

## INTERAKSI *HYPERPERSONAL* PADA PELATIHAN BERBASIS *E-LEARNING* DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

Galih Chandra

Program Magister Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia;  
galihmail168@gmail.com

\*Correspondence : galihmail168@gmail.com

### ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman pola komunikasi mulai bergeser dari tatap muka langsung/*face to face* (FtF) menjadi tidak langsung melainkan menggunakan media komputer atau *Computer-Mediated Communication (CMC)*. Pola komunikasi CMC di implementasi dalam pembelajaran elektronik sehingga pembelajaran tidak lagi terikat oleh ruang dan waktu. Lebih dari itu dalam komunikasi yang termediasi komputer, pengelolaan kesan dapat diciptakan untuk sebuah maksud tertentu sehingga mampu memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal. Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivis, pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan unit analisis dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan e-learning Kementerian PUPR. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa para peserta pelatihan berhasil memainkan komunikasi hyperpersonal melalui pengelolaan kesan yang berbeda pada setiap individu meskipun terbatas melalui komputer. Pengelolaan kesan diciptakan melalui pemilihan background virtual, bahasa yang digunakan, gambaran diri secara virtual melalui penggunaan fitur dan struktur kata yang dituliskan secara hypertext. Penggunaan background standar, bahasa yang baku saat diskusi, dan menampilkan raut muka serius memberikan kesan fokus dan serius pada materi yang disampaikan pengajar, sedangkan penggunaan background virtual yang lucu, background sesuai hobi serta bahasa yang tidak baku dan bercanda memberikan kesan yang santai.

### Kata kunci

*Computer-Mediated Communication (CMC), e-learning, Pengelolaan Kesan*

### ABSTRACT

Communication patterns shifted from face-to-face (FtF) to indirect using computer media or *Computer-Mediated Communication (CMC)*. CMC communication patterns are implemented in electronic learning so that learning is no longer bound by space and time. Moreover, in computer-mediated communication, impression management can be created for a specific purpose to strengthen the message conveyed verbally. This study uses a postpositivist paradigm, a qualitative approach through in-depth interviews with the unit of analysis in this study are participants in the Ministry of PUPR's e-learning training. The results of this study indicate the training participants succeeded in playing hyperpersonal communication by managing different impressions on each individual, even though it was limited via a computer. Impression management is created by selecting a virtual background; the language used, and the virtual self-image.

### Keywords

*Computer-Mediated Communication (CMC), e-learning, Impression Management*

## Pendahuluan

Perkembangan kemajuan teknologi telah memberikan banyak manfaat kepada manusia termasuk dalam pola komunikasi antar manusia. Saat ini, komunikasi tidak hanya secara tatap muka melainkan melalui perangkat elektronik yang termediasi komputer melalui jaringan internet atau *Computer Mediated Communication (CMC)* (Suri et al., 2020). Walther (1996) menyebut CMC sebagai sebuah proses komunikasi antar manusia yang dibangun dengan memanfaatkan perangkat “komputer” sebagai medianya.

*Computer-Mediated Communication (CMC)* sudah ada sejak munculnya komputer pada tahun 1960-an, atau sejak ada *prototipe* email pada saat itu (Thurlow et al., 2004). Kemudian untuk pertama kalinya diperkenalkan ke publik ketika peneliti Hiltz dan Turoff mencoba membangun komunikasi dengan komputer dengan memanfaatkan internet pada tahun 1978. Kajian tentang CMC ini berkembang pada tahun 1987. Secara teknis CMC telah ada sejak perang dunia ke-II saat komputer digital elektronik pertama kali ditemukan atau sejak adanya pertukaran email prototipe pertama di awal tahun 1960.

Dalam arti luas, CMC dapat berupa segala bentuk komunikasi yang dimediasi oleh teknologi digital (Littlejohn, 2009). Pada saat itu CMC menjadi media untuk membuat, memahami, mentransmisikan, *decoding*, dan *encoding* (Hosseini & Branch, 2015). Pada konteks CMC perangkat komputer tersebut bukan hanya sekedar perangkat *Personal Computer (PC)* maupun laptop, namun termasuk didalamnya seperti *smartphone*, laptop maupun perangkat lain berbasis komputer yang dapat dijadikan media untuk membangun komunikasi (Arnus, 2015). Secara sederhana *Computer-Mediated Communication (CMC)* diartikan sebagai proses komunikasi antara orang yang dibangun dengan menggunakan perangkat komputer sebagai medianya (Walther, 1996). Selanjutnya CMC dipersepsikan sebagai proses komunikasi, yang meliputi pesan, pengirim, dan penerima.

