

**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOSEN DAN  
MAHASISWA PADA SISTEM PERKULIAHAN DARING  
(STUDI KASUS UNIVERSITAS TERBUKA SEMARANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
**Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)**  
**Kosentrasi Penerbitan Dakwah**



Disusun oleh:

**FAIZ SALSA ZERITA**

**1701026064**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2023**

## NOTA PEMBIMBING

### NOTA PEMBIMBING

Lamp. : -  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.  
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

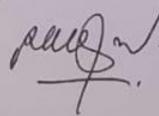
Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Faiz Salsa Zerita  
NIM : 1701026064  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan/ Konsentrasi : Komunikasi dan Penyiaran Islam/ Penerbitan Dakwah  
Judul : Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa Pada Sistem Perkuliahan Daring ( Pada Universitas Terbuka Semarang )

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 29 September 2023  
Pembimbing,  
Bidang Substansi Materi dan Bidang  
Metodologi dan Tata Tulis



Dr. H. Najahan Musyafak, M.A  
NIP. 197010201995031001

# HALAMAN PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOSEN DAN MAHASISWA PADA SISTEM PERKULIAHAN DARING ( PADA UNIVERSITAS TERBUKA SEMARANG )

Disusun Oleh:  
Faiz Salsa Zerita  
1701026064

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 22 November 2023 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang/ Penguji I

**Nilnan Ni'mah, M.S.I**  
NIP. 19800202 200901 2 003  
Penguji III

Sekretaris/ Penguji II

**Alifa Nur Fitri, M.I.Kom**  
NIP. 19890730 201903 2 017  
Penguji IV

**Dr. Siti Sholikhati, M.A.**  
NIP. 19631017 199103 2 001

**Nadiatus Salama, M.Si, P.h. D.**  
NIP. 19780611 200801 2 016

Mengetahui,  
Pembimbing

**Dr. Najahan Musyafak, M.A**  
NIP. 19701020 199503 1 001

Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Pada Tanggal 28/12/2023



**Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag**  
NIP. 197204102001121003

## DEKLARASI KEASLIAN SKRIPSI

### DEKLARASI KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya Faiz Salsa Zerita menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa pada Sistem Perkuliahan Daring (Studi Kasus Universitas Terbuka Semarang)" merupakan hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Walisongo Semarang ataupun di lembaga pendidikan tinggi lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 23 September 2023  
Yang Menyatakan,



**Faiz Salsa Zerita**  
NIM:1701026064

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat beserta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai junjungan kita yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

Skripsi ini berjudul “Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa Pada Sistem Perkuliahan Daring (Pada Universitas Terbuka Semarang)” yang disusun guna melengkapi dan menjadi syarat untuk meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Walisongo Semarang. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr Nizar, M. Ag, selaku PLT Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. H. M. Alfandi, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Walisongo Semarang
4. Drs. Najahan Musyafak. selaku dosen pembimbing dan juga wali dosen yang telah bersedia meluangkan waktu, mengarahkan penulis serta meluangkan tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mencurahkan segala ilmunya dalam berbagai aspek keilmuan dan keperluan akademik kepada penulis sehingga membantu mengantarkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dunia akhirat.
6. Ibu Parwati dan Ibu Taryati dua sosok Perempuan hebat, Terimakasih atas segala cinta kasih serta perjuangan yang sudah diberikan.
7. Keluarga besar Kos Putri Pak Oni yang selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan penulis
8. Kucrit, Tadhi & Tadlo, Ovis yang selalu jadi penghibur
9. Ufin, Aisy, Maish, Naya, Najwa, Rayyan, telah banyak memberikan semangat serta mendengarkan suka duka penulis dalam penyusunan skripsi, yang selalu mendukung, mendengarkan, serta meluangkan waktunya, terima kasih selalu ada.
10. Teman-teman KPI B UIN Walisongo Semarang angkatan 2017 dan KPI konsentrasi Penerbitan Dakwah angkatan 2017
11. Mikha Angelo yang menjadi pembangkit dan penyemangat dari lagunya.
12. Almater tercinta, UIN Walisongo Semarang

13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.

Penulis berdoa semoga semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian tugas akhir sehingga masih jauh dari kata sempurna. Namun segala doa dipanjatkan kepada Allah SWT agar penulisan skripsi yang ditulis dapat bermanfaat untuk penulis dan juga pembaca.

Semarang, 11 September 2023

Penulis

**Faiz Salsa Zerita**

NIM: 1701026064

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah rabbil alamin, akhirnya segala bentuk kerja keras, kesabaran dalam proses panjang dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin bisa terselesaikan tanpa adanya dukungan yang didapatkan oleh penulis. Oleh karena itu skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Faiz Salsa Zerita, saya sendiri yang sudah kuat dan bisa bertahan hingga saat ini dan mampu melewati semua proses dengan baik.
2. Untuk segala pengorbanan jiwa raga, segala proses panjang dan segala kesusahan dalam proses, waktu yang banyak terbuang, air mata yang banyak jatuh dan segala kesedihan, kerisauan yang hadir mengiringi proses panjang dalam menjalani perjuangan ini hingga berhasil dilewati. Terima kasih sudah berjuang hingga sampai disini.

## **MOTTO**

*“Allah will change your situation in a way that you didn’t even imagine”*

*- Zerita, Purwokerto 2020 -*

## ABSTRAK

Faiz Salsa Zerita 1701026064. Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa pada Sistem Perkuliahan Daring (Studi Kasus Universitas Terbuka Semarang). Dalam dunia pendidikan, komunikasi merupakan aspek penting yang mempengaruhi terjalannya pemeliharaan hubungan interpersonal yang baik demi tercapainya tujuan pendidikan. Wabah Covid-19 telah menggeser pola komunikasi yang semula dilakukan dalam ruang diskusi yang interaktif menjadi *daring*. Kondisi tersebut dapat menghambat proses sosialisasi dan efektivitas kegiatan belajar mengajar khususnya di lingkungan Universitas Terbuka Semarang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas komunikasi interpersonal dalam komunikasi antar dosen dan mahasiswa di Universitas Terbuka Semarang. Pengumpulan data meliputi dokumentasi dan wawancara kepada Narasumber. Narasumber dalam penelitian adalah dosen dan mahasiswa dari Universitas Terbuka Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dimana data yang sudah terkumpul kemudian disajikan penggalan-penggalan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa pada sistem perkuliahan daring di Universitas Terbuka Semarang cukup baik berdasarkan argumentasi bahwa dosen dan mahasiswa telah memiliki kesadaran akan pentingnya aspek-aspek komunikasi yang baik meliputi meliputi aspek keterbukaan, aspek empati, aspek sikap mendukung, dan aspek kesetaraan demi mencapai tujuan pembelajaran dengan sebagaimana mestinya. Sebagai saran, dosen perlu untuk lebih memahami kondisi mahasiswa dan berani mengambil keputusan demi kebaikan bersama, sedangkan mahasiswa harus lebih mengerti kondisi dosen serta bersikap lebih sopan kepada dosen.

**Kata Kunci:** Kualitas Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Perkuliahan Daring.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Deklarasi Keaslian Skripsi.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>vii</b>
<b>Motto.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Kerangka Teori.....	7
G. Metode Penelitian.....	11
H. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II Tinjauan Umum Mengenai Kualitas Komunikasi, Komunikasi Interpersonal dan Pembelajaran Daring.....</b>	<b>17</b>
A. Kualitas Komunikasi.....	17
B. Komunikasi Interpersonal.....	20
C. Pembelajaran Daring.....	22
<b>BAB III Gambaran Umum Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka Semarang.....</b>	<b>26</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	26
B. Penerapan Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka.....	30
<b>BAB IV Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa dalam Sistem Perkuliahan Daring di Universitas Terbuka Semarang.....</b>	<b>35</b>
A. Respons Dosen dan Mahasiswa terhadap Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka	35
B. Analisa Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka.....	61
<b>BAB V Penutup.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>77</b>

<b>Lampiran-lampiran.....</b>	<b>81</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Logo Universitas Terbuka.....	27
---	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kualitas komunikasi merupakan tingkat kemampuan terjalannya pemeliharaan hubungan interpersonal yang baik dengan orang lain. Berdasarkan kualitas komunikasi tersebut, komunikasi tidak hanya bergantung pada kemampuan seseorang dalam berbicara, tetapi juga pada komunikasi itu sendiri. Intensitas komunikasi tidak mempengaruhi kualitas komunikasi, melainkan bagaimana komunikasi itu dilakukan yang sifatnya efektif dan mempunyai kualitas tinggi sehingga permasalahannya bukanlah terletak pada seberapa sering komunikasi tersebut dilaksanakan (Rakhmat, 1999).

Ketika sebuah komunikasi berhasil, maka dianggap mempunyai kualitas komunikasi yang efektif; sebaliknya jika komunikasi tidak efektif maka dikatakan mempunyai kualitas komunikasi yang buruk. Keefektifan komunikasi ditunjukkan jika pesan yang diterima dan ditafsirkan sebagaimana dimaksud pengirim pesan, saat pesan ini diimplementasikan kedalam tindakan dari penerima secara sukarela, dan ketika hubungan intrapersonal dapat meningkat dan tidak terdapat hambatan komunikasi didalamnya (Suranto, 2011).

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia memberi dampak penting terhadap dunia pendidikan terkait proses belajar mengajar yang harus dilakukan dengan cara daring atau tanpa adanya proses tatap muka secara langsung. Kaitannya dalam proses komunikasi yang dilakukan dalam pembelajaran daring yakni tidak terjadinya secara langsung antara komunikator dan komunikan menggunakan sebuah media penyalur yang dibatasi oleh ruang dan waktu menjadikan pembatas pergerakan dalam beberapa mata kuliah yang sifatnya praktek.

Tidak adanya ruang diskusi interaktif yang mungkin bisa dilakukan antar sesama pelajar sehingga menimbulkan kegagalan dalam komunikasi yang bisa memperlambat bidang membangun kesadaran kemandirian dan tentang konsep sosialisasi dalam kegiatan pembelajaran itu sendiri, terlebih perbedaan jarak

antara dosen dan mahasiswa sehingga kerap menimbulkan ketidak maksimalan dalam penyampaian konteks yang tepat sehingga terjadilah perbedaan sudut pandang terhadap hasil dari proses penyampaian informasi pembelajaran. Hal tersebut demikian dianggap sebagai salah satu permasalahan komunikasi.

Hasil pengamatan awal ditemukan beberapa masalah dalam proses pertukaran informasi yang terjadi ketika proses pembelajaran daring dilakukan, diantaranya: Masih banyak mahasiswa yang enggan mengaktifkan kameranya ketika dalam Platform daring tertentu, hal ini terkait dengan indikator kualitas komunikasi *Openess* sehingga kurangnya keterbukaan antar mahasiswa dengan dosen, Dosen lebih dominan dalam proses komunikasi sehingga belum tercapainya kesetaraan komunikasi yang seharusnya komunikasi terjadi antara kedua belah pihak, Mahasiswa seringkali tidak menangkap secara maksimal apa materi yang disampaikan dengan kurangnya ruang interaktif yang membuat proses komunikasi tidak maksimal.

Terjadinya proses komunikasi yang kurang optimal tentunya menjadi pemicu munculnya persoalan krusial selama perkuliahan. Karena perkuliahan yang baik dapat ditunjukan dari perolehan hasil yang diinginkan, hal itu tergantung dari proses komunikasi dan praktik yang berlangsung dalam perkuliahan tersebut. Besarnya kondusifitas perkuliahan yang berdampak pada motivasi baik dosen maupun mahasiswa untuk melakukan dan menghadiri perkuliahan, juga dapat dipengaruhi oleh hambatan komunikasi.

Rawuh Edi Priyono menyatakan bahwa sebuah proses pendidikan tidak hanya terjadi transfer ilmu juga adanya transfer nilai budi pekerti. Dalam hal ini proses pembelajaran daring menghilangkan transfer nilai yang meliputi nilai sosial dan kekerabatan. Dinamika pembelajaran daring menimbulkan penyampaian konsep-konsep *essential* dinilai kurang sehingga timbul hambatan dalam komunikasi yang berlangsung dalam proses pembelajaran. Hambatan komunikasi tersebut diantaranya gangguan seperti suara, perbedaan persepsi, atau misinterpretasi yang dapat mengubah arti dari pesan yang disampaikan. Komunikasi dalam sebuah kegiatan belajar mengajar diharapkan bisa

menumbuhkan partisipasi anggota sehingga bisa memaksimalkan kegunaannya dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, dengan adanya hambatan komunikasi maka perlu diketahuinya tingkat kualitas komunikasi agar dalam hal penyampaian pesan pembelajaran itu bisa dikatakan sudah baik atau bahkan buruk di antara sender dan receiver. Kualitas komunikasi itu sendiri menjadi pengaruh penting sebagai penangkal hambatan yang ditemukan tersebut. Dalam Islam, komunikasi merupakan aspek penting sebagai bagian dari upaya dakwah dan menyerukan ketauhidan, sebagai contoh adalah kisah Nabi Musa dan Nabi Harun dalam Al Qur'an:

وَإِخِي هَارُونَ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسَلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي إِنِّي أَخَافُ أَنْ يُكَذِّبُون

Artinya: “Adapun saudaraku Harun, dia lebih fasih lidahnya daripadaku.564) Maka, utuslah dia bersamaku sebagai pembantuku untuk membenarkan (perkataan)-ku. Sesungguhnya aku takut mereka akan mendustakanku.” (Q.S Al-Qasas Ayat 34)

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa selain segan kepada Fir'aun, Nabi Musa a.s. juga merasa kurang lancar berbicara. Maka, dia memohon kepada Allah Swt. agar mengutus Harun a.s. yang lebih lancar berbicara untuk menjadi nabi bersamanya. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sebuah komunikasi yang baik demi mencapai tujuan komunikasi serta menjaga martabat komunikasi.

Tantangan penerapan pembelajaran daring diantaranya dalam hal memilih contoh, metode, kegiatan, dan subjek atau aktor yang paling efektif pada penciptaan serta pendistribusian acara pembelajaran daring supaya berkualitas (Anderson, 2011), peningkatan hubungan siswa agar tercipta lingkungan yang mendukung obrolan akademik dan kemampuan bersosialisasi serta wahana-prasarana serta anggaran biaya yang perlu disediakan (Waryanto, 2006). Karakteristik demografis pula menjadi tantangan penting yang perlu diperhatikan dalam pembelajaran daring (Lestariyanti, 2020).

Penelitian kali ini adalah tentang bagaimana kualitas komunikasi yang harus dibangun dalam sebuah proses pembelajaran sehingga menimbulkan efek

keberhasilan dalam komunikasi antar dosen dan mahasiswa. Dalam proses pembelajaran sangat memerlukan upaya keberhasilan dalam berkomunikasi, dalam hal ini komunikasi interpersonal akan berperan penting mengenai lancarnya tujuan pembelajaran tersebut dituju. Komunikasi Interpersonal terjadi jika komunikasi dan komunikator melakukan tatap muka, hal yang diperhatikan dalam penelitian kali ini adalah bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi jika tanpa adanya proses interaksi secara langsung yaitu dengan proses pembelajaran daring.

Persoalan kelemahan pembelajaran daring ini memperkuat fakta tentang permasalahan penelitian mengenai proses komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa yang bertempat di Universitas Terbuka Semarang dalam hal bagaimana mencapai kualitas komunikasi Interpersonal yang baik menjalani kegiatan belajar mengajar secara daring.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti memberikan rumusan masalah Bagaimana Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa dalam sistem perkuliahan daring di Universitas Terbuka Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini guna memahami kualitas komunikasi interpersonal serta faktor yang mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal Dosen dan Mahasiswa pada sistem perkuliahan daring di Universitas Terbuka Semarang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, memberikan manfaat melalui :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat mengetahui bagaimana kualitas komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa terkait efek dari pandemi Covid-19

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Peneliti

Diharapkan mampu memperkaya keilmuan komunikasi, yaitu komunikasi interpersonal dan terkait kualitas dalam melakukan kegiatan pembelajaran dengan daring

### b) Bagi Lembaga

Dapat digunakan sebagai acuan mengenai efek dari kegiatan pembelajaran daring dari segi penyampaian komunikasi secara non verbal, dalam hal ini terjaminnya sebuah komunikasi interpersonal.

### c) Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca terkait bagaimana mengetahui kualitas komunikasi dari proses pembelajaran daring.

## E. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari persamaan dalam penelitian, maka peneliti menyajikan hasil penelitian yang relevan, diantaranya :

Pertama, penelitian skripsi oleh Apaulania Karina Nembo (2022) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta berjudul, *Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pengembangan Kapasitas Satgas Komite Kesejahteraan dan Perlindungan Anak (KKPA) Kelurahan Gilangharjo*, Untuk menilai efektivitas komunikasi antar petugas dalam menyikapi isu kekerasan terhadap anak di Desa Gilingharjo, didalam pengumpulan datanya, penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu masih banyak kendala komunikasi interpersonal yang harus diatasi oleh satgas KKPA Kelurahan Gilangharjo, dan proses komunikasi yang tidak berjalan lancar karena banyaknya hambatan komunikasi intrapersonal. Perbedaan penelitian

milik Apaulania tersebut terletak pada objek penelitian yang merupakan anggota satgas KKPA, sedangkan penulis menggunakan Objek antar Dosen dan Mahasiswa di Universitas Terbuka Semarang.

Kedua, skripsi milik Delpita Manurung (2018) dengan judul *Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan kepada Bawahan di Kantor Labuhanbaru Utara*. Dengan menggabungkan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menunjukkan baik dan buruknya komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di Kantor Bupati Labuhanbatu. Perbedaan penelitian Delpita tersebut terletak pada pembahasan mengenai latarbelakang penelitian tersebut dilakukan. Dimana terletak pada model komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh Atasan kepada bawahan. Sedangkan penulis menggunakan Komunikasi secara daring dalam proses pembelajaran di Universitas Terbuka Semarang.

