

BAB 16

Hambatan Komunikasi dan Budaya dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi COVID-19

Soraya Fadhal, Universitas Al Azhar Indonesia

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 membawa perubahan dunia yang dahsyat dan tantangan bagi ketahanan psikologis, ekonomi, dan sosial masyarakat dunia, termasuk di bidang pendidikan. Pandemi menyebabkan krisis kesehatan, pangan, sosial, pendidikan, tingginya jumlah orang sakit, kematian, kerugian ekonomi, dan risiko psikososial, yang melebihi kemampuan manusia untuk menangani situasi tersebut (American Health Organization, 2009).

Media dan percakapan sosial didominasi isu pandemi. Masyarakat terpapar informasi dalam jumlah besar yang membuat tingkat kecemasan menjadi tinggi. Tekanan isolasi sosial dan ketiadaan pekerjaan memberikan efek signifikan pada kesehatan mental. Beragam trauma psikologis muncul, seperti kesepian (*lonelines*), gangguan komunikasi, suasana hati, ketidakpercayaan diri, stres, ketakutan, kesedihan, kebosanan, kecemasan, ketidakmampuan beradaptasi dengan lingkungan, kegagalan teknologi komunikasi baru, penyalahgunaan obat-obatan dan alkohol, insomnia, depresi, panik, frustrasi, bahkan bunuh diri (Department of Psychiatry, 2020; Usher dkk., 2020).

Komunikasi dan kontribusi pengorbanan warga negara dapat membantu menghentikan penyebaran penyakit ini. Salah satu bentuk pengorbanan adalah kesediaan untuk tinggal di rumah atau dikenal dengan gerakan *#StayatHome*. Aktivitas ini berdampak bagi dunia pendidikan, termasuk siswa didik, baik di level sekolah maupun pendidikan tinggi. Siswa didik diminta untuk tidak pergi belajar ke sekolah dan tidak bertemu temannya secara langsung. Padahal, pertemuan tatap muka menjadi kebutuhan mendasar dan keindahan bagi peserta didik untuk berinteraksi dengan lingkungan pendidikannya. Menurut Aji (2020, hlm. 395-402), kebijakan penutupan lembaga pendidikan adalah upaya menahan penyebaran pandemi COVID-19. Situasi ini berdampak pada seluruh elemen pendidikan, jutaan pelajar dan mahasiswa, tidak terkecuali di Indonesia.

Ketiadaan pembelajaran langsung (*offline*) menjadi pengalaman baru. Proses pembelajaran bergeser menggunakan media daring sebagai medium komunikasi virtual. Kenyamanan interaksi para pihak yang terlibat, mahasiswa, dosen, pihak kampus, harus dibangun dan diwujudkan bersama melalui komunikasi di tengah krisis untuk mengurangi *entropy* atau ketidakpastian. Pendidikan daring menawarkan budaya pembelajaran baru. Siswa didik dapat belajar secara mandiri, mengakses materi pembelajaran kapan dan dari mana saja (Sarisakalöglu dkk., 2015). Sebagai sesuatu yang baru, pembelajaran daring membutuhkan adaptasi terhadap pola komunikasi yang baru. Berbagai hambatan pun bermunculan. Proses pembelajaran daring menghadirkan ketidaknyamanan dan keagapan, termasuk beragam hambatan komunikasi dan budaya. Realitas komunikasi virtual adalah realitas simbolik, bukan realitas objektif. Oleh karenanya, tidak mudah bagi setiap orang—termasuk peserta didik, untuk beradaptasi dengan situasi tersebut. Penelitian ini ingin mengkaji *bagaimana hambatan komunikasi dan budaya yang dirasakan mahasiswa dalam pembelajaran daring pada masa pandemi COVID-19, mengingat terjadi perubahan proses pembelajaran dari ruang kelas luring menjadi kelas daring.*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivis. Menurut Bryman (2012, hlm. 380), pendekatan kualitatif memiliki ciri induktif, yang secara ontologi, kebenaran dan realitas merupakan hasil interaksi individu. Secara epistemologi, menekankan bagaimana dunia dipahami dari sudut pandang informan. Secara metodologi, menggunakan strategi yang menekankan penggunaan kata daripada kuantifikasi.

Informan penelitian adalah mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Jakarta yang mengikuti pembelajaran daring. Laporan UNESCO menunjukkan bahwa mahasiswa adalah salah satu kelompok yang kondisinya krisis, dengan tekanan stres yang cukup tinggi, dan paling rentan terkena dampak pandemi. Kondisi ini membuat mereka harus menghadapi pemutusan studi atau *drop out* (UNESCO, 2020). Informan berdomisili dan kuliah di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Informan adalah mahasiswa yang mengikuti perkuliahan daring sejak masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) berlangsung (Maret–Mei 2020). Metode pemilihan informan adalah nonprobabilitas, dengan *purposive* dan *quota sampling*. Ada 18 orang informan mahasiswa, terdiri atas 9 perempuan dan 9 laki-laki. Yaitu, mahasiswa tingkat 1–3, dengan rentang usia 18–20 tahun berasal dari kelas sosial (SES) yang sama, kelas menengah, dan menengah-atas. Pengumpulan data dilakukan pada Mei 2020 dengan metode wawancara terstruktur secara daring melalui media email dan aplikasi WhatsApp sesuai dengan protokol riset pada masa pandemi.