Ada tiga konsep inti dalam teori CMC yakni, Konsep Komunikasi, Konsep Mediasi dan Komputer. Pada konsep komunikasi, komunikasi bersifat transaksional, multifungsi, dinamis dan multi modal. Konsep ini menjelaskan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi dengan orang lain. Pada konsep mediasi meliputi psikologis, sosial dan kultural. Sedangkan pada komputer, segala aktivitas manusia selalu melibatkan komputer untuk menunjang kebutuhan setiap harinya. Setidaknya ada 4 efek dari proses komunikasi CMC yaitu efek dari proses penerima (*receiver*), efek di antara pengirim pesan (*sender*), atribut saluran (*channel*), efek umpan balik (*feedback*) (Griffin, 2018).

Banyak aktivitas yang dapat dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan teknologi berbasis CMC, antara lain *email*, *chatting*, *video conference*, *e-learning*, *video streaming*, bersosial media maupun berbelanja *online*, dsb (Arif, 2022). Istilah ini seringkali diartikan sebagai proses komunikasi yang terjadi dengan melibatkan komputer sebagai medianya melalui penggunaan dua atau lebih, misalnya *chatting*

*messenger, online forum, email dan social networking* atau pesan singkat (*Short Message Service*) dan *chat* dalam bentuk interaksi media berbasis teks lainnya pada *smartphone*.

Dalam dunia pendidikan pemanfaatan teknologi berbasis CMC dimanfaatkan untuk mengembangkan proses pembelajaran tanpa tatap muka secara langsung. Pembelajaran dilaksanakan melalui sistem elektronik dalam jaringan (*daring*) atau *online* termediasi oleh perangkat komputer atau dikenal dengan pola pembelajaran *e-learning*. Pola ini pada dasarnya dirancang untuk menggantikan pola pembelajaran secara tradisional yang menuntut para siswa dan pengajar untuk hadir langsung secara tatap muka pada satu ruang dan waktu.

*E-learning* secara singkat merupakan sebuah proses pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) dengan menggunakan internet sebagai penghubung dan komputer sebagai media untuk belajar dan berinteraksi. Dengan adanya *e-learning* memungkinkan para siswa untuk dapat belajar tanpa harus hadir secara fisik dikelas, pola pembelajaran tatap muka secara langsung tidak terjadi disini. *e-learning* dianggap sebagai terobosan baru dalam dunia pendidikan dengan memberikan kualitas pembelajaran yang konsisten (Elyas, 2018). Media *e-learning* sering digunakan sebagai alternatif pilihan dalam mencapai tujuan pembelajaran yang efektif dan efisien. Dalam beberapa penelitian menyatakan bahwa pembelajaran dengan menggunakan bantuan media dapat meningkatkan hasil belajar para siswa serta mampu menghasilkan proses belajar lebih baik. Pembelajaran *e-learning* diciptakan untuk mengatasi keterbatasan ruang dan waktu, sehingga siswa dan pengajar tidak harus bertemu dalam satu dimensi waktu atau dengan kata lain pembelajaran dapat dilaksanakan dari manapun dan kapanpun (Supratman & Purwaningtiyas, 2018). Pada hakikatnya *e-learning* adalah bentuk pembelajaran yang mengadopsi dari pembelajaran *offline* kemudian dituangkan ke dalam format digital dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Pada masa sekarang *e-learning* masih terus dikembangkan sebagai model pembelajaran modern, dalam pelaksanaannya *e-learning* melibatkan komputer, *handphone* serta jaringan internet. Selain itu internet dipandang memberi kemudahan dalam proses evaluasi pembelajaran, karena melalui *e-learning* evaluasi pembelajaran dapat segera diproses melalui sistem tanpa harus ujian dalam kelas (Nasution, 2012). Dengan menggunakan *e-learning* peserta/siswa dapat mengontrol sendiri proses belajarnya, mereka dapat menentukan urutan belajarnya, waktu dan media belajarnya serta materi yang dapat menunjang proses belajar. Konten dalam *e-learning* umumnya sederhana dan belum interaktif, konten tersebut seperti dokumen pdf, *e-book* maupun materi presentasi *power point* (Rusli et al, 2020).

Pina, Lowell, Harris (dalam Yudhistira et al, 2021) mengatakan untuk menjaga kualitas pembelajaran elektronik setidaknya ada 2 faktor yang harus dipenuhi. Pertama, infrastruktur pembelajaran *e-learning* harus memadai. Infrastruktur yang digunakan dalam pembelajaran elektronik meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang digunakan mampu untuk mengakomodasi fitur interaktif dan multimedia serta dapat diakses oleh banyak pengguna. Yang kedua adalah faktor manusia yang berada di belakang layar pembelajaran elektronik. Faktor kedua ini berhubungan dengan arah kebijakan yang diciptakan manusia dalam menjalankan sistem pembelajaran *e-learning*.