Ketiga, penelitian milik M. Indra Darma Laksana (2021) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul *Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Atasan dengan Kinerja Karyawan ( Studi pada karyawan bagian produksi di Pusat Penelitian Kopi dan kakao Indonesia Kabupaten Jember )*. Menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan objek 42 tenaga kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dikarenakan aktivitas komunikasi antar pribadi atasan dan karyawan yang masih kurang. Perbedaan penelitian milik Indra terletak pada objek penelitian yaitu antar Atasan dan karyawan. Sementara itu penelitian ini mengambil objek siswa dan dosen di Universitas Terbuka Semarang. Adapun persamaannya yaitu dalam hal meneliti taraf dari proses komunikasi online dalam sebuah komunikasi interpersonal.

Keempat, penelitian milik Siti Nursanti, Wahyu Utamidewi, Yanti Tayo (2021) Universitas Singaperbangsa dengan judul *Kualitas komunikasi keluarga tenaga kesehatan di masa pandemic COVID-19*. Penelitian ini termasuk metodologi kualitatif dan analisis deskriptif, dengan hasil bahwa hambatan komunikasi yang muncul kesulitan bertemu bertemu anggota keluarga yang digantikan oleh ketersediaan teknologi komunikasi, yang bahkan berdampak

pada kedekatan dan dukungan antar anggota keluarga. Perbedaan penelitian Sepriadi tersebut terletak pada pembahasan mengenai objek penelitian yang merupakan keluarga tenaga kesehatan. Adapun persamaannya yaitu dalam hal kualitas komunikasi interpersonal pada masa pandemi Covid-19

Kelima, penelitian milik Edo Evandio Putra dan Atika Dian Ariana (2022) asal Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang berjudul *Hubungan Penggunaan Media Sosial dengan Kualitas Komunikasi Orang Tua dan Anak Berusia Dewasa Awal*. Penelitian ini berjenis kuantitatif korrelasi dari 73 subjek. Sedang metode yang digunakan adalah survei. Hasil penelitian mengungkapkan hubungan yang signifikan antara penggunaan media sosial dan efektivitas komunikasi antara orang tua dan anak-anak di tahun awal masa dewasa mereka. Secara spesifik, Nilai individu untuk menggunakan media sosial berbanding terbalik dengan nilai individu untuk efektivitas komunikasi orang tua-anak. Perbedaan penelitian terletak pada pembahasan penelitian yaitu objek penelitian antara orang tua dengan anak, sedangkan penelitian antara dosen dan mahasiswa. Adapun persamaannya yaitu tentang bagaimana Kualitas Komunikasi Interpersonal.

Selain dari tinjauan pustaka sebagaimana telah disebutkan di atas, peneliti juga mengutip berbagai sumber maupun penelitian lain yang seluruhnya menjadi tambahan referensi bagi penelitian ini.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Kualitas Komunikasi**

Istilah kualitas atau mutu mengacu pada tingkat kebaikan atau kejahatan sesuatu serta tingkat atau derajatnya. Untuk berinteraksi dengan lingkungan mereka dan orang lain, individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat menghasilkan dan menggunakan informasi. Terdapat bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi nonverbal diungkapkan dengan bahasa tubuh atau dengan sikap tertentu, seperti tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu, komunikasi verbal dilakukan melalui bahasa lisan dalam bentuk kata-kata.

Kualitas sering digunakan sebagai penaksir hubungan antar dua orang. Beberapa indikator kualitas hubungan yang baik, seperti pentingnya pengungkapan diri, terkait dengan kepercayaan dan motivasi mengapa orang menyingkapkan diri mereka atau menyembunyikannya (Tubbs & Moss, 2000). Keakraban dapat tergambar sebagai proses yang perlu dibangun dan dipertahankan. Variabel lainnya yang juga penting adalah kebutuhan akan berinteraksi, interaksi sosial, kerjasama, dan kesiapan untuk berkomitmen.

Menurut beberapa sudut pandang di atas, tingkat baik buruknya komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu menentukan kualitas komunikasi tersebut. Komunikasi lebih dari sekedar memberikan informasi; namun juga melibatkan hubungan dengan orang lain, mengekspresikan emosi yang tulus, dan bertukar ide. Namun, komunikasi juga memungkinkan orang untuk belajar mengenal satu sama lain, melepaskan ketegangan, dan menyampaikan berbagi sudut pandang mereka.

Variabel kualitas komunikasi dipahami melalui aspek-aspek kualitas komunikasi berdasarkan lima aspek kualitas komunikasi (Devito, 1997) antara lain:

- a) Keterbukaan adalah untuk dapat menerima pemikiran dan gagasan orang lain serta berkeinginan untuk berbagi pengetahuan. keterbukaan adalah tindakan memberikan informasi untuk semua masukan yang tidak tertutup atau terbuka.
- b) Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan keadaan orang lain dan mengevaluasi masalah dari sudut pandang orang tersebut. Orang dengan empati mampu mengukur pikiran dan perasaan orang lain.
- c) Sikap mendukung. Tiap pihak yang terlibat dalam proses komunikasi berkomitmen untuk saling mendukung agar terjadi interaksi yang terbuka.
- d) Sikap positif. Untuk meningkatkan komunikasi yang positif, dapat disikapi dengan perubahan perilaku.

- e) Kesetaraan, menggambarkan bahwa kedua belah bersifat penting satu sama lain. Saat berkomunikasi, kedua belah pihak bisa saling menghargai dan membutuhkan.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka yang memungkinkan individu mendapatkan tanggapan langsung dari orang lain, baik verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2004) Komunikasi interpersonal diartikan sebagai komunikasi yang secara signifikan mempengaruhi mempengaruhi orang lain, terutama individu, dalam hal ini terkait kepribadian masing-masing mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa, dalam banyak kasus para peserta komunikasi bertemu secara langsung daripada melalui media seperti media, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara komunikator dan komunikan (*face to face*). Adanya sebab ketika orang berkomunikasi tatap muka, maka dapat digunakan untuk meminimalisir ketidakjujuran karena semua orang dapat melihat tanggapan orang lain secara langsung.

Komunikasi Intrapersonal adalah teknik penyampaian dan penerimaan pesan dari dua orang atau lebih dengan menggunakan efek dan *feedback*. Pesan mulai serta berakhir pada setiap individu. Komunikasi interpersonal mensugesti komunikasi serta korelasi dengan orang lain (Arni, 1995). Proses komunikasi interpersonal/interpersonal berbeda dari bentuk komunikasi lainnya, Adapun ciri tersebut yaitu :

- a) Feedback bersifat langsung
- b) Dapat segera diketahui tanggapan dari komunikan
- c) Terkait dengan aspek hubungan
- d) Pesan biasanya lebih pribadi
- e) Face to face (tatap muka).

Komunikasi intrapersonal yaitu proses transmisi informasi antara dua orang, biasanya dua orang yang responnya segera diketahui. Dimana kompleksitas komunikasi meningkat dengan jumlah orang yang berpartisipasi (Arni, 1995). Komunikasi antara seorang ayah dan anak,

suami dan istri, guru dan murid, dll., adalah contoh komunikasi interpersonal. Hal ini juga didefinisikan sebagai komunikasi dua individu yang mempunyai hubungan yang jelas terlihat (Devito, 1997). Komunikasi interpersonal memiliki kualitas yang spontan, tidak terencana, tidak disengaja, tidak mengejar tujuan yang telah ditentukan, tidak pasti siapa anggotanya, dan terjadi dengan sendirinya.

Selain itu, komunikasi interpersonal memiliki banyak karakteristik khas karena berlangsung dalam pengaturan tatap muka, seperti arus informasi dua arah, konteks komunikasi dua arah, tingkat umpan balik yang tinggi, kapasitas untuk mengatasi selektivitas yang tinggi, dan kecepatan penjangkauan yang relatif lambat. Beberapa subsistem terkait yang membentuk proses dinamis komunikasi interpersonal termasuk persepsi interpersonal, konsep diri, ketertarikan interpersonal, dan keterkaitan interpersonal. Persepsi antarpribadi, konsep diri, minat antarpribadi, dan hubungan antarpribadi hanyalah beberapa dari subsistem yang membentuk sistem yang menopang komunikasi antarpribadi sebagai proses yang dinamis.

### **3. Pembelajaran Daring**

Menurut Isman (2020), pembelajaran online adalah proses pembelajaran yang interaktif dengan menggunakan komputer dan akses internet. Pembelajaran online merupakan pelaksanaan proses belajar mengajar yang menggunakan jaringan internet untuk bertukar informasi demi tujuan yang lebih optimal (Bilfaqih, 2016). Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pembelajaran online dianggap sebagai opsi yang paling memungkinkan ketika interaksi dibatasi karena penyebaran Covid-19.

Beberapa informan menilai penerapan pembelajaran online di masa pandemi Covid-19 efektif karena terkait dengan protokol kesehatan. Namun, tingkat efektivitasnya belum ditentukan secara signifikan. Cara pembelajaran ini tidak efektif jika digunakan dalam mata kuliah praktis karena prosesnya akan sulit dipahami dan terdapat beberapa kendala.

Apalagi dengan jumlah siswa yang banyak, kontrol terhadap pembelajaran dan supervisi menjadi kurang. Model online dapat menjenuhkan jika diterapkan tanpa henti dalam jangka waktu yang lama menggunakan contoh pembelajaran lainnya.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang berjudul Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa pada sistem pembelajaran daring penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu studi tentang gejala atau peristiwa yang diamati (Sugiyono, 2010). Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif pada subjek penelitian yang diamati berupa peristiwa, kata-kata, atau kata-kata dan perilaku (Moeloeng, 2007).

Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif untuk menggambarkan gejala atau peristiwa yang sedang terjadi sekarang (Sudjana, 1989). Tujuan dari penelitian ini guna meninjau bagaimana Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Mahasiswa pasca kebijakan sistem pembelajaran daring yang masih dilakukan di universitas terbuka. Deskripsi merupakan bagian penting dari metode kualitatif, baik merekam data maupun menyebarluaskan hasil penelitian (Danim, 2013). Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan secara logis dan sistematis dari data terkait dengan Bagaimana Kualitas Komunikasi yang didapat antara Dosen dan mahasiswa pada saat melakukan pembelajaran dengan cara daring.

### **2. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah batasan pada variabel-variabel dalam topik penelitian yang digunakan sebagai gambaran dari perilaku atau gejala yang diamati. Penulis menempatkan kendala pada topik yang diteliti yaitu kualitas komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa. Dalam hal ini komunikasi adalah suatu proses memberikan signals menurut aturan tertentu sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah (Sugiyono, 2015). Menurut Ruben, komunikasi manusia adalah suatu proses

melalui dimana individu dalam hubungannya dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya. DeVito Joseph A dalam Pulung dan Azatil (2019) mengungkapkan bahwa “*Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain*”. Komunikasi interpersonal ini sangat penting bagi manusia menurut Abraham Maslow, tujuan manusia berkomunikasi adalah untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan.

Menurut Purwanto dalam Ade Marlina, pada dasarnya ada dua bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1. Komunikasi verbal Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang biasa digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan kepada pihak lain secara tertulis maupun lisan Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan pengirim pesan dengan baik.
2. Komunikasi Lisan Kekuatan komunikasi lisan terletak pada kecepatan dan umpan baliknya. Suatu pesan verbal dapat disampaikan dan jawabannya bisa diterima dalam waktu yang singkat. Kelemahan komunikasi lisan terdapat ketika pesan tersebut harus disampaikan melalui sejumlah orang. Semakin banyak orang yang dilalui oleh sebuah pesan, semakin besar kemungkinan penyimpangannya.
3. Komunikasi Tertulis Kekuatan komunikasi tertulis adalah cara ini mudah dan bisa diverifikasi. Pesan dalam bentuk cetakan membuat pengirim maupun penerima memiliki dokumentasi dari komunikasi tersebut. Kelemahannya adalah dalam penyampaian membutuhkan lebih banyak waktu.

4. Komunikasi Nonverbal Komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur, komunikasi ini dapat berbentuk gerakan anggota tubuh. Komunikasi nonverbal penting artinya 20 terutama dalam penyampaian perasaan dan emosi, mendeteksi kecurangan atau kejujuran, serta sifatnya yang efisien.

### **3. Sumber dan Jenis Data**

Menurut Tanzeh, data adalah informasi yang dicatat dan dibandingkan dengan informasi lain untuk dianalisis guna memperoleh jawaban atas berbagai rumusan pertanyaan. Sumber data yang digunakan yakni Data primer sebagai perolehan data secara langsung dari subjek penelitian (Ruslan, 2010). Dalam penelitian ini meliputi wawancara dengan dosen dan mahasiswa di Universitas Terbuka Semarang tentang 5 aspek kualitas komunikasi interpersonal dengan Dosen dalam sistem pembelajaran Daring

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah wawancara, Wawancara mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan permasalahan penelitian. Metode ini bertujuan untuk memperoleh keterangan langsung dari informan dengan memberikan beberapa gagasan pokok atau kerangka dan garis besar pertanyaan yang sama dalam proses wawancara ke dalam beberapa informan.

Wawancara adalah proses pengumpulan data dengan menyusun beberapa pertanyaan kepada informan atau narasumber. Data diperoleh dengan menggunakan teknik ini melalui sesi tanya jawab verbal dan tatap muka antara pewawancara dan orang yang diwawancarai (Usman & Purnomo, 2009). Pendekatan wawancara terstruktur digunakan oleh peneliti untuk meningkatkan informasi dan mengumpulkan data yang lebih transparan dan dapat dipercaya. Memberdayakan responden untuk

mengekspresikan pendapat dan ide mereka secara fleksibel. Wawancara yang digunakan berjenis terstruktur (wawancara formal). Pihak yang diwawancarai adalah lima orang dosen di Universitas Terbuka Semarang, sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mewawancarai *key informan*.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Sugiyarto, 2015). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Nasution dalam Sugiyono (2008), menyatakan bahwa analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih kredibel. Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*) atau sebagai berikut:

### a) Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

b) Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Sugiyono, 2008), reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

c) Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan, sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya (Yuliani, 2018).

d) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, polapola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi (Sugiyono, 2015).

## **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan sistematika penulisan untuk memudahkan peneliti dalam menyusun penelitian, dengan urutan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian (pendekatan penelitian, definisi konseptual, sumber dan jenis data, pengumpulan data, teknik analisis data) dan sistematika penelitian.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini mengkaji tinjauan umum mengenai kualitas komunikasi, komunikasi interpersonal, dan pembelajaran daring.

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK**

Bab ini mengkaji gambaran objek penelitian yaitu terkait bagaimana respon mahasiswa Universitas Terbuka Semarang dalam menjalani sistem pembelajaran daring.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini mencakup hasil analisis data penelitian, yaitu menganalisis kualitas komunikasi Dosen dan mahasiswa Universitas Terbuka Semarang dalam proses pembelajaran daring dan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan, mencakup kritik dan saran, serta kata penutup disertai lampiran yang relevan terkait penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM MENGENAI KUALITAS KOMUNIKASI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PEMBELAJARAN DARING**

#### **A. Kualitas Komunikasi**

Komunikasi merupakan “suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan maupun orang lain” (D & Steawrt, 2006). Pengertian komunikasi dari segi bahasa (etimologi) menurut Raymond S. Ross, komunikasi berasal dari bahasa Inggris “*Communication*” atau kata latin “*Communis*” yang memiliki arti sama yaitu “memberitahukan” atau “berpartisipasi” (Devito, 1997)

Selain itu Komunikasi merupakan “proses atau tindakan menyampaikan pesan (*message*) dari pengirim (*sender*) ke penerima (*receiver*), melalui suatu media yang bisa mengalami gangguan (*noise*) sehingga komunikasi haruslah bersifat disengaja (*intentional*) (Mufid, 2005). Dalam pemikiran tersebut terdapat kemungkinan akan terjadinya gangguan dalam proses komunikasi sehingga dibutuhkan pola komunikasi dengan kualitas yang baik.

Kualitas komunikasi menurut Djamarah merupakan “aktivitas dasar manusia untuk berhubungan satu dengan lainnya dengan cara bertukar informasi, tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi dengan sesamanya karena manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan” (Djamarah, 2002). Komunikasi yang baik dan berkualitas akan membantu mempererat hubungan antar individu maupun mengatasi permasalahan yang mungkin timbul di antara keduanya, rendahnya kualitas komunikasi cenderung menyebabkan konflik berkepanjangan. Kualitas komunikasi kemudian dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menilai baik buruknya interaksi sosial, kontak sosial serta kemampuan dalam menerima informasi yang dibagikan (Pratiwi & Lestari, 2017).

Kemampuan seseorang untuk memiliki komunikasi yang baik tidak hanya terbatas kepada kemampuan untuk berbicara dan beretorika namun lebih dalam adalah kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan berkualitas guna mencapai tujuan kepada komunikasi itu dilakukan. Kualitas komunikasi yang baik menekankan kepada tingkat efektivitas komunikator dan komunikan saling terbuka, keterbukaan dapat meningkatkan pertukaran informasi guna memahami persoalan di masa kini maupun masa mendatang (Adelina & Andromeda, 2014)

Devito (1997) menetapkan lima variabel untuk menilai kualitas komunikasi dengan pembagian aspek sebagai berikut:

### **1. Keterbukaan**

Keterbukaan mengacu kepada keinginan atau komitmen pemberi informasi untuk memberitahukan, menceritakan atau memberikan informasi tentang dirinya atau informasi yang dimilikinya. Komitmen seseorang untuk bersikap terbuka dalam komunikasi akan mendukung peningkatan kualitas komunikasi karena dapat menumbuhkan kepercayaan di antara para pihak (Gamble & W, 2005). Keterbukaan mendorong seseorang untuk menerima pemikiran dan gagasan orang lain guna berbagi pengetahuan untuk menyempurnakan informasi yang dipertukarkan.