KERANGKA PEMIKIRAN

Dampak pandemi COVID-19 terhadap pendidikan atau perubahan pembelajaran dari kelas biasa menjadi kelas daring, yaitu sebagai berikut (Aji, 2020, hlm. 395-402).

Pertama, *dampak jangka pendek*, bersekolah di rumah adalah kejutan besar bagi keluarga Indonesia sehingga memunculkan masalah psikologis peserta didik yang terbiasa belajar dengan tatap muka langsung. Kondisi ini memunculkan kebingungan masyarakat karena infrastruktur teknologi informasi yang terbatas, terutama di daerah-daerah.

Kedua, *dampak jangka panjang*, aspek keadilan dan peningkatan ketidaksetaraan antarkelompok masyarakat dan daerah yang membutuhkan dukungan teknologi komunikasi dan informasi (Bärwald dalam Sarisakaloğlu dkk., 2015) menjelaskan bahwa pembelajaran daring adalah suatu bentuk pembelajaran yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi. Pembelajaran jarak jauh terjadi ketika siswa dan pendidik tidak hadir secara fisik di sekolah (Setiawan dan Ilmiah, 2020, hlm. 1-9). Pelaksanaan dapat secara sepenuhnya baik jarak jauh (*hybrid*) maupun campuran, yaitu belajar jarak jauh dan di ruang kelas (*blended*). Media daring menjadikan proses pembelajaran jarak jauh menjadi mudah dan cepat. UNESCO pada 4 Maret 2020 (dalam Setiawan dan Ilmiah, 2020) menyarankan perubahan pembelajaran kelas luring menjadi daring guna mengatasi hambatan pendidikan dan menjangkau peserta didik dari jarak jauh.

Dalam pembelajaran daring, siswa didik menerima materi pembelajaran melalui teks, gambar, audio, video serta interaksi interpersonal melalui beragam aplikasi daring (Sadeghi, 2019). Salah satu fungsi utama media digital dalam masyarakat kontemporer adalah untuk memfasilitasi *sharing of knowledge* atau berbagi pengetahuan (Jurriens dan Tapsell, 2017, hlm. 12). Salah satu kunci pembangunan infrastruktur digital di bidang pengetahuan adalah digitalisasi perpustakaan atau koleksi pengetahuan sebagai sumber daya digital untuk pendidikan. Menurut Jurriens dan Tapsell (2017, hlm. 12), sejak 1990, pendidikan daring telah hadir di Indonesia. Inisiatif kreatif dan akademik juga meningkat dalam ruang publik dalam konteks berbagi pengetahuan. Namun, di sisi lain, hadir masalah baru yang terkait dengan keterbatasan teknologi dan kemampuan menggunakan teknologi.

Hal yang menghambat efektivitas penggunaan teknologi untuk pembelajaran daring, di antaranya (Aji, 2020, hlm. 395-402): keterbatasan penguasaan teknologi komunikasi dan informasi oleh pendidik dan peserta didik, sarana dan prasarana teknologi yang mahal dan kurang memadai, akses dan jaringan internet yang terbatas dan belum merata di pelosok negeri, dan kurang tersedianya anggaran untuk teknologi dan biaya pembelajaran daring. Adapun kategori hambatan dalam pembelajaran daring bisa dilihat dalam tabel 16.1 berikut.

Tabel 16.1.
Tabel kategori hambatan dalam pembelajaran daring

No	Hambatan	Penjelasan	Contoh
1	Komunikasi	Gangguan internal individu dan lingkungan (<i>external</i> atau <i>environmental noise</i>).	Kemampuan dosen dalam penyampaian materi, gaya, metode, situasi belajar, gangguan lingkungan, dll.
2	Budaya	Kebiasaan, nilai, perilaku, cara hidup, gagasan, ide, yang berkembang di dunia pendidikan dan masyarakat.	Terkait cara belajar, nilai, aturan, bahasa, kebiasaan dalam kelas, cara mengucap salam, jargon, istilah, dll.
3	Teknis	Gangguan teknis, teknologi	Hambatan karena media, alat seperti gadget, koneksi jaringan, aplikasi, kemampuan bahasa asing, dsb.
4	Fisik	Berkaitan dengan kemampuan fisik.	Kelelahan fisik, mata atau penglihatan, kemampuan dengar, dsb.
5	Emosional	Perubahan aspek emosional dalam hubungan antara pendidik dengan siswa.	Perasaan terisolasi, ketakutan, kehilangan kepercayaan atau rasa tidak percaya (<i>mistrust</i>), tertekan, dll.
6	Gender	Kemampuan penggunaan teknologi antara dosen, mahasiswa laki-laki dan perempuan.	Anggapan bahwa laki-laki lebih superior dibandingkan dengan perempuan dalam penggunaan teknologi.
7.	Personal/ Psikologis	Perasaan personal yang menghambat komunikasi, interaksi, kolaborasi dalam pembelajaran daring.	Rasa malu berbicara dalam forum daring karena diperhatikan banyak orang, ketidakpedulian, kurangnya perhatian atas proses perkuliahan, malas belajar berkelompok, dsb.

