BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Respon

Menurut Pratama (2006) respon berasal dari kata *response* yang berarti jawaban, balasan, atau tanggapan (*reaction*). Dalam kamus besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa respon adalah tanggapan, reaksi dan jawaban terhadap suatu gejala atau peristiwa yang terjadi. Sedangkan menurut kamus lengkap Psikologi disebutkan bahwa respon adalah sebarang proses otot atau kelenjar yang dimunculkan oleh suatu perangsang, atau berarti satu jawaban, khususnya satu jawaban bagi pertanyaan tes atau satu kuesioner, atau bisa juga berarti sebarang tingkah laku, baik yang jelas kelihatan atau yang lahiriah maupun yang tersembunyi atau tersamar (Chaplin, 2006).

Menurut Soerjono Soekanto respon merupakan interaksi dengan perorangan atau kelompok masyarakat, terlihat dari adanya aksi dan reaksi serta mengandung rangsangat dan respons. Respon biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Sedangkan menurut Abu Ahmadi mengartikan respon sebagai proses pengamatan yang sudah berhenti dan menimbulkan kesan-kesan. Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan respon adalah reaksi, jawaban, atau tanggapan yang bersifat terbuka dan cenderung datang lebih cepat dan langsung terhadap suatu gejala atau peristiwa yang terjadi. Respon itu terbentuk dari proses rangsangat atau pemberian sebab akibat dari proses rangsangat tersebut.

Istilah respons dalam komunikasi adalah kegiatan komunikasi yang diharapkan mempunyai hasil atau dalam setelah komunikasi dinamakan efek. Suatu kegiatan komunikasi itu memberikan efek berupa respons dari komunikasi terhadap pesan yang dilancarkan oleh komunikator. Menurut Steven M. Chafe respon dibedakan menjadi tiga bagian:

a. Kognitif adalah respons yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respons ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami oleh khalayak

b. Afektif adalah respon yang berhubungan dengan emosi, sikap, dan menilai seseorang terhadap sesuatu.

c. Konatif (Psikomotorik) adalah respons yang berhubungan dengan perilaku nyata yang meliputi tindakan atau kebiasaan.

2.1.1 Faktor Terbentuknya Respon

Respon yang dilakukan oleh sesorang dapat terjadi jika terpenuhi faktor penyebabnya. Hal ini perlu diketahui agar individu yang bersangkutan dapat menanggapi dengan baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi respon terbagi menjadi dua, yaitu:

1) Faktor Internal yaitu faktor yang ada dalam diri individu manusia itu sendiri. Seseorang yang mengadakan respon terhadap stimulus dipengaruhi oleh unsur rohani dan jasmani. Apabila terganggu salah satu unsur saja, maka akan menghasilkan respon yang berbeda antara satu orang dengan orang lain.
2) Faktor ekternal yaitu faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda perangsang atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus.

Menurut Jalaludin Rahmat, ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi respon yaitu:

1) Perhatian adalah proses mental ketika stimulasi atau rangkaian stimulasi menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulasi lainnya melemah. Perhatian terjadi apabila kita mengkonsentrasikan melalui alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan alat indera yang lain.

2) Faktor eksternal penarik perhatian, stimulasi diperhatian karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol, gerakan, intensitas stimulasi, keberharuan dan perluangan. Respon atau tanggapan merupakan salah satu faktor kejiwaan yang perlu mendapat perhatian. Memahami dan mendalami respon merupakan tugas berat kerena respon setiap orang berbeda-beda. Setiap perbedaan itu dipengaruhi oleh:

- Perhatian, biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangat yang ada disekitar kita, tetapi kita akan memfokuskan antara satu orang dengan orang lain yang menyebabkan perbedaan respon atau tanggapan.
- Kebutuhan sesaat ataupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi orang tersebut.
- Sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat berpengaruh pula terhadap respon.
- Ciri-ciri kepribadian.

2.2 Komunikasi Virtual

Komunikasi virtual adalah komunikasi secara daring dengan menggunakan internet. Komunikasi virtual tidak lepas dari media internet yang menggunakannya sebagai sarana komunikasi. Alat komunikasi virtual yang paling sering digunakan seseorang dalam komunikasi virtual ini adalah *handphone*. Alasannya *handphone* sangat efektif dan bisa dibawa kemana saja. Selain itu, laptop, tablet, dan komputer juga menjadi alat komunikasi yang sering digunakan khususnya bagi para siswa, mahasiswa, hingga pengajar. Disini kita melihat perubahan gaya dan kebiasaan cara orang berkomunikasi satu sama lain. Mereka mengatakan hal itu karena di zaman modern ini orang tidak harus berada di tempat dan waktu yang sama untuk berkomunikasi. Komunikasi virtual saat ini tampaknya mampu mengatasi hambatan-hambatan yang ada seperti jarak, waktu, biaya, dan kesulitan lainnya. Hal ini disebabkan karena Internet merupakan media komunikasi virtual yang tidak terbatas secara geografis dan memungkinkan siapa saja, dimana saja, untuk memberikan berbagai informasi melalui komunitas yang lebih luas.