### **2. Empati**

Empati meliputi “kemampuan seseorang untuk memahami apa yang sedang dialami oleh individu lain, mengidentifikasi diri dari sudut pandang dan kondisi individu lain” (Devito, 1997), lebih lanjut kemampuan seseorang untuk berempati dapat mendukung motivasi dan kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya maupun orang lain selama berkomunikasi (Pratama dkk., 2017).

### **3. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung menjadi fondasi bagi terbentuknya sikap keterbukaan dan empati, hal ini dikarenakan komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat tumbuh dalam suasana yang tidak mendukung. Jack

Gibb menerangkan bahwa sikap mendukung dapat dilihat melalui sikap seseorang secara a) deskriptif, b) spontanitas dan c) profesionalisme, sikap mendukung berseberangan dengan sikap bertahan (*defensif*) yang ditunjukkan melalui sikap a) evaluatif, b) strategi dan c) kepastian (Sendjaja, 2007). Tiap pihak yang terlibat dalam proses komunikasi berkomitmen untuk saling mendukung agar terjadi interaksi yang terbuka.

#### **4. Sikap Positif**

Sikap positif sangat penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi antar personal, seorang individu yang merasa negatif terhadap diri sendiri maupun lingkungannya akan selalu menebarkan perasaan tersebut kepada orang lain untuk selanjutnya komunitas di sekitarnya akan mengembangkan perasaan yang sama, sehingga reaksi negatif tersebut harus mendapatkan perhatian dan penanganan secara benar karena dalam jangka panjang dapat mempengaruhi pola komunikasi serta pengembangan karakter dalam komunitas (Pratama dkk., 2017)

#### **5. Kesetaraan**

Carl Rogers memiliki istilah populer yaitu “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain, komitmen tersebut kemudian menjadi fondasi bagi sikap kesetaraan dalam komunikasi demi menjamin komunikasi memiliki kualitas baik serta mendukung tujuan dilakukannya komunikasi (Devito, 1992). Ketika melakukan komunikasi, seringkali kita dihadapkan pada situasi yang tidak setara dimana ada satu pihak yang lebih pintar, kaya, tampan atau lebih baik dari pihak lainnya, komunikasi hanya akan menjadi efektif jika para pihak menjunjung prinsip kesetaraan. Setara tidak selalu harus sama, namun juga meliputi pemakluman dan pengertian atas kondisi masing-masing sehingga tidak ada pihak yang lebih menguasai dari pihak lainnya (Pratama dkk., 2017).

## **B. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Intrapersonal adalah teknik penyampaian dan penerimaan pesan dari dua orang atau lebih dengan menggunakan efek dan *feedback*. Pesan mulai serta berakhir pada setiap individu. Komunikasi interpersonal mensugesti komunikasi serta korelasi dengan orang lain (Arni, 1995). Komunikasi interpersonal memiliki kualitas yang spontan, tidak terencana, tidak disengaja, tidak mengejar tujuan yang telah ditentukan, tidak pasti siapa anggotanya, dan terjadi dengan sendirinya.

Proses komunikasi interpersonal menurut Devito (1997) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. *Feedback* bersifat langsung
2. Tanggapan dari komunikan dapat langsung diketahui
3. Memiliki hubungan tertentu
4. Pesan atau informasi lebih privat
5. *Face to face* (bertatap muka/berhadapan)

Mengacu kepada pendapat tersebut, komunikasi interpersonal mencakup komunikasi tatap muka yang memungkinkan individu mendapatkan tanggapan langsung dari orang lain, baik verbal maupun nonverbal (Tubbs & Moss, 2000). Lebih lanjut, komunikasi interpersonal menjunjung tinggi kesetaraan melalui pemenuhan kebutuhan komunikan, sebagaimana disebutkan oleh Maslow bahwa kebutuhan seseorang terdiri dari lima tingkat sebagai berikut (Dimiyati & Mudjiono, 2010):

1. Kebutuhan Fisiologi
2. Kebutuhan akan Perasaan Aman
3. Kebutuhan Sosial
4. Kebutuhan Aktualisasi Diri
5. Dorongan dan Tujuan

Komunikasi interpersonal terjadi ketika seseorang berkomunikasi secara langsung dengan orang lain dalam situasi *one-to-one* atau dalam kelompok tertentu sehingga pola dan tujuan komunikasi menjadi lebih maksimal (Siska dkk., 2003) selain itu komunikasi interpersonal hanya akan menjadi efektif ketika seseorang merasa setara, bebas, dihargai dan dianggap

sehingga ia tidak merasa rendah diri, Rakhmat (1986) menjelaskan bahwa seseorang dengan perasaan rendah diri akan mengalami kendala dalam mengkomunikasikan gagasan, pengetahuan atau informasinya.

Secara singkat kemudian dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal akan efektif ketika pengirim informasi dan penerima informasi berada dalam kondisi optimal baik secara psikis, fisik maupun media penyampai informasi, maka proses penyampaian komunikasi interpersonal melibatkan berbagai komponen yang terintegrasi sesuai dengan karakteristik kompone itu sendiri (Pontoh, 2013). Selanjutnya tujuan komunikasi interpersonal menurut Widya dan Pontoh (2013) adalah sebagai berikut:

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain
2. Menghilangkan kerugian akibat kesalahan informasi atau komunikasi
3. Menemukan diri sendiri
4. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu
5. Menemukan dunia luar
6. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku
7. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

DeVito mengungkapkan bahwa *“Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain”*. Menurut Purwanto dalam Ade Marlina (2018) pada dasarnya, ada dua bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1. Komunikasi verbal Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang biasa digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan kepada pihak lain secara tertulis maupun lisan Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan pengirim pesan dengan baik.
2. Komunikasi Lisan Kekuatan komunikasi lisan terletak pada kecepatan dan umpan baliknya. Suatu pesan verbal dapat disampaikan dan jawabannya bisa diterima dalam waktu yang singkat. Kelemahan komunikasi lisan terdapat ketika pesan tersebut harus disampaikan melalui sejumlah orang.

Semakin banyak orang yang dilalui oleh sebuah pesan, semakin besar kemungkinan penyimpangannya.

3. Komunikasi Tertulis Kekuatan komunikasi tertulis adalah cara ini mudah dan bisa diverifikasi. Pesan dalam bentuk cetakan membuat pengirim maupun penerima memiliki dokumentasi dari komunikasi tersebut. Kelemahannya adalah dalam penyampaian membutuhkan banyak waktu.
4. Komunikasi Nonverbal Komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur, komunikasi ini dapat berbentuk gerakan anggota tubuh. Komunikasi nonverbal penting artinya terutama dalam penyampaian perasaan dan emosi, mendeteksi kecurangan atau kejujuran, serta sifatnya yang efisien.

Komunikasi interpersonal yang terjadi secara intensif mengutamakan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas sehingga akan menimbulkan hubungan interpersonal yang kuat, kondisi tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku komunitas secara masif dengan cara mempengaruhi iklim komunikasi mengingat iklim komunikasi akan mempengaruhi tingkah laku orang yang hidup dalam komunitas tersebut (Wijaya, 2013)

### **C. Pembelajaran Daring**

Pasal 1 Ayat 15 Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) merupakan “pendidikan yang peserta didiknya terpisah dari pendidik dan pembelajarannya menggunakan berbagai sumber belajar melalui teknologi komunikasi, informasi dan media lain”, sedangkan pelaksanaan PJJ umumnya terbagi menjadi dua jenis yaitu pembelajaran jarak jauh dalam jaringan atau “daring” dan pembelajaran jarak jauh di luar jaringan atau “luring” (Dewi & Sadjarto, 2021).

Pembelajaran Daring sebagai salah satu pendekatan dalam pembelajaran jarak jauh (PJJ) terdiri dari proses interaksi antara peserta didik, pendidik dan sumber belajar dalam suatu lingkungan belajar yang

pembelajarannya secara khusus menggabungkan teknologi elektronika dan internet (Asmuni, 2020). Selain itu pembelajaran daring adalah metode belajar yang menggunakan jaringan untuk mencapai audiens yang lebih luas. Ini dapat dilakukan secara gratis atau berbayar dan memungkinkan akses dari berbagai lokasi. Dengan kata lain, pembelajaran daring adalah bentuk belajar jarak jauh yang memanfaatkan teknologi dan internet untuk mencapai audiens besar (Ayuni & Marini, 2021).

Pembelajaran daring diharapkan dapat membentuk siswa menjadi mandiri dan tidak terus-menerus terpaku kepada metode pembelajaran maupun materi yang diberikan oleh guru saja, melainkan fokus kepada kemampuan untuk mengakses informasi secara bebas untuk menyelesaikan tugas maupun terlibat aktif dalam diskusi. Oleh karena itu pembelajaran daring diharapkan dapat membentuk siswa yang mandiri dalam mengkonstruksi ilmu pengetahuan dengan tetap memperhatikan aspek pedagogis, psikologis dan didaktis dalam waktu bersamaan (Syarifudin, 2020), pembelajaran daring kemudian dapat menjadi solusi metode pembelajaran jika terjadi kondisi kritis seperti bencana alam.

Di Indonesia, pada tahun 2020 pembelajaran daring untuk pertama kalinya secara nasional ditetapkan sebagai metode pembelajaran bagi seluruh tingkat pendidikan baik formal maupun nonformal, selama penyebaran wabah Covid 19 pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid 19 memerintahkan kebijakan *Social Distancing* sebagai kebijakan penanggulangan bencana Covid 19. Aturan tersebut kemudian diikuti oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan dalam Masa Darurat Coronavirus Disease yang bertujuan untuk menerapkan metode Belajar Dari Rumah (BDR) atau serupa dengan pembelajaran daring.

Terdapat berbagai media aplikasi maupun platform online yang dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran secara daring,

beberapa aplikasi atau platform tersebut adalah: 1) Whatsapp, 2) Zoom, 3) Google Meet, Google Doc, Google for Education dsb, 4) Zenius, 5) Quipper School, 6) Ruang Guru, dan sebagainya (Handarini & Wulandari, 2020).

Namun, pelaksanaan pembelajaran daring bukan tidak memiliki kekurangan dan kelebihan secara berimbang. Kelebihan pembelajaran daring meliputi (Gilang, 2020):

1. Kemudahan akses
2. Biaya terjangkau
3. Waktu belajar yang fleksibel

Adapun kekurangan pembelajaran daring meliputi:

1. Adanya keterbatasan internet
2. Kurangnya interaksi antara peserta didik dan pendidik
3. Terdapat perbedaan terhadap pemahaman materi antar peserta didik
4. Kurangnya pengawasan terhadap peserta didik

Dabbagh menjelaskan bahwa tantangan dari metode pembelajaran daring berpusat kepada tiga aspek yaitu kemampuan pendidik, kesadaran peserta didik serta keberadaan teknologi yang mumpuni (Hasanah, 2020) atau dengan rincian sebagai berikut:

1. Semangat belajar, semangat siswa untuk belajar mandiri sangat dibutuhkan dalam proses pembelajaran daring, kemampuan pemahaman materi ditentukan oleh semangat siswa sendiri. Mereka harus mencari pengetahuan secara mandiri, yang mengharuskan mereka untuk aktif dan mencapai tingkat keberhasilan belajar yang bervariasi.
2. Literasi terhadap teknologi, kemampuan siswa dan pengajar dalam menggunakan teknologi serta mengakses sumber informasi menjadi penting dalam proses pembelajaran daring mengingat perkembangan teknologi saat ini menciptakan berbagai aplikasi dan fitur sebagai fondasi pelaksanaan pembelajaran daring.
3. Kemampuan berkomunikasi interpersonal, seorang pengajar dan pelajar harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik termasuk di dalamnya adalah kemampuan komunikasi interpersonal mengingat sebagai makhluk

sosial kita akan terus berinteraksi dengan orang lain sehingga kemampuan interpersonal menjadi wajib dikuasai selama proses pembelajaran daring.

4. Kolaborasi, pelajar harus mampu untuk memahami dan memaknai setiap inti pembelajaran untuk kemudian memberikan interaksi positif berupa sikap kolaboratif, interaksi dibutuhkan untuk mempertahankan dan melatih jiwa kemanusiaan mereka dan kolaborasi akan mendukung segala macam pembelajaran maupun tujuan jangka panjangnya.
5. Kemandirian, karakteristik utama dari pembelajaran daring adalah kemampuan untuk belajar mandiri serta mendidik kemandirian bagi pengajar maupun pelajar, sehingga dalam proses pembelajaran daring diharuskan adanya sikap kemandirian yang ditopang oleh semangat belajar (Hasanah, 2020)

Pada penerapannya, bahkan sebelum adanya wabah Covid 19 telah ada berbagai universitas dan perguruan tinggi yang melaksanakan program pembelajaran jarak jauh atau pembelajaran daring guna mendapatkan manfaat pendidikan sesuai pertimbangan masing-masing (Hamidah, 2020).

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM PEMBELAJARAN DARING DI UNIVERSITAS TERBUKA SEMARANG**

### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

#### **1. Sejarah Universitas Terbuka**

Universitas Terbuka (UT) merupakan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ke-45 di Indonesia yang berdiri secara resmi sejak tanggal 4 September 1984 berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian Universitas Terbuka (Universitas Terbuka, 2023). Saat ini UT menjadi salah satu universitas dengan mahasiswa dan kampus terbanyak di Indonesia karena pada tahun 2023 UT telah memiliki 42 Program Studi yang terdiri dari:

- 32 Program Sarjana
- 2 Program Diploma
- 7 Program Magister
- 2 Program Doktor

Pada Agustus Tahun 2023, Universitas Terbuka memiliki setidaknya 668 Dosen/Pengajar dan 525.360 mahasiswa aktif. Sebagai sebuah universitas dengan pola pembelajaran jarak jauh (PJJ), UT didukung oleh 39 Universitas Terbuka Daerah (UT Daerah) dengan 1 Pusat Pengelolaan Mahasiswa Luar Negeri (PPMLN) serta 73 Setra Layanan Universitas Terbuka (Salut) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, kondisi tersebut memaksa perubahan mekanisme pengelolaan keuangan di UT menjadi berstatus Instansi dengan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 268/KMK.5/2011 (Kompas, 2022).

Selanjutnya perubahan kedua terjadi ketika Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi melalui Surat Nomor 0835/E.E3/KB.00/2021 tentang Persetujuan Universitas Terbuka menjadi PTN Badan Hukum (PTN-BH) yang kemudian dikuatkan

dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Program Penyusunan Peraturan Pemerintah Tahun 2022 menyebutkan bahwa Universitas Terbuka akan ditetapkan dalam Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) guna memberikan keleluasaan dalam mengelola aspek ekonomi, akademik, pengelolaan aset dan sumber daya manusia secara mandiri (otonom) (Susanti dkk., 2018)

Hingga pada tahun 2022 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2022 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Terbuka sebagaimana ditandatangani oleh Ir. H. Joko Widodo sebagai Presiden Republik Indonesia pada 20 Oktober 2022. Sehingga saat ini Universitas Terbuka telah resmi menjadi salah satu PTN-BH di Indonesia guna menghadapi tantangan transformasi bidang pendidikan (Sugianto, 2015).

**Gambar 1: Logo Universitas Terbuka**



## **2. Tujuan, Visi dan Misi Universitas Terbuka**

Universitas Terbuka (UT) sebagai sebuah Perguruan Tinggi Negeri berkewajiban untuk terus memperbaharui diri dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan pembangunan akademik di Indonesia, tujuan didirikannya Universitas Terbuka sebagaimana dimuat dalam halaman website resminya adalah sebagai berikut (Universitas Terbuka, 2023):

- “Memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia, di mana pun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi”
- “Memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka”
- “Mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi”

Selanjutnya Universitas Terbuka memiliki visi yaitu “Menjadi Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh Berkualitas Dunia” yang kemudian Visi tersebut diwujudkan melalui misi berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 41 Tahun 1984 sebagai berikut:

- Meningkatkan daya tampung perguruan tinggi negeri;
- Meningkatkan pemerataan akses pendidikan tinggi yang berkualitas dunia;
- Mengembangkan budaya belajar sepanjang hayat;
- Mendiseminasikan hasil kajian keilmuan dan pendidikan jarak jauh untuk mendukung pembangunan nasional dan global

### **3. UT Daerah dan Mitra Kerja Universitas Terbuka**

UT Daerah merupakan unit pelaksana teknis Universitas Terbuka yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dengan fungsi pokok sebagai berikut (Universitas Terbuka, 2023):

- a) Melaksanakan kegiatan administrasi dan humas, pekayanan administrasi akademik serta promosi di bawah dua koordinasi yaitu koordinator register dan koordinator pengujian.
- b) Melaksanakan kegiatan pelayanan bantuan belajar dan layanan bahan ajar meliputi pelaksanaan tutorial dan ekstrakurikuler dengan memperbaharui tutorial berdasarkan rancangan khusus di bawah koordinator.
- c) Mengembangkan, membina dan melaksanakan kerjasama dengan berbagai instansi yang merupakan wewenang dari Kepala UT Daerah.