(Sumber: Dielaborasi dari Sarisakaloğlu dkk., 2015; Abramenska, 2015)

Menurut Joseph dan Czarnecki (dalam Delwiche dan Henderson, 2013, hlm. 228), penggunaan media digital dalam proses pembelajaran akan membuat siswa mengorbankan kebebasannya, sekalipun di sisi lain memberikan kesempatan bagi mereka untuk mengekspresikan personal dirinya. Kesempatan mengekspresikan diri merupakan pengalaman yang jarang hadir dalam program pendidikan tradisional (luring). Menurut Joseph dan Czarnecki (dalam Delwiche dan Henderson, 2013, hlm. 228), di media digital, lingkungan sangat terkontrol, diatur, dan dalam level tertentu sangat artifisial. Siswa tidak selalu atau belum tentu akan mendapatkan respons yang mereka inginkan. Media digital membuat siswa “dipaksa” menjawab apa yang pendidik inginkan, dibandingkan dengan menerima jawaban atau respons siswa yang lebih alami. Artinya, dalam pembelajaran daring, respons siswa tidak sealami dalam kondisi kuliah luring. Akibat penggunaan media daring, siswa menjadi tidak mudah memahami peta pembelajaran, mengantisipasi respons, dan sulit mengembangkan pengetahuan dan kemampuan dirinya. Komunikasi media seringkali diintervensi *noise* atau

gangguan teknis yang memunculkan *miss communication* antara pihak-pihak yang terlibat. Salah satunya memunculkan pemikiran pada siswa bahwa mereka dinilai secara negatif oleh pengajarnya (Delwiche dan Henderson, 2013, hlm. 228).

Studi yang dilakukan oleh Pal dkk. (2016), mencatat bahwa hambatan komunikasi yang terjadi dalam proses pembelajaran tidak saja karena faktor pengajar, tetapi juga karena faktor suasana kelas, kurikulum, dan kondisi siswa. Menurut Sadeghi (2019), siswa harus mengambil tindakan untuk bertanggung jawab dalam pembelajaran daring. Otonomi dan *self-learning* (belajar sendiri) adalah hal yang vital dan kritical dalam proses pembelajaran. Hal tersebut memberikan kontribusi yang menentukan keberhasilan pembelajaran daring. Hambatan utama siswa dalam pembelajaran daring mencakup pemahaman siswa atas peran pengajar, kemampuan adaptasi dengan model pembelajaran daring kolaboratif, serta bagaimana memperoleh keterampilan akademik (Damary, Markova & Pryadilina, 2017). Hambatan lainnya dalam pembelajaran daring adalah (İşman dkk., 2003): (1) menurunnya motivasi siswa; (2) kesulitan adaptasi dan pemahaman siswa; (3) kurangnya dukungan dari lembaga pendidikan; (4) kurangnya respons balik atau *feedback* dalam proses pembelajaran; (5) kesulitan evaluasi partisipan; dan (6) perasaan teralienasi dan terisolasi dari komunitas akibat kurangnya interaksi dan reaksi verbal-nonverbal dalam pembelajaran. Dengan demikian, hambatan yang terjadi dalam proses pembelajaran daring bisa berupa hambatan komunikasi dan juga hambatan budaya.

Lebrón & Méndez (2013, hlm. 126-132) menjelaskan pandangan ahli bahwa budaya adalah serangkaian cara berpikir, kepercayaan, perasaan, kebiasaan, ide, gagasan, tindakan, perilaku, nilai, yang disampaikan melalui simbol, termasuk berbagai artefak dalam suatu masyarakat atau komunitas. Ruben dan Stewart (2006) menjelaskan bahwa budaya adalah cara hidup, nilai, kebiasaan, norma, keseharian, adat manusia. *The National Center for Mental Health in Schools* (2015, hlm. 1-5) menjelaskan bahwa budaya dalam pendidikan termasuk aturan tidak tertulis dalam kelompok, seperti standar sosial atau kebiasaan belajar yang diterima bersama. Budaya menyediakan desain bagi masyarakat untuk menginterpretasikan lingkungannya, membentuk bagaimana orang melihat dunia, cara berpikir dan bertindak. Menurut Bodley dalam Lebrón & Méndez (2013), ada tiga komponen utama budaya, yaitu: *apa yang orang pikirkan, kerjakan, dan apa produk yang dihasilkan*. Budaya ditentukan oleh bagaimana individu berpikir, berimajinasi dan belajar atas sesuatu. Budaya menunjukkan pola hidup berkelanjutan dalam suatu ekosistem. Budaya merupakan elemen mendasar dalam memahami bagaimana suatu sistem sosial berubah. Budaya memengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam interaksinya di dalam dan antarsistem. Perkembangan pengetahuan ditentukan oleh budaya, ekonomi, dan sistem sosial. Penyebab keberhasilan eksistensi institusi atau kelompok antara lain karena mereka dapat memahami budaya yang ada di lingkungannya (Lebrón & Méndez, 2013, hlm. 126-132).