Dengan komunikasi virtual, percakapan dapat dilakukan tanpa ada orang yang hadir secara fisik. Komunikasi virtual merupakan salah satu saluran penyebaran berita melalui media massa internet dan metode penyajiannya bersifat komprehensif, tepat waktu dan komunikasi dua arah. Komunikasi virtual dapat diperbarui kapan saja dan lebih global dibandingkan media komunikasi lainnya. Di sini kita bisa melihat perubahan kebiasaan komunikasi manusia. Pasalnya, Internet telah menjadi media

komunikasi virtual dan ruang geraknya tidak terbatas sehingga memudahkan masyarakat dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Dengan komunikasi virtual, percakapan dapat dilakukan tanpa ada orang yang hadir secara fisik. Komunikasi diinternet dapat dikategorikan menjadi dua jenis komunikasi:

a. *Asynchronous Communication*

Komunikasi dengan pengirim atau pembawa pesan melalui media internet tidak berlangsung pada tempat dan waktu yang sama, namum pesan tetap sampai pada penerima atau khalayak sasaran.

b. *Synchronous Communication*

Berkomunikasi melalui dialog melalui internet. Keberadaan internet sebagai media komunikasi telah membawa kemajuan besar pada era komunikasi dan informasi saat ini. Komunikasi virtual dapat dibagi menjadi tiga mode yaitu email, chat dan situs web.

Dalam berkomunikasi virtual, tentu saja memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positif yang dirasakan dari komunikasi virtual ialah cepatnya pesan yang ingin disampaikan tanpa harus tatap muka atau bertemu langsung. Sedangkan dampak negatifnya bisa menimbulkan kesalahpahaman dalam membaca pesan karena hanya berupa teks yang dikirim sehingga dapat menimbulkan konflik.

2.3.1 Hambatan Komunikasi Virtual

Tentu saja ada juga hambatan komunikasi, untuk berkomunikasi secara efektif setiap individu harus menyadari dan memahami hambatan komunikasi yang ada. Semakin familiar isi pesan yang disampaikan komunikator, maka semakin baik pula isi pesan tersebut diterima. Namun sebaliknya, apabila pesan yang diharapkan belum efektif maka komunikasi perlu ditingkatkan agar tujuan yang diinginkan tercapai.

Hambatan komunikasi merupakan segala sesuatu yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Adanya hambatan komunikasi

dapat mempersulit pemahaman terhadap isi pesan yang akan disampaikan (Effendy, 2003).

Berdasarkan hasil penelitian Malik (2021) dalam jurnal yang berjudul "Hambatan Komunikasi dalam Perkuliahan Daring pada Masa Pandemi Covid-19" hambatan-hambatan komunikasi yang bersifat daring didapatkan sebagai berikut:

1) Faktor atau Hambatan Teknologi

Faktor teknologi juga dianggap sebagai hambatan penting dalam komunikasi online. Salah satunya adalah gangguan sinyal. Selain itu, beberapa mahasiswa juga mengalami situasi gangguan dimana sinyal tiba-tiba terputus saat kuota internet habis atau terjadi kendala lain saat sedang asyik menjelaskan, saya akui butuh waktu untuk mendapatkannya. Situasi ini dapat menimbulkan situasi belajar yang kurang baik dan siswa gagal memahami atau salah memahami apa yang disajikan.

2) Faktor atau Hambatan Psikologi

Saat ini menggunakan aplikasi zoom atau google meet tidak menemukan situasi intim seperti offline atau tatap muka dan menurut saya membosankan. Dalam situasi ini mahasiswa menyebut dirinya bersama tanpa ikatan emosional yang membuat mereka merasa hambar dan membosankan. Fakta ini secara psikologis mengganggu interaksi dan komunikasi yang sedang berlangsung. Interaksi perkuliahan cenderung monoton, formal dan membosankan. Akibatnya komunikasi yang terjalin hanya sepihak. Karena terbiasa bersifat pasif dalam setiap pertemuan mahasiswa merasakan keadaan komunikasi yang acuh tak acuh akibat obsesi psikologis. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan dan faktor lain seperti rasa malu dan kurang percaya diri. Akibatnya kondisi batasan psikologis tersebut membuat pengguna zoom atau google meet untuk interaksi dan komuniaksi menjadi kurang optimal.