Selanjutnya dalam upaya meningkatkan pembangunan sumber daya manusia serta akademik, Universitas Terbuka menjali kemitraan/kerjasama dengan beberapa lembaga pemerintah maupun swasta sebagai penyedia beasiswa, fasilitas penunjang dan tenaga ahli dengan rincian sebagai berikut (Universitas Terbuka, 2023):

#### **Mitra Lembaga Pemerintah dan BUMN**

- Kepolisian Negera Republik Indonesia (POLRI)
- Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah
- Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
- Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)
- Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)
- Radio Republik Indonesia (RRI)
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- PT Bank Mandiri
- PT Bank Rakyat Indonesia
- PT Bank Tabungan Negara
- PT Permodalan Nasional Madani

### **Mitra Lembaga Swasta**

- Universitas Nurul Jadid, Probolinggo
- Ikatan Guru Taman Kanak-kanak (IGTKI)
- Koperasi Karunia

## **B. Penerapan Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka Semarang**

### **1. Program Pendidikan dan Mahasiswa di Universitas Terbuka**

Universitas Terbuka memiliki Naskah Rencana Strategi Bisnis tahun 2021-2025 yang menetapkan tiga aspek pengembangan utama bagi Universitas Terbuka meliputi: 1) Peningkatan kualitas dan layanan akademik, 2) Peningkatan daya jangkau layanan pendidikan dan peningkatan pengakuan masyarakat terhadap UT, serta 3) peningkatan keefektifan tata kelola (Universitas Terbuka, 2021)

Universitas Terbuka menyelenggarakan dua program pendidikan yaitu: 1) Program Pendas sebagai program pendidikan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum, 2) Program Nonpendas sebagai program pendidikan yang diselenggarakan khusus bagi para Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD) (Universitas Terbuka, 2023). Pelaksanaan pendidikan kemudian terbagi menjadi beberapa fakultas sebagai berikut:

- FKIP (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan)
- FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
- FST (Fakultas Sains dan Teknologi)
- FHSIP (Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik)
- PPs (Program Pascasarjana)
- Program Sertifikat

Universitas Terbuka Semarang sebagai UT Daerah mencakup dua lokasi (kampus) sebagai berikut:

- Jalan Kelud Utara III, 50231, Kota Semarang

- Jalan Panturan Semarang-Kendal No. Km. 14, Mangkang Wetan, Kecamatan Tugu, Kota Semarang

Pada Dies Natalis Universitas Terbuka ke-38 Tahun 2022, Jumlah Mahasiswa mencapai 412.041 mahasiswa yang menjadikan Universitas Terbuka sebagai perguruan tinggi dengan mahasiswa terbanyak di Indonesia (Kompas, 2022). Maya Maria selaku Kepala Pusat Pengembangan Hubungan Internasional dan Kemitraan Universitas Terbuka menyebutkan bahwa jumlah mahasiswa UT mencapai lebih dari 700.000 orang namun sebagian mahasiswa tidak melakukan registrasi ulang pada awal semester pembelajaran tahun 2021/2023.

## **2. Penerapan Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka**

Universitas Terbuka menerapkan sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dan terbuka, perkuliahan jarak jauh ini memberikan kesempatan pada setiap mahasiswa untuk mengikuti pembelajarannya tanpa tatap muka melainkan melalui berbagai media ajar berbentuk modul cetak maupun media digital. Selain itu Universitas Terbuka menerapkan sistem akademik *Openess* yang berarti tidak terdapat batasan dalam sistem akademik Universitas Terbuka dengan cara tidak menerapkan pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi dan masa ujian sehingga tidak terdapat sistem *Drop Out* (Kompas, 2022). Saat ini Universitas Terbuka memiliki Akreditasi “B” berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor 367/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2019 yang berlaku selama 5 Tahun (hingga tahun 2024).

Sebelum diberlakukannya sistem Belajar Dari Rumah (BDR) atau *Studi From Home* (WFH) disebabkan pandemi Covid 19, Universitas Terbuka telah terlebih dahulu secara konsisten menerapkan sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Nadiem Anwar Makarim selaku Menteri Pendidikan dan Kebudayaan pada Tahun 2020 menyebutkan bahwa Universitas Terbuka merupakan contoh pelaksana PJJ sebagai berikut:

“UT sangat bagus menjadi platform untuk mendorong *life long education*, banyak mahasiswa UT yang mengambil kuliah sambil bekerja, menimba teori sembari praktik di dunia kerja” (disampaikan pada puncak Dies Natalis Ke-36 UT, 04/06/2020)

Secara lebih terperinci penerapan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) di Universitas Terbuka dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Cara Belajar**

Universitas Terbuka merupakan penyelenggara pendidikan tinggi sistem terbuka dan jarak jauh sehingga semua proses pembelajaran dilaksanakan secara jarak jauh berdasarkan ketentuan dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 109 Tahun 2013 yang pada pokoknya menyebutkan bahwa proses penyelenggaraan pembelajaran jarak jauh dilakukan dengan cara:

- 1) Peserta didik dan pendidiknya terpisah
- 2) Menekankan cara belajar secara mandiri, terstruktur, dan terbimbing dengan menggunakan berbagai sumber belajar
- 3) Memanfaatkan sumber belajar yang tidak harus berada pada tempat yang sama dengan peserta didik
- 4) Menggunakan bahan ajar elektronikan yang dikombinasikan dengan berbagai bentuk, format, media dan sumber
- 5) Menggunakan media pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses setiap saat
- 6) Menekankan interaksi pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi meskipun memungkinkan pelaksanaan pembelajaran tatap muka (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2013)

Mahasiswa Universitas Terbuka diharapkan memiliki komitmen untuk “Belajar Secara Mandiri”. Mahasiswa harus mampu untuk belajar dengan prakarsa atau inisiatif sendiri baik dalam kelompok maupun secara individu dengan menggunakan bahan ajar yang telah disediakan oleh UT berupa tutorial, buku modul maupun media lain

yang telah disediakan. Kemampuan dan keberhasilan pola belajar mandiri tergantung kepada kecepatan mahasiswa untuk membaca dan memahami modul pembelajaran sehingga mahasiswa dituntut untuk mengatur waktunya secara efisien, bertanggung jawab dan mandiri (Universitas Terbuka, 2023)

#### **b. Sistem Kredit Semester dan Online Learning**

Sistem Kredit Semester (SKS) adalah sistem penyelenggaraan pendidikan yang peserta didiknya menentukan sendiri beban belajar dan mata pelajaran yang diikuti setiap semester pada satuan pendidikan dalam kurun waktu satu semester guna memungkinkan mahasiswa untuk mencapai perkuliahan efektif dalam masa studinya (Handarini & Wulandari, 2020).

UT seperti halnya perguruan tinggi yang lain, menerapkan sistem kredit semester (sks) untuk menetapkan beban studi mahasiswa. Dalam sistem ini, beban studi yang harus diselesaikan dalam satu program studi diukur dengan satuan kredit semester (sks). Setiap mata kuliah diberi bobot 1-6 sks. Satu semester adalah satuan waktu kegiatan belajar selama kurang lebih 16 minggu, sehingga dalam satu semester mahasiswa harus mengalokasikan waktu belajar sekitar 32 jam. Untuk menempuh mata kuliah yang berbobot 3 sks dibutuhkan waktu belajar sekitar 96 jam per semester.

Dalam sistem pendidikan jarak jauh, mahasiswa juga harus mengalokasikan waktu yang sama dengan mahasiswa tatap muka (2 jam per minggu per sks), satu SKS disetarakan dengan tiga modul bahan ajar cetak. Satu modul terdiri dari 40-50 halaman, sehingga bahan ajar dengan bobot 3 sks berkisar antara 360-450 halaman, tergantung pada jenis mata kuliahnya. Dengan sistem belajar seperti ini mahasiswa UT diharapkan mengalokasikan waktu belajar sesuai dengan beban sks yang diambil, atau mengambil beban sks setiap semester sesuai dengan waktu belajar yang dapat dialokasikan, serta

mempertimbangkan kemampuan akademik masing-masing  
(Universitas Terbuka, 2023).

**BAB IV**  
**KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOSEN DAN**  
**MAHASISWA DALAM SISTEM PERKULIAHAN DARING DI**  
**UNIVERSITAS TERBUKA SEMARANG**

**A. Respons Dosen dan Mahasiswa terhadap Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka.**

**1. Identitas Dosen sebagai Responden**

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan lima dosen universitas terbuka sebagai responden penelitian dengan rincian sebagai berikut:

• **Responden (Dosen I)**

Nama Dosen : Drs. S R, M.Si

Alamat : Kendal

Mengampu : Mata Kuliah Bahasa Inggris

• **Responden (Dosen II)**

Nama Dosen : R A, S.Pd, M.Pd

Alamat : Kendal

Mengampu : Mata Kuliah Bahasa Indonesia

• **Responden (Dosen III)**

Nama Dosen : S, S.Pd, M.Pd

Alamat : Kendal

Mengampu : Mata Kuliah Penelitian Tindakan Kelas

• **Responden (Dosen IV)**

Nama Dosen : L F, M.Pd

Alamat : Grobogan

Mengampu : Mata Kuliah Statiska

• **Responden (Dosen V)**

Nama Dosen : Ms V P

Alamat : Salatiga

Mengampu : Mata Kuliah Pendidikan Seni di Sekolah Dasar

## **2. Respons Dosen terhadap Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka**

Guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam, peneliti melakukan wawancara yang pada pokoknya terbagi ke dalam lima indikator untuk mengetahui respon dosen terhadap kualitas komunikasi interpersonal dalam pembelajaran daring di Universitas Terbuka, lima indikator tersebut beserta respon narasumber kemudian disajikan secara rinci sebagai berikut:

### **a. Keterbukaan**

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek penting dalam pola komunikasi untuk mencapai pola hubungan yang saling percaya antar komunikator dan pendengar (Wati, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan empat pertanyaan dengan tema keterbukaan dalam komunikasi interpersonal untuk kemudian mendapatkan respon sebagai berikut:

- Dosen I: “Dalam upaya menciptakan kegiatan belajar mengajar yang efektif, dosen sangat terbuka dengan setiap sanggahan dan kritik yang disampaikan oleh mahasiswa. Dengan catatan bahwa kritik tersebut disampaikan dengan tetap menjunjung tinggi adab dan sopan santun.”
- Dosen II: “Kritik dan sanggahan sangat diperlukan oleh dosen untuk mengetahui apakah metode belajar yang digunakan sudah tepat dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Sehingga, dosen sangat terbuka dengan kritik dan sanggahan dari mahasiswa”
- Dosen III: “Dosen terbuka dengan kritik maupun sanggahan dari mahasiswa, namun dosen juga tetap membatasi kritik tersebut dalam lingkup materi atau keresahan yang berusaha dipecahkan.”

Jawaban narasumber dosen atas pertanyaan nomor dua memberikan gambaran bahwa pada pokoknya setiap dosen berkenan

menerima kritik, saran maupun sanggahan dari mahasiswa selama proses pembelajaran daring guna meningkatkan kualitas pembelajaran, namun kritik, saran dan sanggahan tersebut harus disampaikan secara santun dan masih dalam aturan yang tidak menghalangi kegiatan belajar dan mengajar secara daring.

Kritik, saran dan sanggahan sangat berkaitan dengan pola pikir dan kemampuan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran. Selanjutnya respons dosen terhadap pertanyaan ketiga “Apakah dosen terbuka terhadap gagasan mahasiswa yang memberikan saran tertentu dalam sistem perkuliahan daring?” adalah sebagai berikut:

- Dosen I: Dosen terbuka dengan saran dari mahasiswa dalam rangka menciptakan sistem perkuliahan daring yang efektif. Namun, dosen juga tidak serta merta menerima alasan tersebut, karena tetap perlu disesuaikan dengan kebijakan perkuliahan yang telah ditentukan oleh birokrasi.
- Dosen III: Dosen seringkali tidak terbuka terhadap sanggahan dari mahasiswa mengenai saran tertentu dalam sistem perkuliahan daring. Hal tersebut dimaksudkan agar sistem perkuliahan berjalan dengan kondusif dan tidak membedakan sistem antara satu kelas dengan kelas lainnya.
- Dosen V: Sistem perkuliahan daring khususnya di Indonesia merupakan hal yang masih cukup tabu. Sehingga dosen terbuka dengan gagasan mahasiswa terkait saran tertentu untuk membuat sistem perkuliahan daring menjadi lebih efektif. Namun, gagasan tersebut diharapkan tetap memerhatikan kebijakan yang sudah dibuat oleh pihak universitas

Secara umum, dosen sangat terbuka kepada setiap gagasan dan pemikiran mahasiswa dalam memberikan kritik, saran maupun masukan selama pemikiran tersebut berada dalam batas tertentu, bersifat membangun dan tidak mengganggu sistem perkuliahan daring maupun aturan yang ditetapkan oleh birokrasi.

Sikap terbuka dosen tersebut kemudian harus didukung oleh ketersediaan sarana komunikasi dan kerelaan dosen untuk terhubung dengan mahasiswa, berdasarkan respons dosen terhadap pertanyaan nomor empat “Apakah dosen dan mahasiswa diperkenankan untuk berkomunikasi via daring di luar jam kegiatan belajar mengajar dengan tujuan membahas persoalan akademik atau mata kuliah tertentu?” adalah sebagai berikut:

- Dosen II: Mahasiswa dan dosen dapat berkomunikasi di luar jam kegiatan belajar mengajar, namun konten diskusi yang dibahas harus tetap berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut perkuliahan, untuk menghindari tidak profesionalan baik dosen maupun mahasiswa
- Dosen IV: Dosen dan mahasiswa boleh saja berkomunikasi via daring di luar jam kegiatan belajar mengajar. Namun, hal tersebut akan lebih baik jika tidak dilakukan secara berlebihan, karena akan membuat perkuliahan menjadi tidak efektif
- Dosen V: Komunikasi secara daring di luar kegiatan belajar mengajar tidak dilarang, namun perlu diminimalisir, supaya komunikasi tetap terpusat pada saat kegiatan belajar mengajar dilaksanakan. Sehingga tidak mengganggu waktu dan privasi masing-masing

Pernyataan dosen sebagaimana disampaikan di atas mengarah pada kesimpulan bahwa komunikasi secara daring di luar jam perkuliahan bukan hal yang dilarang. Namun, setiap dosen berhak untuk memilih apa dan siapa yang akan ditanggapi mengingat komunikasi di luar jam kerja dapat mengganggu efektivitas komunikasi dan kegiatan perkuliahan, sehingga dosen hanya mengizinkan komunikasi via daring di luar jam perkuliahan hanya jika komunikasi itu sangat diperlukan.

Berdasarkan jawaban dalam wawancara sebagaimana telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa dosen di Universitas

Terbuka cenderung memiliki sikap keterbukaan yang cukup terhadap pemikiran, keinginan dan sikap mahasiswa selama pemikiran, keinginan dan sikap tersebut berada dalam batas wajar, disampaikan secara santun serta tidak mengganggu proses belajar mengajar selama perkuliahan secara daring.

Sehingga perlu kesadaran dari mahasiswa maupun dosen untuk memahami posisi, kondisi dan situasi masing-masing dalam menyampaikan atau menanggapi sebuah fenomena selama berjalannya kegaitan belajar dan mengajar secara daring.

#### **b. Empati**

Sikap empati dalam komunikasi interpersonal mengarah kepada kemampuan seseorang untuk menempatkan diri pada posisi atau kondisi orang lain sehingga ia dapat memahami apa yang orang lain rasakan (Martha & Permanasari, 2022). Sikap empati juga dapat mencegah berbagai kemungkinan timbulnya hambatan dalam komunikasi sehingga dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang lebih efektif (Gamble & W, 2005).

Melalui hasil wawancara, dosen sebagai responden menyampaikan keterangan terhadap pertanyaan “Apakah jika mahasiswa tidak mengikuti kelas dengan alasan sakit dapat diterima dengan baik oleh dosen?” sebagai berikut:

- Dosen II: Alasan sakit dari mahasiswa harus dikuatkan dengan Surat Keterangan Sakit dari dokter dan tenaga medis lainnya yang memeriksa, sebagai bukti bahwa mahasiswa tersebut jujur dengan alasan yang disampaikan
- Dosen III: Jika mahasiswa beralasan tidak mengikuti perkuliahan dikarenakan sedang sakit, maka harus ada surat keterangan sakit dan harus beristirahat dari dokter. Jika dokter tidak mengharuskan untuk beristirahat total, maka sebaiknya

mahasiswa tetap mengikuti perkuliahan daring yang dilangsungkan sembari beristirahat di rumah masing-masing.

- Dosen IV: Alasan sakit yang disampaikan oleh mahasiswa tidak serta merta diterima oleh dosen, melainkan harus dipastikan terlebih dahulu apakah sakit yang diderita oleh mahasiswa tersebut menyebabkannya tidak dapat mengikuti perkuliahan sama sekali, atau hanya alasan yang dibuat-buat supaya tidak mengikuti perkuliahan.

Berdasarkan keterangan sebagaimana disampaikan di atas berkaitan dengan kondisi seorang mahasiswa mengalami sakit atau kendala kesehatan lainnya, maka dosen berkenan memberikan izin serta pemakluman terhadap kondisi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti kegiatan pembelajaran. Namun, sebagai seorang pengajar maka dosen memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa mahasiswa tersebut benar-benar dalam kondisi kurang sehat dan harus beristirahat sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan sakit dari dokter maupun unit kesehatan lain.

Maka, dalam komunikasi interpersonal dituntut adanya sikap empati dua arah sebagai bentuk pemahaman akan kondisi dari masing-masing pihak, untuk itu berdasarkan pertanyaan nomor enam “Apakah dosen memberikan pemakluman dan empati kepada mahasiswa ketika tidak dapat mengikuti perkuliahan dengan alasan terjadi musibah? Apakah ada alternatif yang ditawarkan?” kemudian didapatkan jawaban sebagai berikut:

- Dosen I: Terjadinya musibah sehingga menyebabkan mahasiswa tidak dapat mengikuti perkuliahan merupakan hal yang harus dimaklumi oleh dosen. Maka dari itu, dosen juga berempati terhadap mahasiswa yang sedang tertimpa musibah, dengan memberikan alternatif lain seperti tugas tambahan yang dikhususkan untuknya.