Jika dikaitkan dengan pola pembelajaran e-learning, maka CMC terbagi dalam dua model yakni *Synchronous Computer Mediated Communication (SCMC)* dan *Asynchronous Computer-Mediated Communication (ACMC)*. Dalam model SCMC individu berkomunikasi dengan semua peserta di komputer secara real time melalui perangkat lunak, komunikasi dibangun secara daring dimediasi komputer melalui jaringan internet. Sedangkan dalam ACMC komunikasi yang dibangun melalui komputer dalam waktu yang tertunda. Menurut Johnson (2006), mengatakan bahwa dalam pembelajaran SCMC komunikasi melibatkan pengajar dan siswa, biasanya dalam bentuk obrolan teks. Sedangkan dalam model ACMC komunikasi yang dibangun dalam waktu yang tertunda tanpa akses simultan. Oleh karena itu dalam ACMC para peserta pelatihan akan memiliki banyak kesempatan untuk mempersiapkan apa yang akan mereka sampaikan secara fokus dan terarah.

Pola berbasis e-learning merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang semakin populer di era digital ini. Di Indonesia, organisasi pemerintah dalam hal ini Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) telah menerapkan sistem pelatihan berbasis e-learning melalui platform Sibangkomen (Sistem Informasi Pengembangan Kompetensi Manajemen) untuk mengembangkan kompetensi pegawainya dan meningkatkan kinerja organisasi. Melalui Sibangkomen, peserta pelatihan Kementerian PUPR dapat mengikuti berbagai pelatihan online dan memantau perkembangan pelatihan yang berlangsung. Meskipun pelatihan berbasis e-learning di Sibangkomen memungkinkan peserta untuk belajar secara mandiri dan fleksibel, interaksi antara peserta dan pengajar tetap menjadi faktor penting dalam menjamin efektivitas pelatihan.

Komunikasi dalam pembelajaran e-learning di Kementerian PUPR dibangun tidak hanya dalam bentuk satu arah saja, namun memungkinkan para siswa dan pengajar untuk saling berkomunikasi sama seperti tatap muka langsung/*face to face* (FtF). Sehingga komunikasi yang dimediasi oleh komputer dan terhubung secara online akan memberikan kompleksitas dalam berinteraksi (Zheng & Warschauer, 2018). Namun, dalam pelatihan berbasis *e-learning*, interaksi antara peserta dan instruktur dapat menjadi lebih sulit terjadi daripada interaksi dalam pelatihan tatap muka. Oleh karena itu, konsep interaksi *hyperpersonal* menjadi sangat relevan dalam pelatihan berbasis *e-learning*. Interaksi *hyperpersonal* mengacu pada interaksi yang intens dan personal antara individu melalui media komunikasi seperti internet atau teknologi digital lainnya. Sehingga dari pengirim pesan akan berupaya untuk menunjukkan dirinya diruang virtual sebagai bentuk interaksi *hyperpersonal* (Walther, 1996).

Komunikasi *hyperpersonal* merupakan salah satu model komunikasi yang dibangun melalui CMC dan memiliki kemampuan untuk menjadi lebih intim dari komunikasi tatap muka (Griffin, 2012). Konsep ini dapat diamati melalui interaksi yang disampaikan pengirim pesan dalam upaya mempresentasikan dirinya. Pengelolaan kesan inilah yang dilakukan oleh peserta pelatihan dalam ruang publik saat pembelajaran. Menurut Walther (1996) pola interaksi dalam CMC dikembangkan menjadi pola impersonal, interpersonal, dan *hyperpersonal*. Pola komunikasi impersonal terjadi pada saat interaksi yang terjalin seperti komunikasi satu arah. Pola komunikasi interpersonal mengasumsikan bahwa bahasa dan pesan yang disampaikan secara verbal merupakan hal yang utama untuk menjalin hubungan interpersonal.

Sedangkan Pada komunikasi *hyperpersonal*, pengirim pesan CMC dapat menunjukkan diri sendiri dengan lebih selektif dan menjadi lebih intim, dengan menyembunyikan penampilan fisik ataupun identitas dirinya ataupun mengelola kesan yang ingin disampaikan.

Pengelolaan kesan dalam ruang virtual erat kaitannya dengan teori manajemen kesan Erving Goffman (Thurlow et al, 2004). Hal tersebut sejalan dengan model *hyperpersonal* yang terjadi secara online. Goffman (1969) mengatakan bahwa ketika orang berbicara satu sama lain, mereka ingin memberikan kesan kepada orang lain. Aktivitas inilah yang disebut sebagai manajemen kesan, atau proses pengelolaan kesan tertentu demi mencapai tujuan tertentu. Goffman menyebut ada 2 bagian dalam dalam pengelolaan kesan, pertama *front* terdapat *setting*, *personal front*, *expressive equipment* (alat-alat yang digunakan untuk mengekspresikan diri), dan yang kedua *Back* dimana semua kegiatan tersembunyi untuk membantu keberhasilan akting pada *front*. Sebelum berinteraksi seseorang akan mempersiapkan dirinya seperti apa peran yg akan dimunculkan dalam publik sehingga memicu tanggapan orang lain.