3) Faktor atau Hambatan Lingkungan

Faktor atau hambatan lain yang memengaruhi proses komunikasi dalam perkuliahan daring adalah faktor lingkungan atau faktor ekologis. Mahasiswa kerap merasa kurang mampu berkonsentrasi dalam pembelajaran bersifat daring karena lingkungan yang tidak mendukung. Mereka biasanya berlokasi atau diluar kampus seperti asrama dan dapat mengalami gangguan dari orang lain seperti keluarga atau teman. Situasi seperti ini tidak hanya menyebabkan penolakan dan ketidakpekaan terhadap tanggapan dan komunikasi, namun juga rasa malu dan hilangnya rasa percaya diri dalam mengajukan pertanyaan dan melanjutkan komunikasi karena takut terlihat oleh penghuni rumah. Kendala lingkungan lain yang umum terjadi dalam pembelajaran daring disebabkan oleh suasana ruangan yang membuat mudah mengantuk, malas atau kurang serius dalam belajar. Keadaan ini tidak hanya mengganggu konsentrasi, tetapi juga menimbulkan kesulitan dalam menjalin komunikasi.

2.3.2 Konsep Dasar dalam Komunikasi Virtual

Konsep dasar komunikasi virtual merupakan salah satu aspek terpenting dari teori komunikasi di internet. Sebagai bagian dari komunikasi virtual, terdapat beebrapa konsep dasar seperti:

a. Dunia Maya

Cyberspace atau dunia maya merupakan media elektronik dalam jaringan komputer yang biasa digunakan untuk komunikasi online satu arah dan dua arah. *Cyberspace* terdiri dari kata sibernetika dan ruang. Dunia maya sendiri pertama kali dikenalkan oleh William Gibson. Gibson mengatakan bahwa dunia maya adalah realitas buatan yang multidimensi atau realitas virtual yang terhubung secara global, terkomputerisasi dapat diakses oleh komuter.

b. Komunitas Maya

Internet bukan hanya saluran komunikasi modern, namun juga rumah baru bagi kelompok sosial yang terfragmentasi. Keberadaan Internet telah menyebabkan terbentuknya dan berkembangnya lebih lanjut berbagai forum dan komunitas. Komunitas virtual diciptakan untuk memungkinkan pengguna internet berkomunikasi satu sama lain menggunakan teknologi yang

memanfaatkan platform internet. Komunitas virtual adalah komunitas yang ada di dunia komunikasi elektronik bukan di dunia nyata. Ruang obrolan, email dan kelompok diskusi elektronik adalah contoh baru dimana komunitas dapat berkomunikasi satu sama lain. Komunitas virtual memungkinkan kita untuk berpartisipasi aktif dan melanjutkan diskusi dimanapun dan kapanpun kita berada. Biasanya setiap orang dalam suatu komunitas mempunyai hobi yang sama. Artinya Anda memasuki dunia maya dengan minat yang sama dengan beberapa pengguna lainnya.

c. Interaktivitas

Interaktivitas adalah salah satu fitur media baru yang paling banyak dibicarakan dan menempati tempat khusus di Internet. Interaktivitas digunakan setidaknya dalam dua cara berbeda. Orang dengan latar belakang ilmu komputer cenderung menafsirkannya sebagai interaksi pengguna komputer. Para ahli komunikasi cenderung menganggap dua arah sebagai komunikasi antara dua orang.

d. *Hypertext*

Salah satu fitur World Wide Web adalah penggunaan hyperlink di Web, yang memungkinkan pengguna mengklik hyperlink untuk pergi ke tempat lain dalam dokumen, situs, atau situs lain yang sama di Internet. Dalam hypertext, teks dengan fungsi yang ditetapkan ditautkan ke dokumen atau teks lain, dan tautan ke informasi terkait dikirimkan ke pengguna, memungkinkan pembaca mempelajari topik atau kata tertentu dengan cepat.

e. Multimedia

Multimedia adalah sistem komunikasi yang menyediakan kombinasi teks, grafik, suara, video dan animasi. Selain itu, multimedia mencakup kemampuan hypertext sehingga diperlukan juga alat dan koneksi bagi pengguna untuk bernavigasi, berinteraksi, bekerja dan berkomunikasi. Oleh karena itu permintaan terhadap konten multimedia yang ada kemungkinan akal lebih tinggi (Werner, 2001).

2.3.3 Karakteristik Komunikasi Virtual

Dunia virtual memiliki teori yang dinamakan hyper reality dan hyper personality. Hyper reality menurut Baudrillard dalam Wijaya (2019) adalah hasil dari simulasi sistematis sebuah proses yang merupakan simbol semakin digunakan untuk menggantikan objek dan pengalaman sebenarnya. Tanda berdiri sebagai penyederhanaan kenyataan yang lebih jelas. Sedangkan hyper personality menurut Walther dalam Wijaya (2019) artinya pengguna mengalami kesamaan, terpisah secara fisik dan berkomunikasi melalui sinyal terbatas. Ada empat faktor yang mendorong model komunikasi hiperpribadi:

- Menciptakan kesan yang diidealkan dari penerima
- Peserta memproyeksikan citra diri mereka yang ideal kepada penerima karena mereka dapat memilih informasi apa yang diungkapkan
- Saluran komunikasi yang tidak sinkron mengakibatkan para peserta untuk mengubah lebih banyak daripada apa yang mungkin terjadi dalam situasi tatap muka.
- *Feedback* meningkatkan persepsi ideal dari kedua peserta.