- Dosen III: Dosen memaklumi dan berempati kepada mahasiswa atas musibah yang dialami sehingga menyebabkan tidak bisa mengikuti sesi perkuliahan yang diselenggarakan. Supaya tetap dapat memperoleh materi dan memahaminya, dosen selalu meminta mahasiswa untuk membaca terlebih dahulu referensi belajar yang diberikan oleh dosen sebagai bahan diskusi di dalam kelas.
- Dosen V: Dosen memberikan pemakluman dan empati kepada mahasiswa yang terkena musibah dengan mengizinkannya tidak mengikuti kegiatan belajar mengajar dalam waktu yang telah disepakati. Sebagai alternatifnya, dosen memberikan tugas tambahan kepada mahasiswa agar tetap dapat mengikuti perkembangan materi pembelajaran yang perlu dicapai

Dalam keterangan sebagaimana disampaikan di atas, seluruh dosen memaklumi kondisi musibah yang mungkin dialami oleh mahasiswa serta memberikan opsi alternatif dalam menyelesaikan studi atau pembelajaran di mata kuliah terkait sehingga mahasiswa tidak dirugikan selama masa perkuliahan, komitmen dosen untuk memaklumi dan memberikan keringanan bagi mahasiswa yang mengalami musibah merupakan wujud rasa empati dosen.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa selama melaksanakan program pembelajaran secara daring, dosen di Universitas Terbuka memiliki rasa empati yang diwujudkan melalui pemakluman terhadap kondisi kesehatan (sakit) yang dialami mahasiswa atau musibah yang menimpa mahasiswa, adapun sebagai alternatif terhadap kondisi tersebut maka dosen akan memberikan tugas pengganti maupun saran agar mahasiswa tidak mengalami kemunduran dalam proses belajar secara daring.

### **c. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung merupakan sikap yang menunjukkan rasa peduli, sikap menghargai dan ketersediaan untuk membantu orang lain selama proses komunikasi berlangsung (Rakhmat, 1999). Sehingga sikap mendukung dalam konsep komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan suasana positif yang mendukung proses kerjasama, partisipasi dan kepercayaan dalam sebuah komunikasi interpersonal (Pratama dkk., 2017).

Sikap mendukung diwujudkan dalam perbuatan secara nyata selama kegiatan pembelajaran secara daring berlangsung, peneliti mengajukan empat pertanyaan guna mengidentifikasi sikap mendukung pada dosen universitas terbuka untuk selanjutnya akan disampaikan jawaban dari responden terhadap dua pertanyaan paling relevan, satu pertanyaan berupa “Apakah komunikasi antara dosen dan mahasiswa melalui metode perkuliahan daring di kampus ini cukup mendukung tercapainya tujuan belajar?” dan didapatkan keterangan sebagai berikut:

- Dosen III: Komunikasi dosen dan mahasiswa memegang peranan penting untuk mewujudkan tercapainya tujuan belajar yang diinginkan. Sejauh ini, tujuan belajar mengajar tersebut 80 persen tercapai, karena mahasiswa pro-aktif mendiskusikan hal yang menjadi kendala kepada masing-masing dosen.
- Dosen IV: Tujuan belajar sering kali tidak tercapai karena komunikasi antara dosen dan mahasiswa tidak dilakukan secara masif dan kurang didukung oleh teknologi yang mumpuni.
- Dosen V: Komunikasi antara dosen dan mahasiswa dengan metode daring cukup mendukung tercapainya tujuan belajar. Namun, komunikasi melalui daring perlu selalu diperbaiki dan dimasifkan. Karena, kurangnya komunikasi secara daring membuat kesalahpahaman antara dosen dan mahasiswa.

Berdasarkan respon dosen sebagaimana di atas, dosen menganggap bahwa sikap mendukung dalam sistem pembelajaran daring wajib adanya demi memaksimalkan tujuan pembelajaran. Namun, pada kenyataannya praktik pembelajaran secara daring memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan yang kemudian menurunkan aspek atau sikap mendukung dalam mencapai tujuan pembelajaran daring di Universitas Terbuka.

Berdasarkan hal tersebut maka sikap mendukung harus diwujudkan secara nyata oleh dosen dalam mendukung mahasiswa selama mengikuti proses pembelajaran, berikut hasil wawancara dengan dosen dengan pertanyaan “Apakah ketika mahasiswa mengalami gagap teknologi dalam urusan perkuliahan dosen menunjukkan sikap dukungannya untuk membuat mahasiswa terus belajar tentang teknologi perkuliahan daring agar komunikasi belajar mengajar tetap berjalan dengan baik?” sebagai berikut:

- Dosen II: Dosen mendukung mahasiswa untuk lebih memahami teknologi supaya kegiatan belajar mengajar dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.
- Dosen IV: Dosen tentu mendukung mahasiswanya dalam memahami teknologi yang digunakan untuk menunjang perkuliahan daring. Namun, dukungan tersebut tidak diberikan dengan mengajari mahasiswa menggunakan teknologi pada saat perkuliahan berlangsung. Melainkan dosen akan meminta teman dari mahasiswa tersebut untuk membantunya supaya lebih memahami teknologi.
- Dosen V: Dosen selalu berupaya agar mahasiswa mengerti teknologi untuk mendukung kegiatan belajar mengajar. Namun, mahasiswa diharapkan dapat mengelaborasi secara pribadi, supaya pengetahuan praktisnya terhadap teknologi dapat berkembang.

Berdasarkan respons dosen sebagaimana disebutkan di atas kemudian dapat disimpulkan bahwa dosen akan terus membantu mahasiswa yang mengalami kendala dalam menjalani perkuliahan daring, baik masalah yang berkaitan dengan aspek akademik maupun aspek penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran utama dalam sistem pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka. Bantuan tersebut dapat disampaikan secara langsung oleh dosen kepada mahasiswa maupun melalui teman sebaya guna mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan masalahnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen di Universitas Terbuka memiliki sikap mendukung yang cukup dalam kegiatan belajar mengajar secara daring sebagai bagian dari komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa, sikap mendukung tersebut diwujudkan melalui komitmen dosen untuk terus memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mengalami permasalahan baik akademik maupun teknologi pembelajaran.

#### **d. Sikap Positif**

Sikap positif merupakan sikap yang mengindikasikan rasa optimis, percaya diri dan menghargai baik kepada diri sendiri maupun orang lain dalam proses komunikasi (Pratiwi & Lestari, 2017). Sikap individu yang baik (positif) mencerminkan kemampuan individu tersebut dalam mengendalikan kemampuan emosional guna meningkatkan hubungan pribadi maupun terhadap sesama dalam komunikasi interpersonal.

Persepsi dosen terhadap mekanisme pembelajaran secara daring serta berbagai fenomena yang melekat padanya akan menggambarkan bagaimana dosen tersebut bersikap, sikap positif maupun negatif yang dimiliki dosen sangat mempengaruhi tingkat komunikasi interpersonal selama proses pembelajaran berlangsung. Peneliti berupaya mendapatkan gambaran tersebut melalui

pertanyaan wawancara “Apakah ada sisi positif dalam komunikasi belajar mengajar dengan metode daring?” dengan hasil sebagai berikut:

- Dosen I: Hal positif yang dirasakan oleh dosen dengan adanya metode belajar mengajar secara daring yaitu dosen memiliki waktu yang lebih banyak dengan keluarga, begitu pula dengan mahasiswa. Karena baik dosen ataupun mahasiswa tidak harus selalu datang ke kampus untuk mengikuti perkuliahan.
- Dosen II: Sisi positif dalam komunikasi belajar mengajar dengan metode daring yaitu mendukung kegiatan dosen maupun mahasiswa di luar perkuliahan. Karena baik dosen dan mahasiswa memiliki waktu yang lebih untuk mengeksplorasi hal-hal yang diminati tanpa khawatir menghambat kegiatan perkuliahan.
- Dosen V: Sisi positif yang dirasakan oleh dosen ketika mengajar dengan metode daring salah satunya adalah hemat waktu, tenaga, dan biaya. Apalagi untuk dosen yang tempat tinggalnya jauh dari lingkungan kampus, maka adanya metode kuliah secara daring sangat membantu agar pembelajaran selalu terlaksana dengan fleksibel namun tetap efektif.

Berdasarkan respon dosen di atas kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pembelajaran secara daring memberikan berbagai keuntungan positif berupa fleksibilitas waktu, efektivitas pembelajaran dan biaya operasional yang lebih ekonomis. Sehingga setiap dosen maupun mahasiswa dapat menghemat biaya perjalanan, waktu serta memiliki waktu yang lebih besar untuk menghabiskan waktu bersama keluarga atau melaksanakan pekerjaannya yang lain.

Namun, proses komunikasi melalui media saring seringkali menimbulkan multitafsir terhadap pesan yang disampaikan maupun kekurangan pendengar dalam memahami maksud yang ingin

disampaikan oleh komunikator, berdasarkan hal tersebut peneliti memberikan pertanyaan kepada responden dengan hasil sebagai berikut:

- Dosen I: Dosen dan mahasiswa selalu berusaha untuk positif dalam menyikapi informasi yang disampaikan melalui group chat, dikarenakan group chat hanya media komunikasi secara tulisan, dan tidak disampaikan secara lisan. Sehingga sangat berpengaruh terhadap tanggapan masing-masing civitas akademika.
- Dosen II: Kesalahpahaman sering muncul dikarenakan chat group tidak dapat dikomunikasikan secara verbal, maka dosen selalu berupaya menanggapi sepositif mungkin supaya tidak terjadi kesalahpahaman yang berlarut-larut.
- Dosen IV: Dosen dan mahasiswa sama-sama berusaha menanggapi kesalahpahaman dalam chat group dengan sikap positif untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman yang akan membuat suasana belajar mengajar menjadi tidak kondusif.

Dosen sebagai responden dalam wawancara menyampaikan bahwa pada dasarnya komunikasi melalui media daring berupa group kelas atau aplikasi komunikasi cenderung dapat menimbulkan perbedaan persepsi, sehingga dibutuhkan kedewasaan dan kemampuan dosen untuk mengendalikan persepsinya, emosinya serta interpretasinya terhadap apa yang disampaikan oleh mahasiswa dengan cara mengedepankan sikap positif selama kegiatan belajar mengajar secara daring.

Kemudian berdasarkan kedua pertanyaan di atas kemudian dapat disimpulkan bahwa dosen di Universitas Terbuka berupaya untuk mengedepankan sikap positif dalam setiap tahap pembelajaran terutama ketika menghadapi situasi yang memungkinkan terjadinya

salah paham atau kurang pemahannya terhadap informasi yang disampaikan oleh mahasiswa.

**e. Kesetaraan**

Kesetaraan merupakan aspek penting dalam komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar pihak guna mendapatkan hasil sebagaimana yang diinginkan sehingga setiap orang merasa berharga, berguna, dihargai dan memiliki kompetensi yang sama untuk berkontribusi dalam komunikasi (Siska dkk., 2003).

Kemudian prinsip kesetaraan harus ditunjukkan dalam kegiatan belajar mengajar, berdasarkan hal tersebut kemudian peneliti melaksanakan wawancara “Apakah dalam komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa menjunjung tinggi prinsip kesetaraan berpendapat?” dengan hasil sebagai berikut:

- Dosen III: Dosen dan mahasiswa selalu menjunjung prinsip kesetaraan berpendapat dengan tidak membedakan mahasiswa, melainkan memberikan kesempatan kepada semuanya untuk berpendapat dalam sesi perkuliahan.
- Dosen IV: Prinsip kesetaraan berpendapat selalu diupayakan untuk terwujud dalam setiap kegiatan belajar mengajar secara daring dengan tidak membatasi mahasiswa yang ingin menyampaikan pendapatnya.
- Dosen V: Dosen senantiasa berupaya agar prinsip kesetaraan berpendapat dapat terimplementasi pada saat kegiatan belajar mengajar dilakukan. Hal tersebut dibuktikan dengan dosen yang selalu berusaha memberi ruang kepada setiap mahasiswa untuk menyampaikan gagasannya tanpa terkecuali.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dosen selalu berupaya untuk menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam kegiatan belajar dan mengajar secara

daring dengan cara memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpendapat serta bertindak selama masih dalam batas sopan santun dan aturan yang telah ditetapkan, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek penting guna memaksimalkan proses komunikasi serta pencapaian terhadap tujuan komunikasi.

Berdasarkan berbagai pertanyaan dan respon yang disampaikan oleh dosen sebagai responden dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dosen terus berupaya untuk meningkatkan dan melaksanakan prinsip keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, empati dan kesetaraan selama kegiatan belajar dan mengajar secara daring dilaksanakan guna menjamin terlaksananya tujuan pembelajaran di Universitas Terbuka.

### **3. Identitas Mahasiswa sebagai Responden**

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan lima mahasiswa universitas terbuka sebagai responden penelitian dengan rincian sebagai berikut:

- **Responden (Mahasiswa I)**

Nama : Z R W  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Guru Sekolah Dasar  
Alamat : Kendal  
Pekerjaan : Guru Sekolah Dasar

- **Responden (Mahasiswa II)**

Nama : L T  
Prodi/Jurusan : Manajemen  
Alamat : Kendal  
Pekerjaan : Wiraswasta

- **Responden (Mahasiswa III)**

Nama : A S  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini

Alamat : Kendal

Pekerjaan : Guru Pendidikan Anak Usia Dini

- **Responden (Mahasiswa IV)**

Nama : A L F

Prodi/Jurusan : Ilmu Hukum

Alamat : Kendal

Pekerjaan : Staff Kantor Notaris

- **Responden (Mahasiswa V)**

Nama : Y R

Prodi/Jurusan : Ilmu Komunikasi

Alamat : Kendal

Pekerjaan : Wiraswasta

#### **4. Respons Mahasiswa terhadap Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka**

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan lima mahasiswa universitas terbuka sebagai responden untuk selanjutnya mendapatkan hasil kesimpulan wawancara sebagai berikut:

##### **a. Keterbukaan**

Keterbukaan merupakan fondasi dasar dalam meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal sehingga komunikasi dalam kegiatan belajar mengajar tidak hanya dapat disandarkan kepada dosen atau mahasiswa saja, melainkan kepada kedua pihak secara sama, sehingga penelitian mengajukan beberapa pertanyaan dengan tema keterbukaan “Apakah dalam komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa menjunjung tinggi prinsip kesetaraan berpendapat?” dengan hasil sebagai berikut:

- Mahasiswa I: Dalam perkuliahan, dosen sering menutup ruang untuk mahasiswa dalam menyampaikan sanggahan dan kritik. Hal tersebut terlihat dari tidak dibukanya *sharing session* pada kelas yang diampu oleh beberapa dosen.

- Mahasiswa III: Dosen kerap tidak terbuka dengan sanggahan dan kritikan yang diberikan oleh mahasiswa. Hal tersebut terlihat dari beberapa aspek yang secara mutlak harus ditentukan oleh dosen tanpa melibatkan persetujuan dari mahasiswa, misalnya perubahan jadwal belajar mengajar yang kerap diubah secara mendadak oleh dosen dan harus diikuti oleh mahasiswa.
- Mahasiswa V: Tidak semua dosen terbuka dengan kritik dan sanggahan yang disampaikan oleh mahasiswa. Kendati banyak dosen yang menerima kritik dan sanggahan tersebut, tetapi tidak jarang dosen hanya menampungnya sebagai aspirasi tanpa berupaya melaksanakan aspirasi yang telah disampaikan oleh mahasiswanya.

Hasil wawancara dengan mahasiswa menunjukkan kesimpulan berbeda dengan hasil wawancara dengan dosen, sebelumnya kelima dosen responden menyampaikan bahwa mereka selalu terbuka terhadap setiap sanggahan dan kritik yang disampaikan mahasiswa selama tidak mengganggu kegiatan belajar secara daring, disampaikan dengan sopan serta memiliki dasar pemikiran yang baik, sedangkan mahasiswa responden menyampaikan bahwa mayoritas (tidak semua) dosen bersikap tertutup dan tidak berkenan bersikap terbuka kepada mahasiswanya.

Setiap sanggahan dan kritik dari mahasiswa hanya berakhir sebagai formalitas tanpa adanya tindakan perubahan pada proses pembelajaran, selanjutnya mahasiswa responden memberikan keterangan atas pertanyaan “Apakah dosen terbuka terhadap gagasan mahasiswa yang memberikan saran tertentu dalam sistem perkuliahan daring?” sebagai berikut:

- Mahasiswa II: Terdapat beberapa dosen yang terbuka dengan saran dari mahasiswa demi terselenggaranya sistem belajar secara daring yang efektif. Namun, sebagian dosen lain secara

saklek hanya menyelenggarakan sistem perkuliahan yang telah ditentukan oleh pihak universitas tanpa menerima saran dari mahasiswa.

- Mahasiswa III: Dosen kerap tidak terbuka dengan gagasan mahasiswa dalam memberikan saran untuk penyelenggaraan perkuliahan secara daring. Dosen berspekulasi bahwa sistem yang telah dibuat oleh pihak kampus merupakan sistem yang sudah tepat untuk diterapkan pada masa pandemi.
- Mahasiswa V: Tidak semua dosen terbuka dengan gagasan mahasiswa dalam memberikan saran mengenai sistem perkuliahan daring. Sebagian besar dosen beranggapan bahwa metode kuliah daring yang telah ditetapkan oleh kampus merupakan metode yang terbaik dan sudah tepat tanpa perlu diinovasikan lagi.

Hasil wawancara terhadap responden mahasiswa berupa respons terhadap pertanyaan nomor tiga memiliki hasil serupa, yang dapat disimpulkan bahwa dosen cenderung tidak menerima gagasan mahasiswa berkaitan dengan perubahan, inovasi maupun kritik terhadap sistem pembelajaran daring. Dosen berpendapat bahwa sistem tersebut merupakan ketentuan baku dari universitas yang tidak dapat berubah begitu saja.

Sehingga berdasarkan kedua respons di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar dosen masih tidak terbuka atau setidaknya kurang terbuka kepada kritik, saran dan sanggahan mahasiswa dalam kegiatan belajar dan mengajar. Hal ini kemudian dapat menurunkan efektivitas dalam proses pembelajaran daring karena kurangnya aspek keterbukaan akan menurunkan aspek-aspek komunikasi interpersonal lainnya.