Penerapan konsep interaksi *hyperpersonal* yang meliputi manajemen kesan dalam pelatihan berbasis *e-learning* di Kementerian PUPR menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi dan motivasi peserta serta memperkuat hubungan antara peserta dan instruktur dalam pelatihan berbasis *e-learning*. Pemberian kesan yang dibentuk tersebut sangat erat kaitannya dengan budaya masyarakat Indonesia yang selalu memegang prinsip menjaga sopan santun atau menggunakan tata krama sebagai prinsip dalam menjaga nilai hormat kepada pengajar karena adanya tingkatan hierarki. Perilaku untuk sadar akan kedudukan individu dalam sebuah tatanan sosial dan mampu menggunakan sikap dan bahasa yang tepat pada setiap tatanan kedudukannya merupakan bagian dari tata krama menjaga dalam menjaga unggah-ungguh atau sopan santun (Pudjiati, 2020). Kesan-kesan yang dikelola masing-masing individu merupakan bentuk komunikasi *hyperpersonal* yang seolah memiliki makna dan tujuannya masing-masing.

Pada penelitian sebelumnya terkait pola komunikasi *hyperpersonal* dalam pembelajaran blended learning di Universitas Muhammadiyah Bandung yang dilakukan oleh Ulfa Yuniati (2020) menunjukkan bahwa pengelolaan kesan dikelola para tenaga pendidik untuk menampilkan kesan terbaik kepada mahasiswa pada ruang virtual saat proses pembelajaran. Menurutnya ruang virtual memiliki kedekatan secara emosional. Dari penelitian yang dilakukan oleh Fadilah Nugroho (2019) pada komunikasi *hyperpersonal* pengguna tinder, menunjukkan bahwa pengguna menggunakan strategi untuk membangun kesan dengan cara menunjukkan dirinya lebih menarik dari pada orang lain, berkompeten, bermoral dan dapat dipercaya serta suplikasi dalam rangka mendapatkan empati. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Suri et al (2021) pengelolaan kesan dalam pembelajaran elektronik mahasiswa pada masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa setiap mahasiswa memiliki caranya masing-masing dalam membangun kesan kepada orang lain, Pola komunikasi *hyperpersonal* yang mereka lakukan adalah dengan menunjukkan gambaran diri yang serius dalam perkuliahan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Zaliyanti et al (2022) dalam penelitian komunikasi *hyperpersonal* sebagai presentasi diri di instagram menunjukkan bahwa mahasiswa menggunakan akun anonym dalam

presentasikan dirinya dan menjaga privasinya, proses pembentukan kesan dilakukan melalui fitur live di Instagram untuk mempermudah dalam berkomunikasi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini akan mengkaji mengenai fenomena interaksi *hyperpersonal* pada pelatihan berbasis e-learning yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan (Kementerian PUPR), dimana pesertanya merupakan pegawai Kementerian PUPR. Sehingga penelitian ini akan menarik untuk diteliti dengan melihat bagaimana cara pegawai pemerintahan melakukan interaksi *hyperpersonal* pada pelatihan berbasis *e-learning*. Dimana stigma masyarakat terhadap pegawai pemerintahan selama ini dipandang kaku dan sangat terstruktur karena sebuah aturan pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat fenomena pengelolaan kesan sebagai bentuk interaksi komunikasi *hyperpersonal* yang dilakukan para pegawai Kementerian PUPR dalam pembelajaran berbasis elektronik atau *e-learning*

### Metode

Paradigma dalam penelitian ini adalah menggunakan paradigma *post-positivis*. Melalui paradigma ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pada tahap penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara secara mendalam terhadap 3 orang peserta yang telah mengikuti pelatihan KPBU secara *e-learning* di Kementerian PUPR. Dengan demikian, alumni peserta pelatihan *e-learning* KPBU di Kementerian PUPR menjadi unit analisis penelitian ini. Kerangka populasi dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan *e-learning* Kementerian PUPR sesuai dengan objek dari penelitian ini. Peserta pelatihan *e-learning* Kementerian PUPR dipilih sebagai unit analisis karena dianggap telah memiliki pengalaman mengikuti pelatihan berbasis elektronik yang dilaksanakan Kementerian PUPR.

Penelitian ini melalui beberapa tahapan yaitu pertama peneliti akan menyusun pertanyaan penelitian terkait pembelajaran *e-learning* berbasis CMC dan Interaksi *hyperpersonal*. Dalam pertanyaan terkait pembelajaran *e-learning* berbasis CMC peneliti menggali informasi yang berkaitan dengan konsep CMC dimana komunikasi dibangun menggunakan media komputer (Walther, 1996). Dalam pertanyaan terkait interaksi *hyperpersonal* peneliti mencari pola interaksi *hyperpersonal* yang dilakukan peserta pelatihan selama pembelajaran baik secara *synchronous* maupun *asynchronous*. Interaksi *hyperpersonal* ini dapat diamati dari pengelolaan kesan yang ditunjukkan peserta pelatihan dalam ruang publik kepada pengajar maupun teman sekelas. Manajemen kesan digunakan individu untuk membentuk bagaimana mereka dilihat oleh orang lain (Bolino et al, 2016).