Dalam konteks penelitian ini, kita akan melihat bagaimana cara, nilai, norma, kebiasaan, tindakan mahasiswa, ketika berinteraksi dalam proses pembelajaran daring pada masa pandemi COVID-19 ini. Asumsinya adalah pandemi membawa perubahan budaya, ekonomi, dan sosial yang memberikan implikasi kepada proses pembelajaran di dunia pendidikan tinggi. Penelitian ini ingin mendapatkan gambaran bagaimana komunikasi dan budaya mahasiswa serta hambatan apa yang dialami dalam kelas pembelajaran daring tersebut. Keberhasilan pembelajaran daring ditentukan oleh keberhasilan adaptasi mahasiswa, dari budaya belajar luring menjadi daring dengan budaya baru, yaitu budaya digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas belajar daring saat pandemi adalah pengalaman baru dengan teknologi. Belajar daring dirasakan lebih praktis, fleksibel, mudah dilakukan tanpa secara fisik harus berpindah, hemat tenaga dan biaya, serta membuat mahasiswa memiliki waktu luang untuk mengeksplorasi diri dan bersama keluarga.

“Lebih mudah, tidak memerlukan transportasi, hemat tenaga dan ongkos... praktis dan fleksibel, bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun.” (UL)

“Waktu luang banyak untuk mengeksplor diri dan belajar hal di luar akademik, belajar lebih disiplin... uang dan waktu sangat tidak terbuang.” (AM)

Hasil penelitian menunjukkan ada hambatan komunikasi dan budaya yang dirasakan dalam pembelajaran daring pada masa pandemi COVID-19, yaitu sebagai berikut.

Tabel 16.2.

Tabel hambatan komunikasi dan budaya dalam pembelajaran daring

No	Hambatan	Dimensi	Temuan
1	Komunikasi	Psikologis/ Emosional	Kejenuhan komunikasi.
			<i>Personal communication barriers.</i>
			Komunikasi antarpribadi terbatas.
			<i>Lonely, teralienasi.</i>
			Komunikasi cenderung satu arah; komunikasi pada mesin.
		<i>Semantik noise: miss communication</i>	
		Suasana dan Pola Komunikasi	Hilangnya suasana informal.
			Kelelahan komunikasi daring.
		Teknis/ <i>Technical Noise</i>	Keterbatasan waktu komunikasi.
			Gangguan teknologi komunikasi (fasilitas, akses koneksi internet, sinyal, kuota).
Media	Keterbatasan media daring.		
Literasi digital dan teknologi	Kurangnya pemahaman budaya komunikasi media digital.		
	Literasi digital dan teknologi		

2	Budaya	Kemampuan Akademis Mahasiswa	Kesenjangan pemahaman pembelajaran.
			Kesulitan memahami materi pembelajaran.
		Gangguan Lingkungan, Suasana Rumah dan Dukungan Keluarga	Gangguan perilaku lingkungan.
			Suasana rumah, dukungan keluarga.
			Adanya tuntutan aktivitas lain di rumah .
		Budaya Belajar	Kurangnya disiplin belajar mandiri, inisiatif, keseriusan, dan tanggung jawab mahasiswa.
			Mahasiswa merasa tidak perlu terikat dengan aturan formal belajar di ruang akademik (misalnya aturan berpakaian, berbicara, dll.).
		Kepercayaan Diri Mahasiswa	Kurangnya kepercayaan diri mahasiswa.
			Malu, pasif, dan sulit mengemukakan pendapat.
		Interaksi sosial	Tingkat stres yang lebih tinggi.
			Penurunan semangat belajar.
			Hilangnya “kebahagiaan” berinteraksi dan belajar siswa (<i>learning enjoyment</i>).
			Pola interaksi bersifat parsial, artifisial, permukaan.
		Kemampuan Dosen dan Manajemen Lembaga Pendidikan	Literasi teknologi dan digital dosen.
			Kemampuan dosen mengelola kelas.
			Komitmen, tuntutan dan empati dosen.
Dukungan sistem dan manajemen lembaga pendidikan.			
Sistem Evaluasi	Sistem penilaian mahasiswa.		

(Sumber: Olahan Penulis)

Penjelasan hambatan komunikasi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. *Kejenuhan Komunikasi*. Pembelajaran daring menuntut komitmen yang tinggi baik siswa maupun pendidik dalam situasi yang kaku dan formal sementara suasana kelas luring lebih cair. Juga, keterbatasan waktu pertemuan, media, fokus pembahasan dan lain-lain. Mahasiswa juga tidak dapat berinteraksi seperti biasa. Kuliah daring membuat aktivitas bermedia lebih intens. Komunikasi dengan pola yang sama dan berulang ini memunculkan kejenuhan.

“Tantangannya adalah kejenuhan, karena tidak bertemu orang lain dan menjalani kehidupan sosial seperti biasanya... serta minimnya interaksi sosial.” (UL, wawancara daring, 20 Mei 2020)

2. *Hilangnya Suasana Informal, Komunikasi Antarpribadi Terbatas*. Dalam kelas luring, mahasiswa menyampaikan pendapat secara langsung, relaks dan spontan. Kuliah luring dianggap lebih asyik dan menyenangkan, bisa berinteraksi, membangun kesamaan, empati, peduli, serta perhatian dari

teman atau lingkungan belajarnya. Komunikasi interaktif berupa tanya jawab, diskusi, obrolan, dan *ice breaking* yang biasa terjadi, dirasakan hilang di kelas daring. Kesan suasana resmi, formal, dan serius tentang materi pembelajaran hadir. Interaksi pribadi dan spontanitas berkurang, fokus pada materi pembelajaran. Diskusi sulit dilakukan leluasa sehingga mereka enggan berbicara dalam kelas daring. Empati, fleksibilitas, dan kenyamanan interaksi berkurang, tergantikan dengan kekakuan komunikasi medium mesin (*mediated-communication*) yang terstandar (*default*), *rigid* atau kaku. Pembelajaran daring dianggap merenggut ‘kebahagiaan berinteraksi’ mereka.