## **b. Empati**

Empati hanya dapat diwujudkan jika para pihak dalam komunikasi memiliki kesadaran akan peran dan kondisi lawan komunikasinya, sehingga seseorang harus memiliki keterbukaan terhadap kondisi orang lain untuk dapat mengerti kondisi yang dialami orang lain untuk selanjutnya dapat menumbuhkan sikap empati dalam komunikasi interpersonal.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mengajukan pertanyaan “Apakah jika mahasiswa tidak mengikuti kelas dengan alasan sakit dapat diterima dengan baik oleh dosen?” dengan hasil sebagai berikut:

- Mahasiswa II: Ya, Kebanyakan dosen dapat menerima alasan sakit dari mahasiswa tanpa meminta surat sakit yang sah dari dokter. Namun, banyak pula dosen yang hanya menerima alasan sakit apabila disertai dengan surat keterangan dari dokter yang absah.
- Mahasiswa III: Pada masa pandemi yang mana perkuliahan diselenggarakan secara daring, alasan sakit kerap kali digunakan oleh mahasiswa yang tidak ingin mengikuti perkuliahan dari dosen yang bersangkutan, sehingga dosen sangat ketat dalam memberikan izin sakit bagi mahasiswa. Mahasiswa harus menyertakan surat keterangan dokter dari klinik maupun rumah sakit yang kredibilitasnya baik.
- Mahasiswa IV: Ya, dosen dapat menerima alasan sakit dari mahasiswanya jika terdapat keterangan dari dokter yang menyebutkan bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan istirahat dan dianjurkan untuk tidak berkegiatan yang berat untuk beberapa hari.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa dosen memiliki empati terhadap kondisi mahasiswa yang sakit diwujudkan dengan keringanan bagi mahasiswa yang mengalami sakit diizinkan untuk tidak mengikuti perkuliahan meskipun

perkuliahan dilaksanakan secara daring. Sebaliknya apakah mahasiswa juga memberikan keringanan yang sama kepada dosen ketika mengalami kendala demikian, berikut hasil wawancara atas pertanyaan “Apakah mahasiswa memberikan rasa empati terhadap dosen yang tidak bisa mengajar secara daring karena mengalami kendala baik kesehatan maupun kendala teknis?” yang dilakukan kepada mahasiswa responden:

- Mahasiswa II: Tanggapan mahasiswa terhadap dosen yang berhalangan hadir cenderung biasa saja. Hal tersebut dikarenakan selama masa pandemi, banyak dosen yang sering tidak hadir pada sesi kuliah, oleh karenanya mahasiswa sudah terbiasa dengan alasan kesehatan maupun kendala teknis yang disampaikan oleh dosen.
- Mahasiswa IV: Kendala teknis maupun kendala kesehatan merupakan alasan yang sering dimanfaatkan oleh dosen ketika berhalangan mengisi perkuliahan. Sehingga, mahasiswa sudah terbiasa dengan dosen-dosen tertentu dan cenderung sudah tidak berempati.
- Mahasiswa V: Mahasiswa senantiasa berempati kepada dosen yang berhalangan mengajar karena terjadi kendala teknis. Namun, terdapat beberapa dosen yang sering menggunakan alasan tersebut untuk tidak masuk mengajar secara terus menerus dan sering, sehingga mahasiswa menjadi kurang berempati pada dosen tersebut.

Teknis teknologi sering menjadi kendala utama dalam melaksanakan kegiatan belajar dan mengajar secara daring, hal ini dikarenakan keberadaan teknologi informasi sebagai media utama dalam proses pembelajaran sehingga kendala teknis tidak dapat dihindari begitu saja. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa pada dasarnya mahasiswa akan memberikan empatinya kepada dosen yang mengalami kendala teknis namun sebagai

seorang mahasiswa, mereka telah dapat membedakan siapa dosen yang benar-benar mengalami kendala teknis dan mana dosen yang sekedar menggunakan alasan teknis sebagai alasan semata.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa juga memiliki rasa empati kepada dosen selama dosen tersebut memiliki empati yang sama kepada mahasiswa, dalam prosesnya setiap pemakluman terhadap kendala dan masalah tentu akan membentuk ikatan emosional dan manfaat bagi mahasiswa maupun dosen demi menjamin terlaksananya kegiatan belajar dan mengajar secara daring di Universitas Terbuka.

### **c. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung merupakan kerelaan seseorang untuk terus bersikap positif dalam kegiatan atau komunikasi yang dijalaninya demi mencapai tujuan bersama, dalam hal pelaksanaan kegiatan belajar dan mengajar di Universitas Terbuka maka sikap mendukung sangat dibutuhkan mengingat kegiatan pembelajaran jarak jauh dilaksanakan tanpa kehadiran seluruh pihak dalam satu ruang yang nyata sehingga sikap mendukung menjadi fondasi pelaksanaan kegiatan yang supportif dan stabil.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan “Apakah dosen menunjukkan dukungannya terhadap mahasiswa yang menyampaikan gagasan dan metode baru dalam perkuliahan daring agar mendapatkan metode komunikasi yang lebih efektif?” sebagai berikut:

- Mahasiswa I: Dosen tidak menunjukkan sikap mendukung yang gamblang terhadap upaya mahasiswa dalam mendapatkan metode komunikasi yang efektif. Dosen hanya berpatokan pada metode perkuliahan daring yang diberikan oleh kampus

- Mahasiswa II: Ya, dosen menciptakan sikap dukungan bagi mahasiswa untuk menciptakan metode komunikasi yang lebih efektif dalam menyelenggarakan perkuliahan secara daring. Beberapa dosen secara pro-aktif mengajak mahasiswa untuk berkolaborasi menciptakan suasana kelas yang lebih kondusif dan mendukung terselenggaranya perkuliahan daring yang nyaman dan memahamkan.
- Mahasiswa IV: Menciptakan suasana perkuliahan daring yang kondusif dan efisien merupakan tugas bersama antara dosen dan mahasiswa. Oleh karenanya, dosen sangat mendukung mahasiswa yang berkeinginan mendapatkan metode komunikasi yang lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa memiliki kesadaran bahwa kondisifitas kegiatan belajar dan mengajar secara daring merupakan tanggung jawab bersama sehingga perlu adanya sikap mendukung antara dosen dan mahasiswa meskipun dosen tidak secara terbuka dan aktif mendukung pola kegiatan dan gagasan terhadap kegiatan belajar daring karena dibatasi oleh peraturan dan skema yang telah ditetapkan oleh Universitas Terbuka.

Namun, bukan berarti universitas maupun dosen bersikap tertutup secara mutlak terhadap perubahan dan kebutuhan mahasiswa atas pertanyaan “Apakah pihak rektorat atau birokrat kampus memberi dukungan dalam bentuk pengadaan teknologi agar komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar secara daring dapat terlaksana dengan mudah?” sebagai berikut:

- Mahasiswa II: Fasilitas teknologi yang diberikan oleh pihak universitas belum sepenuhnya membantu mahasiswa. Karena masih banyak mahasiswa yang tidak memiliki akses internet di tempat kediaman masing-masing. Sementara pihak kampus

hanya memberikan fasilitas software tanpa didukung pemberian kuota. Sehingga masih belum membantu mahasiswa secara masif dalam mengikuti kegiatan belajar mengajar di kampus.

- Mahasiswa III: Pihak kampus belum memberikan fasilitas teknologi yang secara penuh membantu kegiatan belajar mengajar mahasiswa. Fasilitas teknologi yang diberikan masih terbatas pada software biasa seperti Google Meet, Zoom, dan lain sebagainya. Namun, tidak memberikan tunjangan teknologi seperti alat elektronik Handphone maupun Laptop yang dapat lebih membantu mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan.
- Mahasiswa V: Pihak rektorat memberikan dukungan terkait teknologi yang digunakan dalam proses belajar mengajar. Hal itu terlihat dari pihak rektorat yang telah memberikan platform belajar daring ditambah dengan panduannya yang memudahkan mahasiswa untuk mengakses.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rektorat memiliki komitmen untuk terus membantu mahasiswa dalam meningkatkan fasilitas maupun akses terhadap media pembelajaran secara daring guna meningkatkan efektivitas pembelajaran.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa universitas maupun dosen telah berupaya untuk terus mendukung mahasiswa melalui berbagai fasilitas serta media pembelajaran, ini merupakan perwujudan dari sikap mendukung berdasarkan konsep komunikasi interpersonal yang tentu masih memiliki beberapa kekurangan dalam pelaksanaan teknisnya.

#### **d. Sikap Positif**

Sikap positif sebagai sikap individu dalam komunikasi interpersonal sangat penting guna menjamin komunikasi dapat mencapai tujuan komunikasi atau dalam hal ini adalah tujuan pembelajaran secara daring di Universitas Terbuka, kemudian peneliti mengidentifikasi sikap positif dalam komunikasi antara dosen dan mahasiswa melalui pertanyaan “Dalam kondisi tertentu, kalimat-kalimat yang disampaikan melalui chat group oleh pengirim pesan baik itu dosen maupun mahasiswa tidak dipahami dengan baik oleh penerima informasi, sehingga rentan terjadi kesalah pahaman. Apakah kesalah pahaman itu dapat diatasi dengan sikap positif oleh dosen dan mahasiswa?” dengan hasil sebagai berikut:

- Mahasiswa II: Dosen dan mahasiswa kerap salah paham dalam menerima informasi yang disampaikan melalui chat grup. Apalagi ketika terjadi peristiwa salah kirim, hal tersebut menyebabkan suasana ruang chat grup menjadi tidak kondusif pada saat sesi perkuliahan sedang berlangsung.
- Mahasiswa III: Mahasiswa maupun dosen yang berkomunikasi melalui chat grup kerap menyerap informasi secara sekilas tanpa lebih dulu memahami informasi yang diterima. Inilah yang menjadikan penerimaan informasi tidak ditanggapi secara positif dan justru menimbulkan salah paham yang dapat mengganggu efisiensi pembelajaran daring.
- Mahasiswa IV: Chat grup merupakan metode yang kerap digunakan oleh dosen dan mahasiswa dalam menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar. Namun, walaupun sudah familiar dengan chat grup, seringkali informasi yang tersampaikan di dalamnya tidak ditanggapi dengan positif baik oleh dosen maupun mahasiswa. Hal tersebut yang kemudian menyebabkan kesalahpahaman satu sama lain.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi pembelajaran melalui media daring cenderung menimbulkan banyak kesalahan pemahaman dikarenakan perbedaan interpretasi dosen maupun mahasiswa terhadap objek maupun pesan yang disampaikan. Sehingga butuh sikap positif dari kedua belah pihak untuk memastikan kegiatan pembelajaran tetap berjalan dengan sebagaimana mestinya dan mencapai tujuan utama pembelajaran.

Selain itu dalam kegiatan belajar melalui media daring terdapat beberapa kecenderungan mahasiswa untuk bersikap tidak tertib karena merasa tidak diawasi oleh dosen pengajar, berikut keterangan mahasiswa responden:

- Mahasiswa III: Dosen tidak selalu memaafkan mahasiswa yang terdengar ribut pada saat sesi kuliah berlangsung. Dimaafkan atau tidaknya mahasiswa tersebut tergantung pada kondisi saat itu. Apabila kondisinya tidak terlalu serius, maka seringkali mahasiswa hanya ditegur dan langsung dimaafkan. Namun, apabila kondisi sedang serius, maka tidak hanya ditegur, namun mahasiswa juga kerap dimarahi.
- Mahasiswa IV: Kegaduhan yang diakibatkan karena lupa mematikan mikrofon sering terjadi pada saat pembelajaran daring berlangsung. Sejauh ini, dosen sering menegur bahkan memberi sanksi pada mahasiswa yang melakukan hal tersebut, sangat jarang dosen yang segera memaafkan kejadian itu.
- Mahasiswa V: Mahasiswa yang tidak sengaja menyalakan mikrofon sehingga membuat kegaduhan pada saat proses belajar mengajar berlangsung sering kali langsung dimatikan mikrofonnya oleh dosen tanpa lebih dulu diingatkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dosen memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan tujuan pembelajaran sehingga dosen dituntut untuk bersikap tegas terhadap mahasiswa yang mengganggu

jalannya kegiatan pembelajaran, di sisi lain mahasiswa juga memiliki kewajiban untuk bersikap kooperatif selama kegiatan pembelajaran berlangsung sehingga keduanya memiliki sikap positif masing-masing sesuai dengan posisi dan tupoksi mereka.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka, sikap positif antara dosen dan mahasiswa tercipta sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang seluruhnya bertujuan untuk menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan memenuhi tujuan pembelajaran daring.

#### **e. Kesetaraan**

Kesetaraan antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembelajaran sangat penting guna memaksimalkan proses transfer ilmu dan informasi selama proses pembelajaran daring, hal ini berkaitan dengan terbukanya aspek-aspek lain dalam komunikasi interpersonal sangat tergantung kepada kesadaran dosen dan mahasiswa untuk menganggap satu sama lain.

Peneliti melaksanakan wawancara dengan mahasiswa sebagai responden untuk selanjutnya ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Mahasiswa I: Ya, prinsip kesetaraan berpendapat dalam proses perkuliahan sangat dijunjung tinggi oleh dosen dan mahasiswa. Banyak dosen yang membagi kesempatan berpendapat kepada mahasiswa agar setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpendapat.
- Mahasiswa III: Dosen dan mahasiswa menjunjung tinggi prinsip kesetaraan berpendapat. Hal itu terlihat dari dosen yang kerap meminta mahasiswa yang tidak aktif berpendapat untuk memberikan argumennya. Supaya tidak hanya itu-itu saja mahasiswa yang aktif berpendapat di dalam kelas.

- Mahasiswa V: Dosen dan mahasiswa sama-sama menjunjung tinggi prinsip kesetaraan berpendapat agar proses belajar mengajar berlangsung dengan nyaman dan efektif. Prinsip kesetaraan berpendapat membuat diskusi di kelas menjadi lebih hidup karena semua komponen diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan argumen.

Mahasiswa sebagai responden dalam penelitian menjelaskan bahwa dosen dan mahasiswa di Universitas Terbuka menjunjung tinggi kesetaraan dalam proses pembelajaran jarak jauh, hal ini dibuktikan dengan pernyataan seluruh responden yang memberikan keterangan serupa. Korelasi kesetaraan sangat dekat dengan konsep kekuasaan sebagai berikut:

- Mahasiswa II: Beberapa dosen selalu melibatkan mahasiswa untuk mengambil keputusan mengenai metode perkuliahan, namun banyak juga dosen yang memutuskan secara sepihak mengenai metode perkuliahan yang dilaksanakan.
- Mahasiswa IV: Dosen kerap menunjukkan tendensi otoritasnya dalam menentukan jalannya komunikasi perkuliahan. Hal tersebut terlihat dari tidak dilibatkannya mahasiswa dalam pengambilan keputusan terkait dengan metode perkuliahan yang dilaksanakan.
- Mahasiswa V: Dosen menunjukkan tendensi tersebut dengan mengatur jalannya perkuliahan tanpa lebih dulu didiskusikan dengan mahasiswa. Namun, hal tersebut justru membuat perkuliahan menjadi lebih teratur.

Meskipun dosen menyatakan bahwa mereka akan menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam proses pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka, namun pada praktiknya mayoritas dosen masih menggunakan posisi dan kuasanya untuk mengekang mahasiswa agar mengikuti pembelajaran berdasarkan kinerjanya. Banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut, beberapa hal tersebut dipengaruhi

oleh faktor perbandingan usia, kepentingan, tingkat pendidikan dan pengalaman.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden mahasiswa sebagaimana disampaikan di atas ditemukan fakta bahwa dosen dan mahasiswa memiliki sikap-sikap positif dalam komunikasi interpersonal selama kegiatan pembelajaran jarak jauh, meliputi sikap mendukung, sikap positif, empati, keterbukaan dan kesetaraan. Seluruhnya bertujuan untuk mencapai tujuan pembelajaran sebagaimana telah ditetapkan dalam visi dan misi Universitas Terbuka.

## **B. Analisa Kualitas Komunikasi Interpersonal dalam Pembelajaran Daring di Universitas Terbuka.**

Rawuh Edi Priyono (2021) menyatakan bahwa sebuah proses pendidikan tidak hanya terjadi transfer ilmu juga adanya transfer nilai budi pekerti. Dalam hal ini proses pembelajaran daring menghilangkan transfer nilai yang meliputi nilai sosial dan kekerabatan. Dinamika pembelajaran daring menimbulkan penyampaian konsep-konsep *essential* dinilai kurang sehingga timbul hambatan dalam komunikasi yang berlangsung dalam proses pembelajaran. Hambatan komunikasi tersebut diantaranya gangguan seperti suara, perbedaan persepsi, atau misinterpretasi yang dapat mengubah arti dari pesan yang disampaikan. Komunikasi dalam sebuah kegiatan belajar mengajar diharapkan bisa menumbuhkan partisipasi anggota sehingga bisa memaksimalkan kegunaannya dengan baik.

Universitas Terbuka sebagai universitas yang menerapkan metode pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau daring berdasarkan visi misinya sebagaimana dimuat dalam Keputusan Presiden Nomor 41 Tahun 1984 tentang tentang Pendirian Universitas Terbuka (Universitas Terbuka, 2023), memiliki tanggung jawab lebih dalam menerapkan metode pembelajaran daring sebagai metode pembelajaran utama di lingkungan pendidikannya, metode pembelajaran daring sangat erat dengan kemampuan dosen maupun

mahasiswa untuk mengakses maupun menggunakan teknologi informasi serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif.

Universitas Terbuka saat ini didukung oleh 39 Universitas Terbuka Daerah (UT Daerah) dengan 1 Pusat Pengelolaan Mahasiswa Luar Negeri (PPMLN) serta 73 Setra Layanan Universitas Terbuka (Salut) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia serta ditetapkan sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) guna memberikan keleluasaan dalam mengelola aspek ekonomi, akademik, pengelolaan aset dan sumber daya manusia secara mandiri berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2022 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Terbuka sebagaimana ditandatangani oleh Ir. H. Joko Widodo sebagai Presiden Republik Indonesia pada 20 Oktober 2022 (Universitas Terbuka, 2023).