Tahap kedua, peneliti akan melakukan wawancara kepada para informan yang telah dipilih sebelumnya. Wawancara terhadap informan dilaksanakan menggunakan whatsapp secara terpisah dengan butir pertanyaan yang sama dengan urutan pertanyaan yang sama. Tahap ketiga merupakan analisis hasil wawancara penelitian, dalam tahap ini peneliti akan menguraikan jawaban dari para informan kemudian menganalisisnya dengan teori CMC. Hal ini dilakukan untuk mempertajam analisis, mencari argumentasi secara ilmiah dalam temuan penelitian sehingga diharapkan akan mendapatkan hasil penelitian yang baik.

### Hasil dan Pembahasan

## Implementasi CMC dalam e-Learning

Pengembangan konsep teori CMC pada dunia pendidikan berhasil diimplementasikan dalam Pembelajaran *e-learning* di Kementerian PUPR. *E-Learning* merupakan pola pembelajaran yang termediasi komputer tidak terikat ruang dan waktu. Pembelajaran dapat menggantikan pola tradisional dengan melalui tatap muka. Berdasarkan hasil wawancara, informan merupakan peserta pelatihan *e-learning* yang dilaksanakan oleh Kementerian PUPR secara *e-learning*. Ditemukan bahwa peserta mengikuti pembelajaran *e-learning* dari lokasi masing-masing. Hal ini sesuai dengan konsep CMC bahwa para peserta dapat terhubung melalui jaringan menggunakan media komputer dan berada pada lokasi masing-masing tanpa batasan ruang dan waktu. Dalam CMC proses komunikasi antar manusia diperantarai oleh komputer untuk terhubung dan saling berinteraksi (Walther, 1996).

Media dalam CMC menjadi bagian yang utama, dalam CMC media yang digunakan bukan hanya terbatas pada perangkat personal komputer (PC) namun perangkat lain seperti PC, *smartphone*, laptop dan sebagainya berbasis komputer (Arnus, 2015). Pemanfaatan CMC dalam pembelajaran *e-learning* memberikan banyak kemudahan bagi peserta pelatihan, namun demikian dari hasil wawancara ditemukan kendala yang dapat mengganggu proses komunikasi saat berinteraksi dan berkomunikasi dengan pengajar dan teman kelas yaitu jaringan internet. Sejalan dengan Walther, komunikasi melalui media komputer harus terhubung dalam sebuah jaringan. Internet dalam pembelajaran *e-learning* merupakan jaringan yang dapat menghubungkan antar komputer untuk berkomunikasi.

Ditemukan dua hal yang pokok dalam pembelajaran berbasis CMC, pertama dalam proses komunikasi ditemukan bahwa tidak ada perbedaan dengan komunikasi tatap muka secara langsung (*Face to Face*). Yang kedua, ditemukan pembelajaran *e-learning* berbasis CMC memiliki keterbatasan yaitu rasa jenuh yang muncul karena terlalu lama berhadapan dengan komputer.

## Pengelolaan Kesan dalam Interaksi Hyperpersonal

Walther (1996) mengatakan pola interaksi dalam komunikasi CMC seperti teori yang telah disampaikan diatas meliputi komunikasi impersonal, interpersonal dan *Hyperpersonal*. Pada konsep *hyperpersonal*, komunikasi yang dibangun tidak hanya menyampaikan pesan secara verbal namun interaksi yang diciptakan menjadi sebuah kesan yang dapat memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Konsep ini menjadi menarik karena komunikasi dapat menjadi lebih intim dengan pengelolaan kesan yang disampaikan sebagai bagian dan konsep *hyperpersonal*.

Dalam pembelajaran daring peserta pelatihan diwajibkan untuk mengisi presensi. Mereka mengisi presensi melalui *link* yang disampaikan *host* dalam *ruang virtual*. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa masing-masing peserta memiliki cara yang berbeda dalam menginformasikan keberadaan diri kepada pengajar dan teman kelas. Pengelolaan kesan dapat dikontrol oleh peserta pelatihan, mereka seperti berada di panggung dalam mengekspresikan dirinya untuk mendapatkan sebuah kesan dari pengajar maupun teman sekelasnya. Beberapa dari mereka ada yang menggunakan fasilitas *raise hand* kemudian menunggu dipersilakan untuk membuka *microphone* untuk mengutarakan pendapatnya kepada pengajar, selain itu ada yang bertanya kepada pengajar secara langsung agar terlihat serius dalam memperhatikan pengajar,

serta ada peserta pelatihan yang cukup menyalakan kamera dan mengisi form presensi saja. *Zoom meeting* yang digunakan dalam pembelajaran *e-learning* memiliki fasilitas *hypertext* yang dapat dimanfaatkan tidak hanya untuk *chat* namun dapat digunakan untuk berbagi link kepada peserta pelatihan pada ruang virtual.