Yang dimaksud dengan komunikasi hiperpribadi adalah berperan penting dalam kelompok online yang memungkinkan pesertanya memcahkan masalah yang sama tanpa harus bertemu langsung.

2.3.4 *Platform* Komunikasi Virtual

Di era sekarang khususnya setalah masa pandemi Covid-19, melakukan pertemuan tidak harus bertemu secara tatap muka melainkan dapat dilakukan secara *online*. Saat belajar online memerlukan media yang dapat menunjang proses belajar. Untuk itu berbagai platform digunakan sebagai media dalam proses pembelajaran di sekolah maupun universitas. Berikut ini beberapa aplikasi yang biasa digunakan untuk menggunakan komunikasi virtual:

1. Zoom

Zoom meeting merupakan salah satu media pembelajaran yang menggunakan video. Aplikasi Zoom Meetings awalnya didirikan oleh Eric Yuan dan diluncurkan di San Jose, CA pada tahun 2011 (Haqien, 2020).

Brahma (2020) menyatakan, “Aplikasi Zoom Cloud Meeting dapat digunakan sebagai alternatif media pembelajaran online.” Interaksi ini seolah-olah sedang melihat langsung ke layar komputer atau ponsel. Siapapun dapat berpartisipasi dalam konferensi video bergaya presentasi dengan mengirimkan pesan, berbicara, atau mengirimkan file pembelajaran seperti Word, PowerPoint, dan lainnya. Kualitas aplikasi Zoom Cloud Meeting dinilai memadai (Rizaldi, 2020). Dengan Zoom Cloud Meetings dapat berinteraksi tanpa batasan ruang dan waktu. Siapapun bisa mendapatkan manfaat dari metode ini dengan menggunakan aplikasi ini sebagai penunjang pembelajaran. Dengan memberikan materi sebagai rangkuman, menyerahkan tugas, bahkan melakukan tes. Bahan pelajaran, bahan diskusi, atau soal ulangan dapat diunggah ke sistem Zoom Cloud Meeting untuk dilihat bersama. Pemateri menyediakan materi dalam berbagai format file seperti PDF, DOC, XLS dan PPT.

2. Google Meet

Google meet merupakan platform keluaran Google. Rapat melalui Google meet memungkinkan melakukan panggilan video dengan maksimal 25 orang lainnya. Oleh karena itu, Google Meet tidak hanya dapat digunakan sebagai wahana proses belajar mengajar, tetapi juga untuk pekerjaan administrasi di belakang panggung tanpa pertemuan tatap muka (Sawitri, 2020). Google Meet adalah platform pembelajaran online terpopuler kedua dan fitur premium perangkat lunak konferensi video Google. Google Meet lebih mudah digunakan. Buka saja di Google Chrome dan masuk dengan email masing-masing. Platform ini gratis dan dapat digunakan oleh siapa saja tanpa batasan waktu. Aplikasi ini memungkinkan berinteraksi langsung melalui video. Selain itu, pengguna tidak perlu mengunduh aplikasi apa pun, cukup klik tautan yang disediakan konferensi.

3. *Whatsapp*

WhatsApp bisa dibilang menjadi aplikasi paling populer di masyarakat. WhatsApp juga merupakan layanan jejaring sosial yang sederhana dan mudah

digunakan sehingga populer di kalangan banyak orang, mulai dari remaja hingga orang dewasa. WhatsApp ingin memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk tetap terhubung dan berkomunikasi kapan saja, di mana saja. Whatsapp memberikan berbagai fitur kepada penggunanya dengan mengirimkan pesan dan melakukan panggilan gratis ke berbagai jenis ponsel di seluruh dunia dengan cara yang mudah, aman, dan cepat. WhatsApp awalnya digunakan untuk mengirim SMS. WhatsApp Media, di sisi lain, dapat digunakan untuk mengirim dan menerima berbagai jenis media, termasuk teks, foto, video, dokumen, lokasi, dan banyak lagi. Di sisi lain, Anda juga bisa melakukan panggilan suara dan video menggunakan WhatsApp. Namun WhatsApp tidak mengizinkan panggilan video sehingga tidak banyak orang yang dapat berpartisipasi.

Namun tidak jarang proses komunikasi yang dilakukan mengalami permasalahan seperti kegagalan komunikasi yang dapat mengakibatkan terjadinya distorsi pesan seperti: Masalah teknis dan ketersediaan yang mungkin mempengaruhi perilaku yang diharapkan. Oleh karena itu, ketika menyampaikan pesan, harus dapat memahami isi pesan yang disampaikan sehingga dapat memilih frasa yang tepat untuk memastikan pesan tersampaikan dengan benar. Ketidakstabilan jaringan internet dapat memutar balikkan pesan, dan kesehatan serta kondisi mental masyarakat dapat mempengaruhi kelancaran penyampaian informasi.