“Bedanya mungkin dari penyampaian tutur kata, saya sedikit ragu dan tidak bisa asal *nyeplos* kayak waktu *offline* karena takut akan mengganggu.” (NB, wawancara daring, 20 Mei 2020)

“Kuliah *online* serius, nggak ada waktu untuk bercanda sesama mahasiswa, hampir semua kehilangan kesenangan dalam proses kegiatan perkuliahan, dan “merenggut” kesenangan (kuliah).” (AM, wawancara daring, 21 Mei 2020)

3. *Personal Communication Barriers*. Pembelajaran daring memiliki keterbatasan ruang dan waktu, memunculkan hambatan komunikasi personal, di antaranya:

Tabel 16.3.
Tabel personal communication barriers

No.	Personal Communication Barriers
a.	Komunikasi cenderung satu arah, kurang interaktif, kondusif, <i>feedback</i> tidak langsung, dan tidak leluasa. Mahasiswa tidak nyaman, malas, tidak bebas bertanya langsung, cenderung pasif dalam forum terbuka (<i>public sphere</i>). Ada <i>external noise</i> saat diskusi atau tanya jawab. Di kelas luring, mereka leluasa bertanya kepada dosen setelah kuliah selesai.
b.	Mahasiswa tidak nyaman dan fokus saat presentasi karena merasa diperhatikan banyak mata melalui layar atau <i>screen</i> komputer.
c.	Proses diskusi kurang berjalan baik. Tidak semua mahasiswa memiliki kemampuan komunikasi termediasi dan mampu menangkap materi pembelajaran daring sehingga tujuan pembelajaran tidak sepenuhnya tercapai. Kuliah luring dinilai lebih efektif dalam meminimalisasi kesalahpahaman.

Kehidupan nyata menghadirkan beragam peran, ruang, *space*, suasana, dan konteks. Sementara itu, interaksi dalam ruang kelas daring hanya memiliki satu ruang, peran, suasana, dan konteks. Penggunaan media daring membuat pengguna secara psikologis kurang nyaman, karena menjadi pusat perhatian, serasa berada dalam jendela komputer. Hal ini mengakibatkan pengguna secara psikologis lebih gugup. Ini disebut *depersonalizing* (Jiang, 2020), yaitu kekuasaan dan kebebasan individu pengguna dihilangkan. *Video call* yang digunakan membuat pengguna ruang daring merasa berada dalam suasana formal. Penelitian Sarısakaloğlu dkk.

(2015) sejalan dengan ini. Mereka menemukan bahwa siswa lebih menyukai kelas luring daripada pembelajaran daring. Di kelas daring, siswa tidak nyaman, merasa privasinya terganggu, serta tidak dapat menghindari kontak mata atau komunikasi nonverbal dengan pengajar maupun teman kelasnya.

4. *Hambatan Teknologi Komunikasi. Technical noise* terkait dengan teknologi atau alat komunikasi. Misalnya, gangguan komputer, audio, *microphone* yang bermasalah, aplikasi *video call* (tidak *user friendly*), koneksi internet atau sinyal yang lemah, *wi-fi* terbatas, ketiadaan LAN, gangguan cuaca, dan lain-lain. Kondisi ini menyebabkan *delay feedback* dalam proses komunikasi. Akibatnya, mahasiswa terlambat mendapatkan momentum belajar dan kehilangan pesan materi. Bahkan, ada mahasiswa yang tidak kuliah, karena tidak bisa menggunakan komputer atau mengakses internet.

“*Wi-fi* mati dan kuota tipis menghambat perkuliahan saya. Seperti kemarin sempat 2 minggu *wi-fi* mati, mau pakai kuota juga kendala, akhirnya hak absen saya di 2 mata kuliah habis.” (AA, wawancara daring, 19 Mei 2020)

“Kalo internet di rumah lagi jelek, pas dosen ngejelasin jadi putus-putus, jadinya kurang paham sama materi.” (AD, wawancara daring, 20 Mei 2020)

5. *Hambatan Emosional: Lonely, Teralienasi*. Proses pembelajaran daring dirasakan seperti berkomunikasi dengan diri sendiri atau dengan komputer. Dalam kajian efek media, ini dikenal sebagai konsep *media equation*. Yaitu, manusia memperlakukan media komputer atau gadget selayaknya sebagai *human being* atau manusia. Kenyataannya mitra mahasiswa berinteraksi adalah alat atau mesin (gadget). Akibatnya, mahasiswa merasakan bahwa perkuliahan yang mereka jalani dilakukan sendirian, tanpa ada teman di sampingnya dengan pengalaman yang sama. Keterasingan begitu kuat. Kehadiran fisik orang lain kurang mereka rasakan dalam proses perkuliahan ini.