Dalam proses pembelajaran *online synchronous* beberapa peserta pelatihan dapat melakukan pengelolaan kesan yang ingin ditampilkan di dalam ruang virtual. Secara umum, peserta pelatihan lebih bebas mengekspresikan dirinya, mereka berusaha memberikan kesan yang serius dan fokus serta memperhatikan pengajar pada setiap materi pelatihan dengan baik. Selain itu, penggunaan *background* yang sesuai dengan format standar pelatihan dapat memberikan kesan serius di dalam ruang virtual dan penggunaan bahasa formal dapat memberikan kesan yang fokus dan serius dalam belajar.

Dalam proses komunikasi ada 4 efek dari proses komunikasi CMC yaitu efek dari proses penerima (*receiver*), efek di antara pengirim pesan (*sender*), atribut saluran (*channel*), efek umpan balik (*feedback*) (Griffin, 2018). Penggunaan *background* dan *filter* membawa kesan tersendiri dalam ruang virtual. *Background* yang berbeda dapat menarik perhatian peserta lain, sedangkan filter dapat memberi kesan tersendiri dalam kasus ini ditemukan penggunaan *filter* pada perempuan dapat mempercantik wajah. *Background* yang digunakan tidak selalu sama saat belajar dengan pengajar dan diskusi bebas dengan teman, hal ini dilakukan peserta pelatihan untuk mempresentasikan diri kepada teman dan agar menciptakan kesan yang lebih akrab dan santai. Peserta yang menggunakan *background* dan *filter* tersebut berperan sebagai pengirim pesan (*sender*) kemudian dikirimkan melalui *channel (Zoom Meeting)* kepada penerima pesan (*receiver*), kemudian interaksi *hyperpersonal* tersebut diterima peserta lain dan pengajar sebagai penerima pesan (*receiver*), setelah itu *receiver* akan memberikan respon berupa kesan yang dikirimkan kepada *sender* sebagai efek umpan balik (*feedback*) yang muncul dari efek *receiver*.

Pengelolaan kesan dari peserta pelatihan pada hakikatnya secara sadar diciptakan untuk merepresentasikan diri kepada publik di ruang virtual. Kesan dari masing-masing peserta memberikan maksud dan tujuan tertentu. Hal ini terlihat dari wawancara tersebut ditemukan bahwa pengelolaan kesan dapat berbeda-beda pada setiap tujuannya. Saat dengan pengajar peserta pelatihan dapat mengelola kesannya agar mendapatkan kesan serius dan memperhatikan dari pengajar, sedangkan saat bersama teman tanpa pengajar peserta pelatihan dapat mengelola kesannya untuk terlihat santai, aktif dalam kelompok dan asik. Setiap manusia ingin mendapatkan kesan tertentu saat berkomunikasi dengan orang lain (Goffman, 1969).

Dalam pembelajaran *asynchronous* komunikasi menjadi sangat terbatas, interaksi yang dibangun tidak sebebaskan *synchronous*. Dalam pembelajaran *Asynchronous* ditemukan bahwa pengelolaan kesan dapat diimplementasikan melalui interaksi *hypertext*, bahasa yang digunakan melalui tulisan dapat memberikan kesan tertentu. Pengelolaan kesan para peserta pelatihan mereka implementasikan melalui tulisan menggunakan bahasa yang lebih baku dan formal dalam berkomunikasi dengan pengajar agar menunjukkan kesan serius. Berbeda saat dalam diskusi melalui *group chat*, para peserta pelatihan menggunakan tata bahasa yang lebih santai dan informal agar menciptakan kesan yang lebih santai, akrab dan menyenangkan. Kesan tersebut

dikelola agar mendapatkan respon yang baik dari teman dan mencairkan suasana. Perilaku tersebut menguatkan bahwa pengelolaan melalui teks mampu menciptakan kesan yang ingin disampaikan sebagai bagian dari komunikasi *hyperpersonal*.

Pengelolaan kesan dari para peserta pelatihan membawa maksud tersendiri dalam berkomunikasi, kesan yang cenderung serius, fokus mereka sampaikan dengan cara menggunakan *background* standar, menyalakan kamera, memperhatikan pengajar serta bertanya menggunakan bahasa yang baku dan formal. Sedangkan kesan yang lebih santai, asik dan menarik mereka kelola saat berdiskusi dengan teman sekelas agar diskusi dapat lebih akrab dengan cara menggunakan bahasa yang tidak formal, bercanda dan menggunakan *background* yang lucu.