2.3.5 Manfaat Komunikasi Virtual

Menurut Rusman (2011) dalam buku Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi menjelaskan beberapa manfaat komunikasi virtual, yaitu:

a. Cepat, Informasi serta penyampaian pesan yang dilakukan akan terbilang cepat karena adanya fasilitas pendukung seperti komputer dan internet yang dapat dilakukan dengan mudah.
b. Mudah, jika sudah menguasai komputer dan internet, komunikasi virtual akan sangat mudah untuk dilakukan dan diakses.

c. Bisa dilakukan secara *real time* maupun tidak
d. Dapat dilakukan secara individu maupun kelompok
e. Jumlah dan jenis pesan beragam seperti suara, teks, dan gambar.

2.3.6 Pemanfaatan Komunikasi Virtual dalam Bimbingan Skripsi *Online* @ngatasi.id

Perkembangan media teknologi informasi dan komunikasi pada era sekarang ini menunjukan betapa semakin banyak media komunikasi yang beredar dalam masyarakat. Pasalnya, banyak sekali inovasi media komunikasi yang menjadi ciri khas masyarakat saat ini. Dalam masyarakat saat ini sudah banyak inovasi dalam bidang media komunikasi, dan banyak masyarakat yang menggunakan smartphone sebagai media untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Saat ini banyak masyarakat yang memanfaatkan smartphone sebagai media untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Salah satu bentuk pemanfaatan yang bisa diambil yaitu untuk dunia pendidikan khususnya untuk kalangan mahasiswa adalah mengakses informasi edukatif. Maka, hal tersebut yang mendorong terbentuknya bimbingan skripsi *online* @ngatasi.id. Ngatasi disini memanfaatkan komunikasi virtual karena dianggap mudah dan cepat dalam memberikan sebuah informasi. Dengan adanya bimbingan skripsi secara virtual ini, ngatasi berharap dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh mahasiswa dalam pengerjaan skripsi. Jika bimbingan skripsi *online* ini dimanfaatkan dengan baik oleh mahasiswa, maka tidak ada lagi alasan untuk mahasiswa tidak mengerjakan skripsi atau sampai menggunakan joki.

2.3 Bimbingan Skripsi *Online* Ngatasi.id

Ngatasi.id adalah sebuah jasa bimbingan skripsi yang merupakan singkatan yaitu bimbiNGan dan konsulTASI. Ngatasi ini didirikan pada awal bulan Oktober 2021. Hal ini merupakan sebuah inovasi terbaru dari Wiwi Fauziah selaku *founder*. Kelas

bimbingan dan konsultasi yang diadakan ini tidak menggunakan komunikasi tatap muka melainkan virtual.

Adanya bimbingan dan konsultasi ini berawal dari media sosial tiktok. Semua bermula dari Wiwi yang *sharing* tips seputar kuliah, bagaimana siswa konsisten dengan IP nya, dan membahas seputar skripsi melalui video tiktok. Lalu, ia mendapatkan *request* dari para *followers* untuk membuka konsultasi secara *online*. Maka, tujuan utama ngatasi ini didirikan adalah untuk mahasiswa yang masih bingung mengenai skripsi dan untuk memberikan bekal bagi mahasiswa yang sama sekali tidak mengerti bagaimana mengerjakan skripsi. Maka, hal tersebut yang mendorong terbentuknya bimbingan dan konsultasi virtual ini.

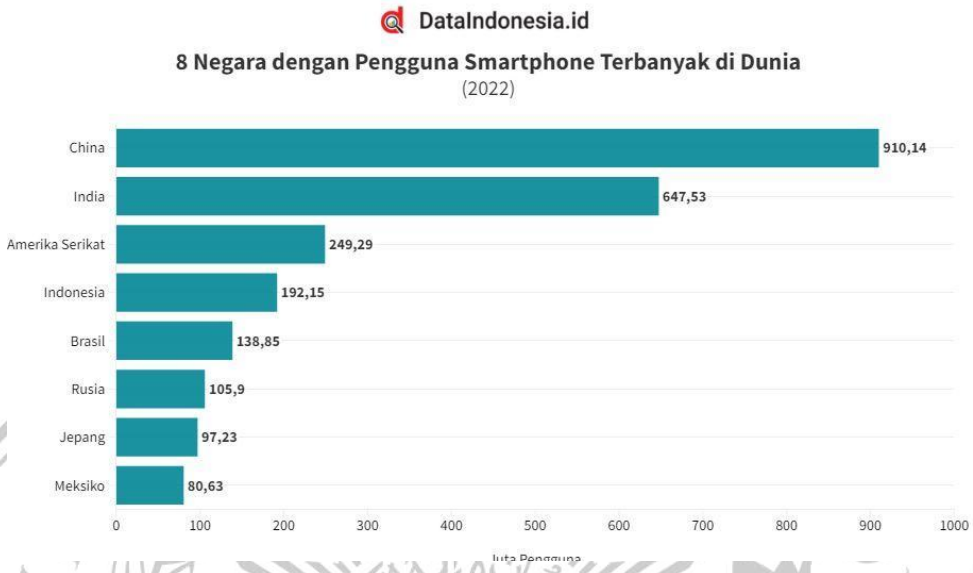
Bimbingan dan konsultasi atau ngatasi ini memiliki lima tutor. Diantaranya yaitu Wiwi Fauziah, Dian Kartika, Mila Aulia, Moch. Elfithruzzuhru, dan Wawan Saputra. Kelima tutor ini memiliki tugas yang sama sebagai tutor namun memegang fakultas yang berbeda-beda. Diketahui bahwa *Ngatasi.id* terhitung masih baru, maka fakultas yang tersedia untuk melakukan bimbingan masih terbatas. Fakultas yang tersedia dalam *Ngatasi* ini yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Kesehatan, Teknik, Ilmu Komunikasi, Pendidikan, Bahasa dan Sastra Inggris, Bahasa dan Sastra Indonesia, Syariah dan Psikologi.