“Kuliah menjadi bosan karena tidak bisa bertemu dan ngobrol dengan orang lain seperti teman.” (ST, wawancara daring, 21 Mei 2020)

“Makin ke sini makin jenuh... saya nggak bisa ketemu dan bercanda dengan teman di kelas kayak biasanya..., semangat belajar saya turun....” (DN, wawancara daring, 19 Mei 2020)

6. *Keterbatasan Media Daring*. Penggunaan media daring, seperti *video conference*, membuat materi pembelajaran tidak dapat disampaikan secara detail, tidak mudah dipahami, karena keterbatasan waktu untuk berdiskusi. Mahasiswa dituntut untuk belajar mandiri. Kesulitan utama pada pembelajaran yang sifatnya praktik, yang tidak mudah disampaikan melalui media daring. Kuliah praktik atau turun lapangan sulit dilakukan sehingga menuntut pembelajaran menggunakan peraga konten digital. Hal ini kurang efektif dibandingkan dengan jika dilakukan secara luring,

seperti mata kuliah produksi program atau penelitian. Akhirnya, pesan atau materi pembelajaran tidak dapat diterima dengan optimal.

“Mahasiswa tidak dapat seratus persen mencerna kelasnya tanpa ada praktik dari dosennya. Dosen hanya memberi catatan tanpa berinteraksi langsung.” (FR, wawancara daring, 21 Mei 2020)

“Komunikasi harus dilakukan lewat media digital. WA, Zoom, LINE, email, dsb., walaupun sering digunakan, tetapi tetap berbeda. Pengerjaan tugas yang seharusnya turun lapangan jadi sulit... karena harus melakukan semuanya serba *online*. Padahal, harusnya memproduksi sebuah program....” (FR, wawancara daring, 21 Mei 2020).

7. *Kurangnya Pemahaman Budaya Komunikasi Media Digital.* Proses pembelajaran daring memerlukan penyesuaian cara, aturan, nilai, norma, etika, dan kesepakatan komunikasi. Temuan menunjukkan informan mahasiswa kurang memahami budaya berkomunikasi media digital. Mereka berpendapat bahwa dalam pembelajaran daring, etika, aturan, dan cara komunikasi berbeda dengan di kelas luring. Misalnya, menganggap tidak masalah jika berkomunikasi dengan bahasa nonbaku atau mengirim pesan kepada teman atau dosen hingga tengah malam karena menganggap bahwa komunikasi dapat dilakukan kapan saja (*asynchronous communication*). Kondisi ini membuat ketidaknyamanan bagi dosen atau mahasiswa lain, serta mengganggu hubungan dalam pembelajaran daring.

“Penggunaan bahasa menurut saya tidak jauh berbeda, karena kita menggunakan bahasa nonbaku di dalam kelas *online*.” (UL, wawancara daring, 20 Mei 2020)

8. *Kelelahan Komunikasi Daring.* Perkuliahan daring membuat fisik cepat lelah, karena manusia terus berada di depan komputer. Kelelahan berimplikasi pada kesehatan baik penglihatan yang menurun maupun kelelahan fisik.

“Lelah terus-terusan berada di depan gadget, mata juga semakin buram.” (HN, wawancara daring, 21 Mei 2020)

Petriglieri Shuffler (dalam Jiang, 2020) menjelaskan bahwa penggunaan forum daring aplikasi *video call* seperti Zoom, membuat orang lebih fokus pada obrolan tatap muka *real time* (*synchronous communication*), yang sangat melelahkan. Kondisi tidak nyaman dan melelahkan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, di antaranya adalah sebagai berikut.



Gambar 16.1.

Faktor-faktor yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kelelahan saat melakukan komunikasi daring.

(Sumber: Olahan peneliti dari temuan dan merujuk tulisan Jiang, 2020)

9. *Literasi Digital dan Teknologi*. Temuan menunjukkan adanya keterbatasan kemampuan mahasiswa dan dosen dalam penggunaan teknologi (penggunaan komputer, aplikasi *video conference*, atau sistem pembelajaran daring). Dengan kata lain, literasi digital dan teknologi belum cukup baik dan merata. Seperti yang disampaikan Sarısakalođlu dkk. (2015), kelemahan kemampuan teknis pendidik dan mahasiswa juga harus menjadi catatan dalam evaluasi pembelajaran daring.

Proses pembelajaran daring juga memunculkan budaya baru yang berbeda dari pembelajaran kelas luring. Beberapa *hambatan budaya* yang terjadi adalah sebagai berikut.

1. *Kemampuan Dosen Mengelola Kelas dan Manajemen Lembaga Pendidikan*. Kemampuan dosen terkait dengan kemampuan mengelola kelas, memberikan pengajaran yang menarik, dan variatif sehingga tidak monoton. Temuan menunjukkan masih ada dosen yang menggunakan pola komunikasi satu arah, hanya untuk pengiriman materi dan kurang memberikan penjelasan. Hal ini menimbulkan kesenjangan pemahaman mahasiswa atas materi pembelajaran. Sarısakalođlu dkk. (2015), menjelaskan bahwa siswa didik tidak dapat mengikuti penjelasan pengajar dengan lengkap dan kehilangan pesan atas materi pembelajaran yang disampaikan, karena kurangnya kontrol atas proses pembelajaran.