Kondisi tersebut menjadikan Universitas Terbuka memiliki kewajiban untuk memaksimalkan pola komunikasi dalam proses pembelajaran daring sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 109 Tahun 2013, Mahasiswa Universitas Terbuka diharapkan memiliki komitmen untuk “Belajar Secara Mandiri”. Mahasiswa harus mampu untuk belajar dengan prakarsa atau inisiatif sendiri baik dalam kelompok maupun secara individu dengan menggunakan bahan ajar yang telah disediakan oleh UT berupa tutorial, buku modul maupun media lain yang telah disediakan. Kemampuan dan keberhasilan pola belajar mandiri tergantung kepada kecepatan mahasiswa untuk membaca dan memahami modul pembelajaran sehingga mahasiswa dituntut untuk mengatur waktunya secara efisien, bertanggung jawab dan mandiri (Universitas Terbuka, 2023)

Terjadinya proses komunikasi yang kurang optimal tentunya menjadi pemicu munculnya persoalan krusial selama perkuliahan. Karena perkuliahan yang baik dapat ditunjukkan dari perolehan hasil yang diinginkan, hal itu tergantung dari proses komunikasi dan praktik yang berlangsung dalam perkuliahan tersebut. Besarnya kondusifitas perkuliahan yang berdampak pada motivasi baik dosen maupun mahasiswa untuk melakukan dan

menghadiri perkuliahan, juga dapat dipengaruhi oleh hambatan komunikasi (Mufid, 2005).

Konsep komunikasi interpersonal teknik penyampaian dan penerimaan pesan dari dua orang atau lebih dengan menggunakan efek dan *feedback*. Pesan mulai serta berakhir pada setiap individu. Komunikasi interpersonal mensugesti komunikasi serta korelasi dengan orang lain (Arni, 1995), menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan proses pembelajaran daring di Universitas Terbuka.

Berdasarkan hasil analisa terhadap hasil wawancara terhadap dosen dan mahasiswa universitas terbuka sebagai data penelitian, peneliti kemudian menggunakan indikator komunikasi interpersonal sebagaimana ditetapkan oleh Devito (1997) yang menetapkan lima variabel penilaian kualitas komunikasi interpersonal sebagai berikut:

#### **1. Keterbukaan**

Keterbukaan mengacu kepada keinginan atau komitmen pemberi informasi untuk memberitahukan, menceritakan atau memberikan informasi tentang dirinya atau informasi yang dimilikinya. Komitmen seseorang untuk bersikap terbuka dalam komunikasi akan mendukung peningkatan kualitas komunikasi karena dapat menumbuhkan kepercayaan di antara para pihak (Gamble & W, 2005).

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan empat pertanyaan dalam tema “keterbukaan” kepada lima orang dosen dan lima orang mahasiswa sebagai responden, hasil wawancara terhadap dosen merujuk kepada kesimpulan bahwa pada pokoknya setiap dosen berkenan menerima kritik, saran maupun sanggahan dari mahasiswa selama proses pembelajaran daring guna meningkatkan kualitas pembelajaran, namun kritik, saran dan sanggahan tersebut harus disampaikan secara santun dan masih dalam aturan yang tidak menghalangi kegiatan belajar dan mengajar secara daring selama pada pokoknya setiap dosen berkenan menerima kritik, saran maupun sanggahan dari mahasiswa selama proses pembelajaran daring guna

meningkatkan kualitas pembelajaran, namun kritik, saran dan sanggahan tersebut harus disampaikan secara santun dan masih dalam aturan yang tidak menghalangi kegiatan belajar dan mengajar secara daring (Hasil Wawancara dengan Dosen)

Namun, dosen di Universitas Terbuka menetapkan batasan bagi mahasiswa yang ingin menghubungi mereka melalui media daring di luar jam pembelajaran. Hasil wawancara merujuk kepada kesimpulan bahwa komunikasi secara daring di luar jam perkuliahan bukan hal yang dilarang. Namun, setiap dosen berhak untuk memilih apa dan siapa yang akan ditanggapi mengingat komunikasi di luar jam kerja dapat mengganggu efektivitas komunikasi dan kegiatan perkuliahan, sehingga dosen hanya mengizinkan komunikasi via daring di luar jam perkuliahan hanya jika komunikasi itu sangat diperlukan (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Meskipun terdapat sedikit perbedaan, hasil wawancara dengan mahasiswa menunjukkan hasil serupa bahwa mayoritas (tidak semua) dosen bersikap tertutup dan tidak berkenan bersikap terbuka kepada mahasiswanya. Setiap sanggahan dan kritik dari mahasiswa hanya berakhir sebagai formalitas tanpa adanya tindakan perubahan pada proses pembelajaran, dosen cenderung tidak menerima gagasan mahasiswa berkaitan dengan perubahan, inovasi maupun kritik terhadap sistem pembelajaran daring. Dosen berpendapat bahwa sistem tersebut merupakan ketentuan baku dari universitas yang tidak dapat berubah begitu saja (Hasil Wawancara dengan Mahasiswa).

Windarini Cahyadiana (2020) menyebutkan bahwa perbedaan latar belakang pendidikan, emosional serta kepentingan antara Komunikator (Dosen) dengan Komunikan (Mahasiswa) sehingga sangat mungkin terjadi perbedaan persepsi mengenai aspek “keterbukaan” antara komunikator dan komunikan (Cahyadiana, 2021) Dalam hal ini konsep dan indikator yang dimiliki oleh dosen dan mahasiswa mungkin cukup berbeda mengingat mahasiswa cenderung

hanya berpendapat dari sudut pandang efektivitas menurutnya tanpa terikat aturan kepegawaian dan standar operasional prosedur sebagaimana dosen terikat oleh ketentuan hukum dan universitas.

Sehingga kemudian dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh (pembelajaran daring) di Universitas Terbuka terdapat aspek keterbukaan sebagai salah satu aspek penting dalam membangun kualitas komunikasi interpersonal demi mencapai tujuan pembelajaran bagi komunitas akademik di Universitas Terbuka, hal ini ditunjukkan dengan dosen yang membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk mengemukakan pendapat, kritik dan masukannya kepada dosen maupun sistem pendidikan di Universitas Terbuka selama disampaikan secara santun, logis dan tidak bertentangan dengan aturan yang berlaku. Adapun pelaksanaan dari saran tersebut menjadi keputusan bersama antara pemangku kepentingan di Universitas Terbuka, bukan kewenangan dosen semata.

Sehingga perlu kesadaran dari mahasiswa maupun dosen untuk memahami posisi, kondisi dan situasi masing-masing dalam menyampaikan atau menanggapi sebuah fenomena selama berjalannya kegiatan belajar dan mengajar secara daring

## **2. Empati**

Sikap empati dalam komunikasi interpersonal mengarah kepada kemampuan seseorang untuk menempatkan diri pada posisi atau kondisi orang lain sehingga ia dapat memahami apa yang orang lain rasakan (Martha & Permanasari, 2022). Melalui wawancara dengan dosen dan mahasiswa peneliti menarik kesimpulan bahwa dosen dan mahasiswa memiliki kesepahaman terkait sikap empati dalam proses pembelajaran secara daring di Universitas Terbuka.

Kesimpulan tersebut berdasarkan sikap dosen yang berkenan memberikan izin serta pemakluman terhadap kondisi mahasiswa yang tidak dapat mengikuti kegiatan pembelajaran. Namun, sebagai seorang

pengajar maka dosen memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa mahasiswa tersebut benar-benar dalam kondisi kurang sehat dan harus beristirahat sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan sakit dari dokter maupun unit kesehatan lain. Maka, dalam komunikasi interpersonal dituntut adanya sikap empati dua arah sebagai bentuk pemahaman akan kondisi dari masing-masing pihak (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Selain itu seluruh dosen memaklumi kondisi musibah yang mungkin dialami oleh mahasiswa serta memberikan opsi alternatif dalam menyelesaikan studi atau pembelajaran di mata kuliah terkait sehingga mahasiswa tidak dirugikan selama masa perkuliahan, komitmen dosen untuk memaklumi dan memberikan keringanan bagi mahasiswa yang mengalami musibah merupakan wujud rasa empati dosen, adapun sebagai alternatif terhadap kondisi tersebut maka dosen akan memberikan tugas pengganti maupun saran agar mahasiswa tidak mengalami kemunduruan dalam proses belajar secara daring (Hasil Wawancara dengan Dosen)

Hal serupa disampaikan oleh responden mahasiswa yang menerangkan bahwa dosen memiliki empati terhadap kondisi mahasiswa yang sakit diwujudkan dengan keringanan bagi mahasiswa yang mengalami sakit diizinkan untuk tidak mengikuti perkuliahan meskipun perkuliahan dilaksanakan secara daring, pun sebaliknya mahasiswa akan memberikan empatinya kepada dosen yang mengalami kendala teknis namun sebagai seorang mahasiswa, mereka telah dapat membedakan siapa dosen yang benar-benar mengalami kendala teknis dan mana dosen yang sekedar menggunakan alasan teknis sebagai alasan semata (Hasil Wawancara dengan Mahasiswa)

Berdasarkan kesimpulan wawancara di atas kemudian dapat disimpulkan bahwa antara dosen dan mahasiswa memiliki sikap empati dalam komunikasi interpersonal selama menjalani kegiatan pembelajaran jarak jauh (daring) di Universitas Terbuka. Sikap empati

juga dapat mencegah berbagai kemungkinan timbulnya hambatan dalam komunikasi sehingga dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang lebih efektif (Gamble & W, 2005), Empati meliputi “kemampuan seseorang untuk memahami apa yang sedang dialami oleh individu lain, mengidentifikasi diri dari sudut pandang dan kondisi individu lain” (Devito, 1997), lebih lanjut kemampuan seseorang untuk berempati dapat mendukung motivasi dan kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya maupun orang lain selama berkomunikasi (Pratama dkk., 2017).

### **3. Sikap Mendukung**

Sikap mendukung menjadi fondasi bagi terbentuknya sikap keterbukaan dan empati, hal ini dikarenakan komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat tumbuh dalam suasana yang tidak mendukung. Jack Gibb menerangkan bahwa sikap mendukung dapat dilihat melalui sikap seseorang secara a) deskriptif, b) spontanitas dan c) profesionalisme, sikap mendukung berseberangan dengan sikap bertahan (*defensif*) yang ditunjukkan melalui sikap a) evaluatif, b) strategi dan c) kepastian (Sendjaja, 2007).

Tantangan penerapan pembelajaran daring diantaranya dalam hal memilih contoh, metode, kegiatan, dan subjek atau aktor yang paling efektif pada penciptaan serta pendistribusian acara pembelajaran daring supaya berkualitas (Anderson, 2011). Berdasarkan hasil wawancara dengan dosen ditemukan kesimpulan bahwa dosen menganggap bahwa sikap mendukung dalam sistem pembelajaran daring wajib adanya demi memaksimalkan tujuan pembelajaran. Namun, pada kenyataannya praktik pembelajaran secara daring memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan yang kemudian menurunkan aspek atau sikap mendukung dalam mencapai tujuan pembelajaran daring di Universitas Terbuka (Hasil Wawancara dengan Dosen)

Selain itu dosen akan terus membantu mahasiswa yang mengalami kendala dalam menjalani perkuliahan daring, baik masalah yang berkaitan dengan aspek akademik maupun aspek penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran utama dalam sistem pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka. Bantuan tersebut dapat disampaikan secara langsung oleh dosen kepada mahasiswa maupun melalui teman sebaya guna mempermudah mahasiswa dalam menyelesaikan masalahnya (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Di sisi lain mahasiswa memiliki kesadaran bahwa kondusifitas kegiatan belajar dan mengajar secara daring merupakan tanggung jawab bersama sehingga perlu adanya sikap mendukung antara dosen dan mahasiswa meskipun dosen tidak secara terbuka dan aktif mendukung pola kegiatan dan gagasan terhadap kegiatan belajar daring karena dibatasi oleh peraturan dan skema yang telah ditetapkan oleh Universitas Terbuka, selain itu rektorat memiliki komitmen untuk terus membantu mahasiswa dalam meningkatkan fasilitas maupun akses terhadap media pembelajaran secara daring guna meningkatkan efektivitas pembelajaran (Hasil Wawancara dengan Mahasiswa).

Sikap mendukung dalam konsep komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan suasana positif yang mendukung proses kerjasama, partisipasi dan kepercayaan dalam sebuah komunikasi interpersonal (Pratama dkk., 2017) Sehingga dapat disimpulkan bahwa universitas maupun dosen telah berupaya untuk terus mendukung mahasiswa melalui berbagai fasilitas serta media pembelajaran, ini merupakan perwujudan dari sikap mendukung berdasarkan konsep komunikasi interpersonal yang tentu masih memiliki beberapa kekurangan dalam pelaksanaan teknisnya.

Seluruhnya dalam tujuan untuk meningkatkan hubungan siswa agar tercipta lingkungan yang mendukung obrolan akademik dan kemampuan bersosialisasi serta wahana-prasarana serta anggaran biaya yang perlu disediakan (Waryanto, 2006). Karakteristik demografis pula

menjadi tantangan penting yang perlu diperhatikan dalam pembelajaran daring (Lestariyanti, 2020).

#### **4. Sikap Positif**

Sikap positif sangat penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi antar personal, seorang individu yang merasa negatif terhadap diri sendiri maupun lingkungannya akan selalu menebarkan perasaan tersebut kepada orang lain untuk selanjutnya komunitas di sekitarnya akan mengembangkan perasaan yang sama, sehingga reaksi negatif tersebut harus mendapatkan perhatian dan penanganan secara benar karena dalam jangka panjang dapat mempengaruhi pola komunikasi serta pengembangan karakter dalam komunitas (Pratama dkk., 2017)

Komunikasi interpersonal yang terjadi secara intensif mengutamakan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas sehingga akan menimbulkan hubungan interpersonal yang kuat, kondisi tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku komunitas secara masif dengan cara mempengaruhi iklim komunikasi mengingat iklim komunikasi akan mempengaruhi tingkah laku orang yang hidup dalam komunitas tersebut (Wijaya, 2013)

Maka Persepsi dosen terhadap mekanisme pembelajaran secara daring serta berbagai fenomena yang melekat padanya akan menggambarkan bagaimana dosen tersebut bersikap, sikap positif maupun negatif yang dimiliki dosen sangat mempengaruhi tingkat komunikasi interpersonal selama proses pembelajaran berlangsung. Melalui wawancara peneliti menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pembelajaran secara daring memberikan berbagai keuntungan positif berupa fleksibilitas waktu, efektivitas pembelajaran dan biaya operasional yang lebih ekonomis. Sehingga setiap dosen maupun mahasiswa dapat menghemat biaya perjalanan, waktu serta memiliki waktu yang lebih besar untuk menghabiskan waktu bersama keluarga

atau melaksanakan pekerjaannya yang lain (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Namun, proses komunikasi melalui media saring seringkali menimbulkan multitafsir terhadap pesan yang disampaikan maupun kekurangan pendengar dalam memahami maksud yang ingin disampaikan oleh komunikator, pada dasarnya komunikasi melalui media daring berupa group kelas atau aplikasi komunikasi cenderung dapat menimbulkan perbedaan persepsi, sehingga dibutuhkan kedewasaan dan kemampuan dosen untuk mengendalikan persepsinya, emosinya serta interpretasinya terhadap apa yang disampaikan oleh mahasiswa dengan cara mengedepankan sikap positif selama kegiatan belajar mengajar secara daring (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Sedangkan menurut hasil wawancara terhadap responden mahasiswa disimpulkan bahwa dosen memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan tujuan pembelajaran sehingga dosen dituntut untuk bersikap tegas terhadap mahasiswa yang mengganggu jalannya kegiatan pembelajaran, di sisi lain mahasiswa juga memiliki kewajiban untuk bersikap kooperatif selama kegiatan pembelajaran berlangsung sehingga keduanya memiliki sikap positif masing-masing sesuai dengan posisi dan tupoksi mereka (Hasil Wawancara dengan Mahasiswa).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam kegaitan pembelajaran jarak jauh di Universitas Terbuka, sikap positif antara dosen dan mahasiswa tercipta sesuai dengan tanggung jawab masing-masing yang seluruhnya bertujuan untuk emnciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan memenuhi tujuan pembelajaran daring.

## **5. Kesetaraan**

Kesetaraan merupakan aspek penting dalam komunikasi interpersonal yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar pihak guna mendapatkan hasil sebagaimana yang

diinginkan sehingga setiap orang merasa berharga, berguna, dihargai dan memiliki kompetensi yang sama untuk berkontribusi dalam komunikasi (Siska dkk., 2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen selalu berupaya untuk menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam kegiatan belajar dan mengajar secara daring dengan cara memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berpendapat serta bertindak selama masih dalam batas sopan santun dan aturan yang telah ditetapkan, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek penting guna memaksimalkan proses komunikasi serta pencapaian terhadap tujuan komunikasi (Hasil Wawancara dengan Dosen).

Sedangkan menurut mahasiswa, dosen dan mahasiswa di Universitas Terbuka menjunjung tinggi kesetaraan dalam proses pembelajaran jarak jauh, hal ini dibuktikan dengan pernyataan seluruh responden yang memberikan keterangan serupa. Meskipun pada praktiknya mayoritas dosen masih menggunakan posisi dan kuasanya untuk mengekang mahasiswa agar mengikuti pembelajaran berdasarkan kinerjanya. Banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut, beberapa hal tersebut dipengaruhi oleh faktor perbandingan usia, kepentingan, tingkat pendidikan dan pengalaman (Hasil Wawancara dengan Mahasiswa).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden mahasiswa sebagaimana disampaikan di atas ditemukan fakta bahwa dosen dan mahasiswa memiliki sikap-sikap positif dalam komunikasi interpersonal selama kegiatan pembelajaran jarak jauh, meliputi sikap mendukung, sikap positif, empati, keterbukaan dan kesetaraan. Seluruhnya bertujuan untuk mencapai tujuan pembelajaran sebagaimana telah ditetapkan dalam visi dan misi Universitas Terbuka.