Dalam bimbingan & konsultasi @ngatasi.id terbagi menjadi 2 kelas, yaitu kelas reguler dan kelas *private*. Kelas reguler dibagi lagi menjadi tiga, yaitu terdapat *bronze* (2x pertemuan), *silver* (4x pertemuan) dan *gold* (6x pertemuan). Kelas reguler ini seperti kelas pada umumnya, terdiri dari beberapa mahasiswa. Sedangkan kelas *private* hanya satu orang dan bebas menyesuaikan waktu bimbingan dengan tutor.

2.5 Teori Computer Mediated Communication

Kebutuhan akan memiliki hubungan dengan manusia lainnya merupakan kebutuhan yang penting untuk manusia. Terjadinya sebuah hubungan, diperlukan interaksi yang dilakukan yaitu berkomunikasi. Saat ini, kebutuhan manusia untuk berkomunikasi tidak lagi sulit, karena sudah ada fasilitas yang mudah berupa computer serta *smartphone* yang menjadi soluasi berkomunikasi secara *real-time* meskipun tidak langsung. Komunikasi inilah disebut dengan *Computer Mediated Communication*

(CMC). Berdasarkan infografis yang didapatkan dari Data Indonesia.id (2022), Indonesia menjadi Negara terbesar keempat pengguna *smartphone* terbanyak di dunia dengan mencapai 192,15 juta jiwa.



Sumber: Data Indonesia.id (2022)

Keberlangsungan komunikasi antara manusia menggunakan perangkat komputer disebut *Computer Mediated Communication*. Sehingga dapat dikatakan CMC mengarah pada setiap komunikasi manusia yang dicapai lewat dorongan teknologi komputer. CMC diartikan sebagai proses komunikasi manusia lewat komputer yang dapat menghubungkan keduanya, hal ini dikatakan John December dalam (Thurlow, 2004). Sejak awal komputer elektronik diciptakan teknis CMC sudah hadir. CMC (*Computer Mediated Communication)* merupakan komunikasi yang terhubung antara dua orang ataupun lebih dengan media PC sebagai mediumnya (McQuail, 2005).

Menurut Mason (2008) dan Romiszowski terdapat 2 tipe CMC yang ditetapkan berdasarkan dari jenis komunikasi yang terjadi, yaitu:

1) Komunikasi terjadi jika peserta komunikasi saling berinteraksi secara real time (*Synchronous communication*). Disini peran peserta komunikasi yaitu sebagai komunikan dan komunikator. Contoh dari jenis ini yaitu *chat* atau panggilan telepon di media sosial.

2) Komunikasi yang interaksinya tertunda dan setiap peserta komunikasi harus secara bergantian menjadi komunikator & komunikan (*Asynchronous communication*). Contoh pada jenis ini yaitu surat menyurat melalui e-mail.

Dalam penelitian ini bimbingan skripsi online @ngatasi.id merupakan wadah informasi yang menghubungkan tutor dan mahasiswa dengan menggunakan komunikasi virtual. Oleh karena itu, penelitian ini memungkinkan kita untuk mengkaji beberapa aspek komunikasi melalui komputer seperti yang dirumuskan oleh Darmawan (2012).

1. Dimensi *Accesbility* (Daya jangkau/Akses Informasi)

Aspek ini menunjukkan bahwa proses komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi melalui komunikasi yang dimediasi komputer dapat mencapai akses atau jangkauan yang luas. Aspek aksesibilitas ini menyelidiki bagaimana jangkauan platform yang digunakan @ngatasi.id berkaitan dengan informasi yang diberikan.

2. Dimensi *Speed* (Kecepatan Informasi)

Dimensi ini menunjukkan bahwa proses pengiriman informasi oleh pengirim melalui komunikasi melalui komputer dapat menunjukkan kecepatan diterimanya informasi oleh penerima. Dimensi ini berfokus pada berapa lama informasi yang dikirimkan sampai ke penerima tanpa menunggu. Penelitian ini berfokus pada kemudahan pengumpulan informasi, informasi nyata, dan informasi yang tersedia.