### **Budaya dan Ruang Kerja Digital**

Budaya digital merupakan asumsi yang mendasar sebagai landasan yang kuat dalam suatu keyakinan, norma suatu organisasi akan mendorong dan mendukung dalam penggunaan teknologi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang paling efektif serta efisien (Van Der Bel, 2018). Budaya digital merupakan penyatuan dunia maya dengan budaya (Bell, 2007).

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa budaya dalam dunia digital tidak berbeda dengan budaya secara *offline*. Hal tersebut terlihat dari penggunaan *raise hand* sebelum berbicara, budaya menunggu untuk berbicara sampai dipersilakan untuk berbicara. Dalam berbicara peserta pelatihan juga tetap menghormati peserta lain dan pengajar sebelum mengutarakan apa yang akan disampaikan layaknya pembelajaran *offline*. Aktivitas tersebut menjadi budaya yang terbentuk secara alami menjadi salah satu budaya digital dalam ruang virtual.

Selain budaya tersebut, dalam komunikasi yang dimediasi oleh komputer juga tidak dapat terlepas dari unsur manusia yang bekerja dibelakang layar. Dalam proses pembelajaran *e-learning*, unsur manusia masih ada dan tidak sepenuhnya diserahkan mesin. Hal ini terlihat dari masih adanya manusia sebagai admin yang bertugas menjaga proses pembelajaran dari menyiapkan *background* standar, mengirimkan *link* presensi, mematikan *microphone*, membagikan materi dan mengontrol peserta yang masuk dalam ruang virtual. Berdasarkan temuan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pembelajaran *e-learning* berbasis CMC ada unsur manusia yang menjaga dan menjalankan pola komunikasi dalam ruang virtual

### **Kesimpulan**

Interaksi *hyperpersonal* yang dilakukan melalui pengelolaan kesan dalam pembelajaran elektronik atau *e-learning* berhasil dimanfaatkan para peserta pelatihan. Pengelolaan kesan dalam komunikasi yang termediasi komputer dapat digunakan untuk menyampaikan pesan tertentu kepada dalam ruang virtual. Melalui pemilihan virtual *background* dan bahasa yang berbeda dapat menciptakan suasana yang berbeda pada setiap keadaan. Dalam model *Synchronous Computer Mediated Communication (SCMC)* dan *Asynchronous Computer Mediated Communication (ACMC)* pengelolaan kesan dapat memperkuat pesan yang akan disampaikan. Bahasa yang digunakan akan membawa kesan tertentu pada penerima pesan, penggunaan bahasa yang baku dan formal memberikan kesan yang serius sedangkan bahasa yang informal menciptakan kesan yang santai. Sedangkan Pada model SCMC tidak hanya bahasa yang dapat

menciptakan kesan, tetapi pemilihan *background*, penggunaan *filter* dan bahasa yang digunakan dapat menciptakan kesan tertentu.

Dalam teori CMC manusia dapat berkomunikasi dan terhubung satu sama lain dengan menggunakan komputer yang saling terhubung. Setiap individu hanya berhadapan dengan komputer untuk dapat berkomunikasi dengan lawan bicaranya tanpa melihat lokasinya. Pertukaran informasi dapat terjadi sangat cepat dan mudah di CMC, ini menggeser pola komunikasi klasik yang mengharus bertemu secara tatap muka. Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara pada kasus *e-learning* ditemukan beberapa kendala dalam *Computer Mediated Communication (CMC)*.

Proses komunikasi termediasi komputer pada prinsipnya sangat sederhana, namun yang terjadi pada CMC rentan dengan gangguan/*noise*. Gangguan tersebut datang dari jaringan yang menghubungkan antar komputer tersebut. Pada saat gangguan itu muncul maka komunikasi maka akan mengurangi kualitas komunikasi yang kemungkinan akan berdampak pada pesan yang disampaikan tidak sesuai dengan tujuannya. Tentunya ini berbeda dengan proses komunikasi secara tatap muka tanpa adanya perantara. Selanjutnya, dalam CMC bentuk komunikasi nonverbal baik ekspresi, emosi dan *gestur* tubuh menjadi terbatas. Pengirim dan penerima pesan terbatas pada luasnya frame kamera saat berkomunikasi secara *real-time (synchronous)*, komunikasi nonverbal hanya dapat disampaikan seluas apa yang kamera tangkap sehingga *gesture* tubuh tidak dapat terlihat.