“Ada dosen yang berkomunikasi satu arah seperti hanya memberi tugas, tapi tidak menjelaskan materinya kepada kita.... Berbeda dengan komunikasi saat kuliah *offline*, di mana kita bisa mendengarkan materinya secara jelas.” (ST, wawancara daring, 21 Mei 2020)

2. *Gangguan Lingkungan, Suasana Rumah, dan Dukungan Keluarga.* Belajar dari rumah menghadirkan beberapa hambatan, yang membuat ketidaknyamanan mahasiswa. Di antaranya: (a) *Suasana rumah yang santai, relaks, dan informal.* Secara psikologis, rumah memang tempat beristirahat, bukan tempat ideal untuk belajar. Situasi ini membuat mahasiswa kurang termotivasi untuk belajar; (b) *Kurangnya dukungan moral keluarga.* Temuan menunjukkan masih ada keluarga yang kurang memahami konteks pembelajaran daring dan menganggap bahwa kuliah daring tidak sama penting dengan kuliah luring. Sehingga, saat pembelajaran daring berlangsung, mereka menginterupsi, mengajak berbicara, atau meminta mahasiswa melakukan aktivitas lain (*multi activity*);

“Biasanya tenang kuliah *offline*. Kalau di rumah, Mama aktif mengomentari saya, karena mengerjakan apa2 di kamar... atau duduk seharian di meja belajar, membuat kesan tidak baik di mata orang tua saya. Sehingga, saya kena tegur, padahal beneran lagi kuliah.” (AA)

“Orang tua mengeluh karena saya selalu di depan gadget. Saya jadi pribadi yang sensitif karena tekanan keadaan, dan orang tua ikutan komen karena saya berada di depan laptop terus.” (HN)

“Banyak dari kita yang di rumah itu ngga cuman diem doang, banyak aktivitas yang disuruh, entah bantu bantu2 rumah atau apalah....” (AD)

(c) *Keterbatasan ruang belajar di rumah.* Tidak semua mahasiswa memiliki rumah yang cukup akomodatif untuk melakukan pembelajaran daring (*school from home*). Ruang publik dan privat menjadi *blur* atau menipis. Ruang yang ada terbatas dan kurang mendukung untuk belajar. Misalnya di kamar, ruang tamu, atau keluarga. Saat kelas daring berjalan, ada gangguan (*noise*) dari pihak lain di ruangan tersebut yang mengganggu konsentrasi sehingga mahasiswa tidak dapat mengikuti pembelajaran dengan fokus dan tenang. Kondisi ini mengakibatkan *semantic noise* (kesalahpahaman mahasiswa menangkap makna materi pembelajaran).

“Suka ada *noise* dari rumah, emak saya suka manggilin, adek saya berisik kalo maen *game*. Jadi, mendingan saya ke kampus, materinya bisa saya tangkap sepenuhnya, daripada di rumah tapi kurang nangkap yang di sampein dosen. (DN, wawancara daring, 19 Mei 2020)

3. *Budaya Belajar dan Kepercayaan Diri Mahasiswa.* Budaya pendidikan kita cenderung bersifat satu arah dan *top down*. Mahasiswa tidak terbiasa berbicara atau menyampaikan pendapatnya, cenderung pasif, kurang inisiatif dan menunggu instruksi dosen. Sementara itu, cara belajar daring menuntut mahasiswa bertanggung jawab, disiplin, mandiri, dan memiliki kepercayaan diri untuk aktif. Temuan menunjukkan budaya belajar lama masih terasa. Akibatnya, muncul kecemasan mahasiswa dalam beradaptasi dengan situasi atau budaya belajar baru.

“Dalam pembelajaran *online*, tanggung jawab dan kemandirian saya lebih besar dituntut.” (HF, wawancara daring, 20 Mei 2020)

Temuan lain adalah mahasiswa menilai pembelajaran daring lebih bebas, tanpa pengawasan langsung dari dosen serta keterikatan pada aturan etika formal ruang akademis. Akibatnya, mahasiswa kurang serius dalam proses pembelajaran daring.

“Kadang temen lain suka bercanda gitu, nggak *nganggep* serius pas lagi mata kuliah berjalan. Ada yang *join* Zoom tapi ditinggal tidur... apa yang seharusnya nggak dilaksanain di kelas *offline* justru dilakuin di kuliah *online* ini.” (ST, wawancara daring, 21 Mei 2020)