3. Dimensi *Amount* (Jumlah/Kuantitas Informasi)

Dimensi ini menunjukkan bahwa informasi yang dikirim dari pengirim ke penerima melalui komunikasi komputer dapat memenuhi kumpulan informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa mendapat informasi tambahan tentang penulisan dan pengerjaan disertasinya karena banyaknya informasi yang dikirimkan oleh pengirim. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memperjelas informasi yang diberikan agar dapat dipahami.

4. Dimensi *Cognitive Effectiveness* (Keefektifan Memperoleh Pengetahuan)

Dimensi ini menunjukkan bahwa informasi yang dikirim dari pengirim ke penerima melalui komunikasi yang dimediasi komputer dapat secara efektif menyampaikan dan memperkaya pengetahuan tentang informasi yang diperlukan. Dimensi ini diharapkan dapat membuat mahasiswa dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lebih efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi tugas akhir dan secara efektif meningkatkan pemahamannya.

5. Dimensi *Relevance* (Kesesuaian Informasi)

Dimensi ini menunjukkan bahwa informasi yang dikirimkan oleh pengirim kepada penerima melalui komunikasi yang dimediasi komputer memenuhi tingkat kesesuaian dengan kebutuhan pihak yang mengaksesnya. Informasi yang diterima adalah apa yang dibutuhkan peserta atau mahasiswa dan sudah sesuai dengan pedoman penulisan skripsi. Informasi yang diberikan dalam penelitian ini ringkas, jelas, mudah dipahami, dan lengkap. Selain itu, informasi yang diterima akurat, jelas, dan memenuhi kebutuhan peserta atau mahasiswa.

6. Dimensi *Motivating* (Motivasi Untuk memahami dan Menerapkannya)

Dimensi ini menunjukkan bahwa informasi yang dikirimkan dari pengirim ke penerima melalui CMC dapat menimbulkan motivasi untuk memahami dan menerapkannya. Dimensi ini menggambarkan bagaimana informasi atau materi yang diterima diharapkan dapat membuat mahasiswa memahami materi dan mendekati skripsi dengan percaya diri. Penelitian bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan rasa percaya diri mahasiswa sehingga dapat mengerjakan skripsi lebih cepat dengan rasa percaya diri yang meningkat.

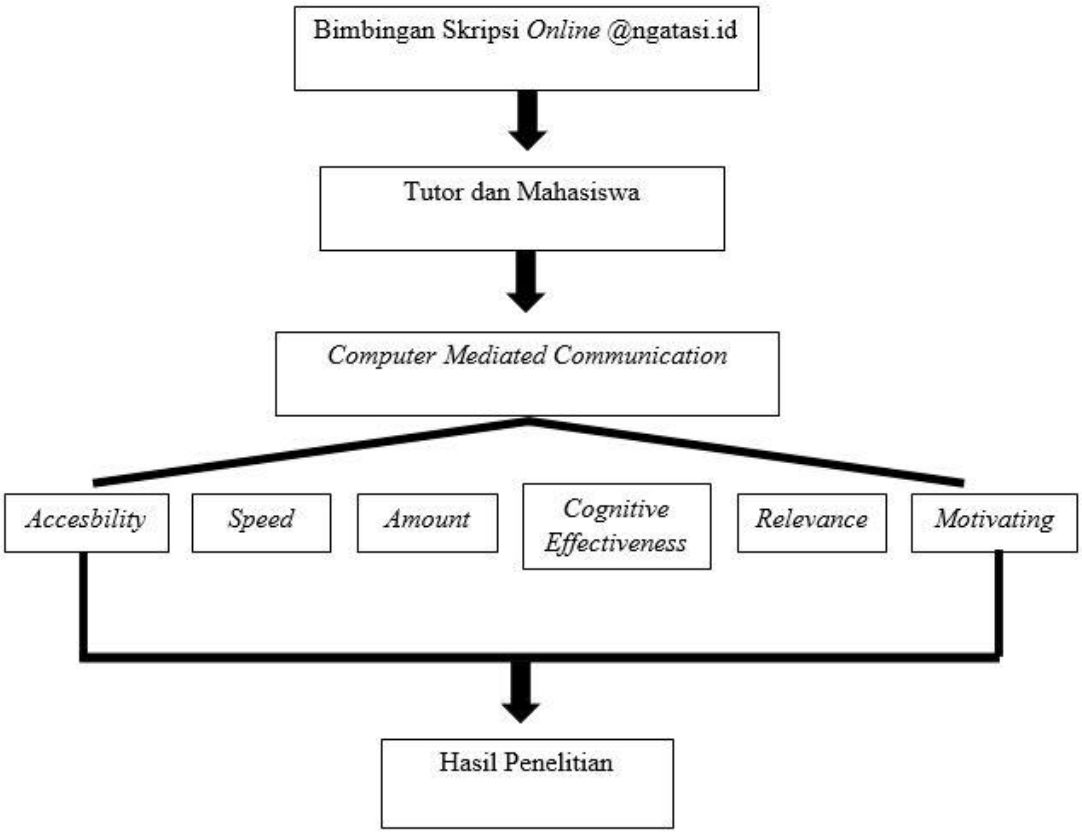
2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah peta pikiran yang dibuat selama penelitian untuk menjelaskan cara berpikir peneliti. Penelitian ini menggunakan teori CMC untuk melihat respon peserta bimbingan skripsi *online* di akun @ngatasi.id. Berdasarkan teori CMC ini, elemen media diperlukan untuk pengumpulan informasi yang efektif (Darmawan, 2012). Unsur-unsurnya adalah:

