan kuliah Berarti kayak tugas-tugas yang sempat dikasih dan terus tidak ada kelanjutannya Jadi mungkin saya tanya bagaimana tugasnya ini Pak Bu Jadi atau tidak.

MZ : karena dia mungkin *WhatsApp* lebih fleksibel artinya selain juga apa apa mungkin semua orang karena banyak juga tidak hanya *chat* bisa lo telepon juga.

MZ : Yang kayak centang nya centang satu centang dua mungkin itu yang menjadi menarik karena kita tahu bahwa dosen ini tidak aktif dan tidak bisa langsung ditelepon seperti itu semisalnya centang satu artinya saya ndak perlu hubungi lagi dan terus kalau centang dua Oke saya masih bisa telepon maksudnya mungkin kalau centang 2 itu kalau tidak dibalas saya anggap Bahwa dosen ini sedang sibuk.

MZ : Biasa saya langsung telepon tapi selama ini tidak ada Ji kendala-kendala seperti itu kayak jangan hubungi saya sedang sibuk tidak ada Ji selama ini baik-baik Ji tidak ada Ji kendala sibuknya apa segala macam.

MZ : Sebenarnya ndak ada Ji rata semua ndak ada Ji beda-beda karena yang biasa saya lakukan itu saya cuma menyalin saja pesannya dan saya ganti jadwalnya saya ganti Mata kuliahnya dan saya tidak ada bedanya dalam katanya tidak ada.

MZ : Shakira toh hari Selasa ini ini maksudnya yang minggu kemarin jadi saya bilang hari Selasa depan itu kita masuk Ternyata dia tidak dana maksud ini hari Selasa yang akan datang jadi makanya saya agak ambigu dari pesannya ibu.

MZ : Alhamdulillah bisa diajak kompromi memang awalnya Ibu Rina bilang saya tidak suka itu begini tapi lambat lambat laun jadi kita juga gak terbawa suasana juga jadi oh ternyata semakin kita dekat juga mungkin tidak ada Ji pikiran seperti itu nya jadi mungkin itu pikiran begitu kalau orang yang memang modal cuma hubungi saja tidak ada kedekatan sama dosennya.

MZ : Sebenarnya kalau dalam arti yang sesungguhnya itu berbeda yang saya maksud biasa yang memohon saja sekedar ini saja sama hormatan karena kan sebenarnya ada yg bilang berdoa Sebaiknya anda tahu juga arti Apa memang berbeda maknanya setiap orang ya jadi yang saya maksud Disini ini kayak bentuk penghargaan saja.

MZ : Kendala dia ini biasa tiba-tiba saya sudah hubungi Pak jawaban malamnya satu hari sebelum masuk kuliah saya hubungi biasa tabe Pak ada jam di kelas kami jam sekian sekian sekian ya terus yang seringnya itu antara 10 menit 15 menit sebelum kita masuk itu langsung kayak ada ada berita di informasikan tabe dek kali ini saya tidak bisa masuk, itu sebenarnya kaya apa di maksud ku saya ya kalau memang ini hubungilah sebelumnya.

MZ : biasanya terlanjurmi (takkalami) dibawah teman-temanku Jadi saya tidak enakan juga kalau, masalah temanku fine-fine aja dia tapi saya posisikan diriku Oh harus Ka dibawa juga saya harus rasakan apa yang narasakan temanku jadi saya langsung dibawa tapi saya tidak kasih tahu langsung nanti saya ketemu baru sampaikan, saja biasa perlihatkan bukti bukti *chat*nya bapak. Nah Sebenarnya saya masuk jam 8, 7:51 dia baru ini nah sedangkan teman-temanku itu dibawa Mi.

MZ : Justru kami sebagai mahasiswa itu merasa senang karena tidak semua dosen bisa kita *chat* seperti itu justru itu kita butuh dosen seperti ini dan kita sebagai mahasiswa ndak terlalu menegangkan dan menurut saya itu Pak aldiawan termasuk dosen yang yang open sama mahasiswa.

MZ : Biasanya toh saya juga orangnya yang hati-hati artinya jangan sampai saya telepon ki dan saya juga mengerti dia tidak balas itu berarti Oh dia pasti ada yang dia kerja ada kesibukannya jadi saya berserah diri Ji.

MZ : sumpah biasanya ada miskomunikasi masalah tugas segala macam dan memang dia kasih deadline jam 8 sedangkan kami bermasalah jaringan atau segala macam jadi ketika kita *chat* Ibu hubungi tentang masalah terus tidak dibalas iya, anggapan saya siapa mau disalahkan juga tapi alhamdulillah setelah kami biasa hubungi ajukan masalah ta tapi selalu baik-baik ndak bilang Ji itu “banyak salah sama banyak sekali alasanmu”.