Hal ini selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa ketika melakukan komunikasi, seringkali kita dihadapkan pada situasi yang tidak setara dimana ada satu pihak yang lebih pintar, kaya, tampan atau

lebih baik dari pihak lainnya, komunikasi hanya akan menjadi efektif jika para pihak menjunjung prinsip kesetaraan. Setara tidak selalu harus sama, namun juga meliputi pemakluman dan pengertian atas kondisi masing-masing sehingga tidak ada pihak yang lebih menguasai dari pihak lainnya (Pratama dkk., 2017)

Problematika dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran secara daring sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah faktor kesiapan tenaga pengajar (dosen) sebagai komunikan utama dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh (Haryadi & Selviani, 2021). Proses pembelajaran secara daring sangat bertumpu kepada seberapa baik komunikasi yang dibangun antara dosen dan mahasiswa sehingga kemampuan dosen dan mahasiswa dalam membangun kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sangatlah penting demi mencapai tujuan pembelajaran (Martha & Permanasari, 2022).

Puji Lestari (2020) menyebutkan bahwa kendala dalam pembentukan komunikasi selama proses pembelajaran daring meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Aspek institusional pendidikan
2. Aspek budaya
3. Aspek struktural
4. Aspek infrastruktur teknologi komunikasi
5. Aspek kemampuan komunikasi individu

Selain itu, komunikasi interpersonal memiliki banyak karakteristik khas karena berlangsung dalam pengaturan tatap muka, seperti arus informasi dua arah, konteks komunikasi dua arah, tingkat umpan balik yang tinggi, kapasitas untuk mengatasi selektivitas yang tinggi, dan kecepatan penjangkauan yang relatif lambat. Beberapa subsistem terkait yang membentuk proses dinamis komunikasi interpersonal termasuk persepsi interpersonal, konsep diri, ketertarikan interpersonal, dan keterkaitan interpersonal. Persepsi antarpribadi, konsep diri, minat antarpribadi, dan

hubungan antarpribadi hanyalah beberapa dari subsistem yang membentuk sistem yang menopang komunikasi antarpribadi sebagai proses yang dinamis (Wijaya, 2013).

Reti Palupi (2022) dalam analisis hasil penelitiannya menyampaikan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan daring dapat berjalan secara efektif selama masing-masing pihak (dosen dan mahasiswa) memiliki kesadaran akan peran dan posisinya (Palupi & Irhamdhika, 2022). Seorang dosen terutama dosen di Universitas Terbuka yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan program pembelajaran jarak jauh sebagai program pembelajaran baku di universitasnya wajib untuk meningkatkan semangat dan motivasi belajar bagi mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisa terhadap data penelitian sebagaimana telah disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal dalam sistem pembelajaran secara daring di Universitas Terbuka cukup baik karena mahasiswa dan dosen telah memiliki kesadaran untuk memahami dan melaksanakan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa terhadap data penelitian sebagaimana telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, kemudian peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas komunikasi interpersonal dosen dan mahasiswa pada sistem perkuliahan daring di Universitas Terbuka Semarang cukup baik berdasarkan argumentasi bahwa dosen dan mahasiswa telah memiliki kesadaran akan pentingnya melaksanakan aspek-aspek komunikasi yang baik demi mencapai tujuan pembelajaran dengan sebagaimana mestinya.

Aspek-aspek tersebut meliputi aspek keterbukaan dimana mahasiswa dapat menyampaikan setiap gagasan, kritik maupun sarannya kepada dosen selama disampaikan secara santun dan tidak bertentangan dengan norma maupun peraturan yang berlaku, meskipun pelaksanaan dari saran itu menjadi kewenangan pihak universitas serta pemangku kepentingan lainnya di Universitas Terbuka. Selanjutnya adalah aspek empati yang ditunjukkan dengan sikap dosen yang memaklumi ketidakhadiran mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran daring selama dapat dibuktikan dengan surat keterangan dari lembaga kesehatan maupun dokter, hal serupa dilakukan oleh mahasiswa kepada dosen yang berhalangan hadir dikarenakan kurang sehat.

Aspek sikap mendukung merupakan aspek ketiga yang sangat penting dalam proses pembentukan komunikasi interpersonal yang baik, karena melalui keterbukaan dan empati kemudian akan melahirkan sikap saling mendukung. Hal ini diwujudkan dengan komitmen universitas maupun dosen untuk terus memberikan kemudahan teknologi informasi maupun media pembelajaran bagi mahasiswa dalam pembelajaran daring. Keseluruhan sikap tersebut merupakan wujud sikap positif dimana dosen dan mahasiswa kemudian menyadari dan memahami posisinya berserta

tanggung jawabnya untuk turut serta mewujudkan komunikasi interpersonal yang baik dalam proses pembelajaran secara daring.

Terakhir keberadaan aspek kesetaraan menjadi aspek penting karena semua aspek sebelumnya akan menjadi percuma jika dosen terus-menerus mengandalkan kekuasaan dan posisinya dalam mengendalikan kegiatan belajar dan mengajar, namun di Universitas Terbuka ditemukan fakta bahwa masing-masing komunikator dan komunikan memahami posisinya untuk meredam ambisi dan dominasinya demi mewujudkan tujuan pembelajaran dengan sebagaimana seharusnya.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Dosen**

Dosen dalam kegiatan pembelajaran jarak jauh (PJJ) diharapkan dapat mengutamakan efektifitas pembelajaran berdasarkan persepsi bersama tanpa terkekang kepada ketentuan operasional yang ditetapkan oleh universitas, tentu selama dalam batasan yang tidak akan merugikan pihak universitas, dosen, mahasiswa maupun pihak manapun.

### **2. Bagi Mahasiswa**

Mahasiswa agar lebih bijak dalam menyampaika gagasan, saran dan kritik serta mengedepankan analisa terhadap tanggung jawab dan kondisi dari masing-masing pihak, agar tidak berambisi dan berargumentasi secara sepihak.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan penelitian secara lebih mendalam, lebih luas dan lebih kompleks demi memberikan hasil penelitian terbaik berdasarkan tema penelitian yang serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, R. A. A., & Andromeda. (2014). Pasangan Dual Karir: Hubungan Kualitas Komunikasi dan Komitmen Perkawinan di Semarang. *Developmental and Clinical Psychology*, 3(1).
- Anderson, T. (2011). *The Theory and Practice of Online Learning* (Cetakan Ke). Athabasca University.
- Arni, M. (1995). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Asmuni. (2020). Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 dan Solusi Pemecahannya. *Jurnal Pedagogy*, 7(4).
- Ayuni, D., & Marini, T. (2021). Kesiapan Guru TK Menghadapi Pembelajaran Daring Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1).
- Bilfaqih, Y. (2016). *Esensi penyusunan materi pembelajaran daring*. Deepublish.
- Cahyadiana, W. (2021). Membangun Komunikasi Interpersonal dalam Proses Pembelajaran Daring. *Konferensi Nasional Pengabdian Masyarakat (Kopemas) 2020*.
- D, R. B., & Steawrt, L. P. (2006). *Communication and Human Behavior*. Allyn and Bacon.
- Danim, S. (2013). *Mejadi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Devito. (1992). *The Interpersonal Communication book*. Harper Collins.
- Devito. (1997). *Komunikasi antar Manusia*. Professional Books.
- Dewi, T. A. P., & Sadjiarto, A. (2021). Pelaksanaan Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Basicedu*, 5(4).
- Dimiyati, & Mudjiono. (2010). *Belajar dan Pembelajaran*. Asdi Mahastya.
- Djamarah, S. B. (2002). *Strategi Belajar Mengajar*. Rinerka Cipta.
- Gamble, T. K., & W, M. (2005). *Interpersonal Communication In Theory, Practice and Context*. Allyn & Bacon.
- Gilang, R. K. (2020). *Pelaksanaan Pembelajaran Daring di Era Covid-19*. Lutfi Gilang.
- Hamidah, A. (2020). *Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19 (Online*

- Learning in the Middle of the Covid-19 Pandemic*). Universitas Jambi.
- Handarini, O. I., & Wulandari, S. S. (2020). Pembelajaran Daring sebagai Upaya Study from Home (SFH) selama Pandemi Covid 19. *JPAP: Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 8(3).
- Haryadi, R., & Selviani, F. (2021). Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid 19. *Academy of Education Journal*, 12(2).
- Hasanah. (2020). Analisis Aktivitas Belajar Daring Mahasiswa pada Pandemi Covid 19. *Jurnal Pendidikan*, 1(1).
- Kompas. (2022). *Mengenal Universitas Terbuka, Perguruan Tinggi Menganut Sistem Pembelajaran Jarak Jauh*. Kompas.com. <https://regional.kompas.com/read/2022/08/23/170007778/mengenal-universitas-terbuka-perguruan-tinggi-negeri-yang-menganut-sistem>
- Lestariyanti, E. (2020). Mini-Review Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19: Keuntungan dan Tantangan. *Pralarsa Paedagogia*, 3(1).
- Martha, L. P., & Permanasari, M. A. (2022). Komunikasi Interpersonal Orang Tua dan Anak pada Pembelajaran Daring di Masa Pandemi (Kasus SDN Cipayung 01 Kecamatan Cibinong Bogor). *Media Bahasa, Sastra dan Budaya Wahana*, 28(1).
- Moeloeng, L. J. (2007). *metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Mufid, M. (2005). *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*. Kencana Prenada.
- Mulyana, D. (2004). *Komunikasi Populer, Kajian Komunikasi dan Budaya Kontemporer*. Pustaka Bumi Quraisy.
- Palupi, R., & Irhamdhika, G. (2022). Komunikasi Interpersonal dalam Perkuliahan Daring Fakultas Komunikasi dan Bahasa Universitas BSI. *Jurnal Media Penyiaran*, 2(1).
- Pontoh, W. P. (2013). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(2).
- Pratama, R. A., Anggraini, R., & Hermanto, D. H. (2017). Kualitas Komunikasi Interpersonal Dosen dan Motivasi Mahasiswa dalam Menulis Skripsi. *Jurnal Komunikasi*, 2(2).
- Pratiwi, N. M. A. Y., & Lestari, M. D. (2017). Perbedaan kualitas komunikasi

- antara individu dewasa awal yang berpacaran jarak jauh dan jarak dekat di Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*, 4(1).
- Rakhmat. (1999). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosda Karya.
- Sendjaja, D. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Siska, Sudardjo, & Purnamaningsih, E. H. (2003). Kepercayaan Diri dan Kecemasan Komunikasi Interpersonal pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*, 30(2).
- Sudjana, N. (1989). *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Sinar Baru.
- Sugianto, E. I. (2015). Universitas Terbuka di Indonesia Tahun 1984-1994. *Avatara: Jurnal Pendidikan dan Sejarah*, 3(2).
- Sugiyarto, E. (2015). *Menyusun proposal penelitian kualitatif skripsi dan tesis*. Suaka Media.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methodes)*. Alfabeta.
- Suranto, A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Susanti, E., Harta, R., Karyana, A., & Halimah, M. (2018). Desain Video Pembelajaran yang Efektif pada Pendidikan Jarak Jauh: Studi di Universitas Terbuka. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 3(2).
- Syarifudin, A. S. (2020). Implementasi Pembelajaran Daring untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Sebagai Dampak Diterapkannya Social Distancing. *Metalingua: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 5(1).
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2000). *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar* (Gembir & D. Mulyana (ed.)). Remaja Rosda Karya.
- Universitas Terbuka. (2021). *Naskah Strategis Bisnis Universitas Terbuka Tahun 2021-2025*. Universitas Terbuka.
- Universitas Terbuka. (2023). *Sejarah UT*. Website Resmi Universitas Terbuka. <https://www.ut.ac.id/sejarah-ut>
- Usman, H., & Purnomo, S. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Waryanto, N. H. (2006). On-line Learning Sebagai Salah Satu Inovasi

Pembelajaran. *Pythagoras*, 2(1).

Wati, R. (2021). *Keterbukaan Komunikasi Interpersonal pada Pasangan Antar Negara dalam Pengelolaan Konflik (Studi pada Pasangan Beda Negara di Lombok Barat)*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1).

Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 2(2).

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid 19

Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan dalam Masa Darurat Coronavirus Disease

Keputusan Presiden RI Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian Universitas Terbuka

Keputusan Meteri Keuangan RI Nomor 268/KMK.5/2011 tentang Penetapan Universitas Terbuka sebagai Instansi dengan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU)

Surat Edaran Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 0835/E.E3/KB.00/2021 tentang Persetujuan Universitas Terbuka menjadi PTN Badan Hukum (PTN-BH)

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Program Penyusunan Peraturan Pemerintah Tahun 2022

Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor 367/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2019

Peraturan Meneteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 109 Tahun 2013 tentang Proses Pembelajaran Jarak Jauh

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Pertanyaan Dalam Wawancara

Indikator pertanyaan	Pertanyaan
Keterbukaan	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="655 555 1359 696">1. Apakah dalam perkuliahan dosen terbuka terhadap berbagai informasi referensi yang menjadi acuan mengajar?</li><li data-bbox="655 719 1359 860">2. Apakah dosen terbuka terhadap sanggahan dan kritikan dalam kegiatan belajar mengajar secara daring dengan mahasiswa?</li><li data-bbox="655 882 1359 1023">3. Apakah dosen terbuka terhadap gagasan mahasiswa yang memberikan saran tertentu dalam sistem perkuliahan daring?</li><li data-bbox="655 1046 1359 1294">4. Apakah dosen dan mahasiswa diperkenankan untuk berkomunikasi via daring diluar jam kegiatan belajar mengajar dengan tujuan membahas persoalan akademik atau matakuliah tertentu?</li></ol>
Empati	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="655 1328 1359 1469">1. Apakah jika mahasiswa tidak mengikuti kelas dengan alasan sakit dapat diterima dengan baik oleh dosen?</li><li data-bbox="655 1491 1359 1688">2. Apakah dosen memberikan pemakluman dan empati kepada mahasiswa ketika tidak dapat mengikuti perkuliahan dengan alasan terjadi musibah? Apakah ada alternatif yang ditawarkan?</li><li data-bbox="655 1711 1359 1908">3. Apakah mahasiswa memberikan rasa empati terhadap dosen yang tidak bisa mengajar secara daring karena mengalami kendala baik kesehatan maupun kendala teknis?</li></ol>

Sikap mendukung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah komunikasi antara dosen dan mahasiswa melalui metode perkuliahan daring di kampus ini cukup mendukung tercapainya tujuan belajar?</li> <li>2. Apakah ketika mahasiswa mengalami gagap teknologi dalam urusan perkuliahan dosen menunjukkan sikap dukungannya untuk membuat mahasiswa terus belajar tentang teknologi perkuliahan daring agar komunikasi belajar mengajar tetap berjalan dengan baik?</li> <li>3. Apakah dosen menunjukkan dukungannya terhadap mahasiswa yang menyampaikan gagasan dan metode baru dalam perkuliahan daring agar mendapatkan metode komunikasi yang lebih efektif?</li> <li>4. Apakah pihak rektorat atau birokrat kampus memberi dukungan dalam bentuk pengadaan teknologi agar komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar secara daring dapat terlaksana dengan mudah?</li> </ol>
Sikap positif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah ada sisi positif dalam komunikasi belajar mengajar dengan metode daring?</li> <li>2. Dalam kondisi tertentu, kalimat-kalimat yang disampaikan melalui chat group oleh pengirim pesan baik itu dosen maupun mahasiswa tidak dipahami dengan baik oleh penerima informasi, sehingga rentan terjadi kesalahfahaman. Apakah kesalahfahaman itu dapat diatasi dengan sikap positif oleh dosen dan mahasiswa?</li> <li>3. Ketika mahasiswa membuat keributan dikelas dengan tidak mematikan mikrofon pada saat perkuliahan via vidoconference (google meet</li> </ol>

	atau zoom), apakah dosen menunjukkan sikap positif dengan menegur dan memaafkan mahasiswa?
Kesetaraan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah dalam komunikasi interpersonal anatar dosen dan mahasiwa menjunjung tinggi prinsip kesetaraan berpendapat?</li> <li>2. Apakah dosen menunjukkan tendensius kekuasaannya dalam mengatur jalannya komunikasi perkuliahan?</li> <li>3. Apakah mahasiswa mendapatkan waktu menyampaikan pendapat dalam sesi perkuliahan?</li> <li>4. Apakah mahasiswa diberi kesempatan untuk memilih metode perkuliahan daring? Misalnya kebebasan memilih metode perkuliahan via vidiokonferen atau via e-leraning sehingga mahasiswa lebih mudah dalam berkomunikasi dengan dosen.</li> </ol>

### Dokumentasi Penelitian





## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Faiz Salsa Zerita dilahirkan di Pemalang, pada tanggal 15 Juli 1999, Si Penyuka Ultramilk Strawberry dan The Overtunes. Anak bungsu dari 4 bersaudara yang merupakan penulis dari Skripsi ini.

Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 02 Randudongkal Kab. Pemalang pada tahun 2005 dan tamat tahun 2011, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Randudongkal dan tamat pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Randudongkal dan selesai pada tahun 2017.

Ditahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, program Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang melalui UMPTKIN (Ujian Masuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri).

Semasa kuliah penulis aktif di Organisasi Literasi Media Kominfo Semarang sebagai Divisi Public Relation dan Divisi Komunikasi dan Informasi di Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang

Sampai dengan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

*-Faiz Salsa Zerita-*