1. *Accesbility* (Daya jangkau)
2. *Speed* (Kecepatan)
3. *Amount* (Jumlah)
4. *Cognitive Effectiveness* (Efektivitas Kogntif)
5. *Relevance* (Kesesuaian)
6. *Motivating* (Memotivasi)

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari uraian diatas berikut merupakan Kerangka Pemikiran peneitian secara skematis disajikan pada gambar berikut:



2.7 Kerangka Operasional

Kerangka operasional adalah kerangka berpikir yang digunakan untuk menjelaskan variabel yang dipilih sesuai dengan topik penelitian. Kerangka jenis ini digunakan untuk memaparkan hubungan antar variabel. Berikut merupakan kerangka operasional dari penelitian tersebut adalah:

Variabel	**Dimensi**	**Indikator**	**No.Item**	**Skala Pengukuran**
Komunikasi virtual tutor dan mahasiswa dalam bimbingan skripsi *online* @ngatasi.id	*Accesbillity* (Daya jangkau/akses informasi)	● Jangkauan yang luas	1-4	Skala Likert
	Speed (Kecepatan Informasi)	● Kecepatan menerima informasi ● Tidak terbatasnya dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi	5-9	Skala Likert
	Amount (Jumlah / Kuantitas Informasi)	● Memenuhi kebutuhan informasi ● Menginformasikan mengenai kejelasan, kelengkapa	10-13	Skala Likert

		informasi yang diberikan sehingga mudah dipahami		
	Cognitive effectiveness (Keefektifan Memperoleh Pengetahuan)	● Memperkaya pengetahuan secara efektif	14-18	Skala Likert
	Relevance (Kesesuaian Informasi)	● Kesesuaian informasi yang didapat	19-26	Skala Likert
	Motivating (Motivasi Untuk Memahami dan Menerapkannya)	● Menimbulkan motivasi ● Menerapkan informasi	27-32	Skala Likert

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian yakni:

Nama Peneliti	**Judul Penelitian**	**Pendekatan**		**Hasil**
		Teori	**Metode**	
Ayu Nenden Assyfa Putri dan Irwansyah,	Efektivitas Komunikasi dalam	*Computer Mediated Communi*	Kualitatif Deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan model CMC dalam pembelajaran dapat membantu guru memperlancar proses

Universitas Indonesia 2021	Pembelajaran *Online*	*cation* (CMC)		belajar mengajar. Selain itu, platform yang tepat untuk menggunakan CMC dalam pembelajaran jarak jauh harus dipilih secara cermat untuk menghindari hambatan komunikasi.
Hana Aviela Fedria Wowor dan K. Y. S. Universitas Negeri Jakarta 2021	Efektivitas Komunikasi dalam Perkuliahan Online terhadap Proses Belajar pada Mahasiswa Manokwari Papua Barat		Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pada saat perkuliahan daring sangat efektif bagi mahasiswa Manokwari dan perkuliahan daring berhasil. Agar proses pembelajaran daring dapat berjalan dengan lancar, diperlukan metode yang menarik, jadwal yang konsisten, materi belajar, ruang diskusi, dan tugas. Komunikasi yang efektif juga mendukung kelancaran proses pembelajaran. Efektivitas komunikasi ditentukan oleh proses instruktur memberikan informasi dan materi serta pemahaman

				siswa, serta interaksi yang baik antara instruktur dan siswa, seperti sesi tanya jawab dan diskusi.
Guntur Pradana, Universitas Islam Riau Pekanbaru 2019	Efektivitas *Computer Mediated Communication* (Cmc) Media *Online Google Classroom* Sebagai Sumber Pembelajaran Bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau	*Computer Mediated Communication* (CMC)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Google Classroom media online efektif sebagai sumber belajar bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Berdasarkan hasil perhitungan kecamatan, total skor jawaban responden sebesar 8.984 dan persentasenya sebesar 80,18% yang berarti masuk dalam kategori "efektif". Hasil skor tersebut ditentukan dari kombinasi enam variabel sehingga menghasilkan persentase sebesar 80,18% yang masuk dalam kategori efektif. Variabel Aksesibilitas (Aksesibilitas) merupakan variabel yang mempunyai

		rating tertinggi pada indikator `` Jangkauan Luas ", dengan persentase sebesar 84,69% pada kategori `` Sangat Efektif ".