MZ : Iya biasa di WA atau Besok dibahas kalau pertemuan luring di kelas contoh Meme Rina kemarin berapa kali itu dia buka tugasnya itu karena kan dia sudah sampai kan ini batasnya ini batasnya hampir berlarut-larut 2 minggu itu berlarut-larut iya alhamdulillah bagus responnya hanya dia buka terus dan tidak menyusahkan kita mahasiswa.

MZ : Ada juga biasa persentase lewat WA toh jadi dia VN suara dosennya yang buka juga

MZ : Dia bilang OTW 9. as53 Terus setelah itu dia *chat* 11.10 10 menit selesai jamnya baru bilang Oke saya tidak masuk, saya tidak apa-apa ji selama dia kasih kita tugas.

MZ : Dari dosen tbi karena yang kami tahu kan awal-awal itu memang ada urusan pengakreditasian Jadi mungkin saya maklumi karena dia masih punya itu begitulah artinya saya maklumi karena memang dia sibuk apalagi menumpuk-numpuk kasihan Mata kuliahnya kan bukan cuma dari saya ada juga kelas kelas lain pasti diborong itu Jadi mungkin karena seperti itu.

MZ : Biasanya itu saya kembalikan dulu sama teman-teman Bagaimana baiknya saya tidak langsung ambil keputusan baiknya saya tanya dulu teman-teman Bagaimana kira-kira supaya tidak begini Ki akhirnya timbullah suatu keputusan akhirnya begini bagaimana kalau kita sampaikan keluhan kesah tak begini-begini ya

kita sampaikan juga secara langsung dan juga biasa kami langsung telepon begitu Ya intinya sesuai kesepakatan.

MZ : Iya biasa langsung hubungi lewat telepon Kalau memang tidak pernah dibalas saya telepon.

MZ : ada Ji biasa kayak dosen bahasa Indonesia krn memang saya di ukm seni dan dia pembinanya dan ndak perlu disampaikan *chat* segala macam jadi saya langsung temui “tabe Pak kita masuk besok” saya biasa hubungi secara langsung Kalau saya anggap dosen itu dekat sama saya tapi kalau dosen-dosen Tbi biar dekat harus sopan.

Identitas Informan

RT

Perempuan

Mahasiswa

Mandar

21 Tahun

RT : maksudnya itu yang emot keringat satu oh masuk sekali dia akalnya-nya jadi ketawa gitu.

RT : Memang betul-betul ku Ekspresikan maksudnya toh Kalau seumpama ini kan tentang Yudi kemarin terharu kak baca hama ya Allah amin Jadi kau balas amin amin jadi jadi keluar Betul Ekspresiku.

RT : Jadi kalau sementara Ka *chat* tidak kupakekan kan emot jadi kayak tidak dapat Mau kah itu itu apa yang kurasakan ndak mesti juga harus merasakan sih tapi setidaknya itu itu ke melihat itu dengan emot ku Oh Risma ini terharu gitu jadi Ekspresiku itu tetap sampai bukan sekedar membaca.

RT : iya ya ndak begitu tapi kan menurutku masing-masing punya emot masing-masing jadikan samaji jadi masuknya ndak mungkin lah kukirimkan emot ketawa pasti mereka juga bisa membaca sesuai konteks dan emot nya Enda kupastikan sih.

RT : Kenapa pake emot malu-malu juga karena respon dari *chatnya* juga Biasa begini dan kubaca dari konteks kalimatnya begini oh ini kayaknya malu-malu.

RT : Ini toh kenapa aku kirimkan emoticon bersedekap banyak begini karena karena lippu Ka,Kaya seolah memohon sekali Ki pertama ada rasa jengkel kemudian Oh mungkin kurang memohon Kak makanya aku coba lagi coba lagi Makanya 3 kali ku kirim.

RIWAYAT HIDUP



SYAHRUL, dilahirkan di Kabupaten Polewali Mandar tepatnya di Dusun Parabaya II Desa Lapeo Kecamatan Campalagian pada hari Kamis, 17 Februari 2000. Anak pertama dari 3 bersaudara pasangan dari Sa'ur dan St. Nurhalijah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 028 Inp Lapeo pada tahun 2012. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di MTS DDI Lapeo dan tamat pada tahun 2015 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Campalagian dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi keagamaan islam negeri melalui jalur SPAN PTKIN tepatnya di STAIN Majene Jurusan Ushuluddin Adab dan Dakwah prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2022 dan mendapatkan gelar S.Sos.