Pengelolaan kesan dalam proses komunikasi hyperpersonal menjadi ruang yang sangat sensitif sehingga harus dilakukan dengan sangat selektif. Pada pemilihan bahasa harus mengikuti budaya yang ada, virtual *background* yang baik, penggunaan huruf kapital serta kualitas suara mempengaruhi kesan yang ingin disampaikan. Dalam komunikasi hyperpersonal tidak hanya mengelola kesan yang dapat dikirimkan oleh pengirim pesan, namun komunikasi dapat sekaligus dilakukan dengan melakukan interaksi lain seperti mengirimkan *link* maupun dokumen dalam satu waktu. Pada penelitian berikutnya, akan menjadi lebih menarik jika penelitian serupa mengenai interaksi *hyperpersonal* dan manajemen kesan yang dilakukan pada anak-anak. Pada masa sekarang ini anak-anak sudah sangat dekat dengan ruang digital, mereka tidak hanya memanfaatkan untuk belajar namun juga bermain seperti dalam sebuah *game online*

## Referensi

- Arif, M. (2022). *Profil Internet Indonesia 2022*. Jakarta: APJII.
- Arnus, S. H. (2015). Computer Mediated Communication (CMC), Pola Baru Berkomunikasi. 8(2), 275- 289.
- Bell, D. (2007). Cyberculture. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*
- Bolino, M., Long, D., & Turnley, W. (2016). Impression management in organizations: Critical questions, answers, and areas for future research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 377-406.
- Elyas, A. H. (2018). Penggunaan Model Pembelajaran E-Learning Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Warta*.
- Goffman, Erving (1969) *The Presentation of Self in Everyday Life* New York: Double day Anchor Books
- Griffin, E. (2012). In *A First Look At Communication Theory* (p. eight edition). Amerika: McGraw Hill.

Journal Homepage : <http://jurnalilmukomunikasi.uho.ac.id/index.php/journal/index>  
DOI : <http://dx.doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.22>

- Griffin, E. (2018). In *A First Look At Communication Theory* (p. eight edition). Amerika: McGraw Hill.
- Hosseini, S. B., & Branch, I. S. T. (2015). Computer-mediated communication: Pedagogical and language learning implications. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*, 6(1), 163-176.
- Johnson, G (2006). Synchronous and Asynchronous text-based CMC in educational context: A Review of recent research. *Tech Trends* 50, 46-53. <https://doi.org/10.1007/s11528-006-0046-9>
- Littlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. (2009). *Encyclopedia of Communication Theory*. California: SAGE Publications, Inc.
- Nasution, E. L. (2012). *Uraian Singkat Tentang E-learning*. Yogyakarta: Depublish Publisher.
- Nugroho, F., & Hasfi, N. (2019). Strategi Pengelolaan Kesan dalam Komunikasi Hyperpersonal Pengguna Tinder. *Interaksi Online*, 7(4), 54-68.
- Pudjiati, S. R. R. (2020). Kontribusi identitas budaya jawa yang dimediasi oleh cognitive reappraisal dalam membentuk resiliensi keluarga pada keluarga suku jawa. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 12(1), 10-21.
- Rusli, M., Hermawan, D., & Supuwingsih, N. (2020). *Memahami e-Learning: Konsep, Teknologi dan Arah Perkembangan*. Yogyakarta: Andi.
- Supratman, E., & Purwaningtias, F. (2018). Pengembangan Media Pembelajaran E-Learning Berbasis Schoology. *Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*,.
- Suri, A., Subagyo, A. K., & Irwansyah. (2020). Computer-Mediated Communication dan Manajemen Kesan Pada Pembelajaran Elektronik Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. *Sosial dan Budaya Syar'i*, 89-108.
- Thurlow, C., Lengel, L., & Tomic, A. (2004). *Computer Mediated Communication Social Interaction and The Internet*. London: SAGE Publication Ltd.
- Van der Bel, M. (2018). Digital Culture-Your Competitive Edge. Retrieved 17 January, 2019, from: <http://www.linkedin.com/pulse/digital-culture-your-competitive-edge-michel-van-der-bel>.
- Walther, J. B. (1996). *Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction*. *Communication Research*. SAGE Social Science Collections.
- Yudhistira, Y., Mukrodin., Nablya, F. (2021). Pengembangan Platform Pembelajaran Elektronik Untuk Mendukung Industri Kreatif (Creative E-Learning) Menggunakan Framework Open Source. *Smart Comp* Vol.10, 20-25
- Yunianti, U. (2020). Pengelolaan Kesan Virtual Dalam Blended Learning Di Universitas Muhammadiyah Bandung (Kajian Dramaturgi Pada Dosen). *Jurnal sosial dan humaniora Universitas Muhammadiyah Bandung vol. 2*
- Zaliyanti, A. D., & Yuningsih, A. (2022, January). Komunikasi Hiperpersonal dalam Presentasi Diri. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 2, No. 1, pp. 504-507).
- Zheng, B., & Warschauer, M. (2018). Language Development and Epistemic Engagement Among Upper Elementary Students in Synchronous Computer-Mediated Communication. *Journal of Educational Computing*, 1549-1574