4. *Tingkat Stres dan Penurunan Semangat Belajar*. Kuliah di kelas biasa dianggap lebih menyenangkan karena ada interaksi, canda, dan cerita saat berkomunikasi informal dengan teman dan lingkungan sebelum dan sesudah jam kuliah. Saat kuliah daring, komunikasi dipandang terlalu formal. Proses pembelajaran dirasakan serius, kaku, dan tidak ada waktu yang cukup untuk menjalin komunikasi antarpribadi. Pergaulan humanis dan interaksi sosial tidak dapat dilakukan leluasa. Sebagai orang muda yang senang bergaul, minimnya interaksi dan rasa terkungkung menjadi beban mahasiswa, stres atau *pressure* yang lebih tinggi. Kondisi ini mirip dengan hasil penelitian di Spanyol (Etxebarria dkk., 2020), yang menemukan dampak psikologis pandemi, stres dan kecemasan lebih banyak ditemukan pada individu yang usianya lebih muda. Mahasiswa kehilangan rasa “kesenangan belajar” (*learning enjoyment*), karena interaksi pertemuan yang terbatas dengan teman dan dosennya. Kekangan situasi alami membuat semangat kuliah mahasiswa menjadi mengendur. Damary, Markova, & Pryadilina (2017), menjelaskan kondisi siswa dalam pembelajaran daring cenderung memang memiliki tingkat kegigihan (semangat) dan kepuasan yang rendah. Dimensi budaya siswa berpengaruh dalam mencapai hasil pembelajaran.

“Kebanyakan mahasiswa, termasuk saya, mendapatkan kesenangan saat kuliah biasa dengan komunikasi, bercanda, curhat, bercerita ke sesama... otomatis semua hilang karena kuliah *online* dilakukan dengan serius dan nggak ada waktu luang, semua kehilangan kesenangan dalam kegiatan perkuliahan.” (AM, wawancara daring, 21 Mei 2020)

“Kalau kelas *offline* saya melakukan komunikasi aktif dengan teman. Sekarang, semakin sedikit. Perasaan malas juga semakin dominan.... Muncul perasaan bingung harus melakukan apa... dan malas melakukan apa pun.” (AA, wawancara daring, 19 Mei 2020)

5. *Interaksi Parsial, Artifisial, Permukaan*. Pembelajaran daring membuat interaksi dosen-mahasiswa dan antarmahasiswa menjadi berkurang, baik secara kualitas maupun kuantitas. Selain itu, tidak semua dosen membangun suasana kelas yang nyaman, yang membuat siswa leluasa bertanya atau

berdiskusi. Akibatnya, mahasiswa segan menyampaikan masukan atau keluhannya kepada dosen. Komunikasi yang ada dianggap kurang efektif.

“Ada dosen yang melakukan pembelajaran melalui aplikasi WA dan nggak efektif banget.” (AD, wawancara daring, 20 Mei 2020).

“Dosen menjelaskan materinya secara singkat, nggak dua arah karena keterbatasan waktu. Ketika sesi Zoom sudah selesai, kelas dipindahkan ke WAG. Biasanya saya atau teman-teman malas menanyakan materi yang sudah dijelaskan sebelumnya di Zoom.” (AL, wawancara daring, 20 Mei 2020).

6. *Komitmen dan Empati Dosen*. Ada pengajar yang dinilai kurang berkomitmen dengan perkuliahan daring. Misalnya, pergantian jadwal yang dilakukan sepihak oleh dosen dinilai menjadi hambatan kepastian informasi waktu pembelajaran. Dosen juga dipandang kurang memiliki *sense of crisis*, empati atas kondisi mahasiswa dengan memberikan tugas yang banyak dalam waktu yang terbatas.

“Hambatannya materi sulit dimengerti. Ada dosen yang tidak sesuai dengan jadwalnya..., memberi tugas dadakan dengan waktu yang mepet.” (ST, wawancara daring, 21 Mei 2020)

“Ada dosen yang tidak mementingkan kondisi mahasiswa, mengganti jadwal seenaknya tanpa mengingatkan, dengan *deadline* tugas yang kurang jelas... menuntut lebih, dengan kondisi kita yang sedang panik akan pandemi ini.” (AM, wawancara daring, 21 Mei 2020).

7. *Sistem Evaluasi Pembelajaran*. Salah satu kelemahan dalam pembelajaran daring adalah sistem evaluasi pembelajaran yang dirasakan kurang transparan dan terukur oleh siswa. Menurut Aji (2020, hlm. 395-402), evaluasi akhir atau penilaian siswa dapat mengalami kerugian karena target pembelajaran yang seharusnya diajarkan belum tentu tercapai dalam proses belajar daring karena keterbatasan waktu. Siswa tidak memperoleh penilaian atau *treatment* yang semestinya atas kemampuan mereka. Penilaian partisipasi, keaktifan mahasiswa, serta diskusi yang interaktif, untuk mengukur kemampuan resepsi materi pembelajaran, terbatas atau sulit dilakukan secara daring karena berbagai alasan teknis, seperti keterbatasan waktu dan media/teknologi yang digunakan. Kondisi ini berdampak pada psikologis dan menurunnya kualitas keterampilan atau kompetensi siswa didik (Aji, 2020, hlm. 395-402).

“Mahasiswa tidak dapat seratus persen mencerna kelas tanpa adanya praktek langsung... dosen hanya memberi catatan..., sedangkan mata kuliahnya memerlukan tatap muka langsung, tetapi dosen tidak mengerti dan terus memberi nilai yang tidak masuk akal.” (FR, wawancara daring, 21 Mei 2020)

“Dosen lebih pelit nilai. Padahal, jika dilihat tenaga dan ide yang dikeluarkan tidak sebanding dengan nilai yang didapat. Hal seperti itu

membuat saya malas untuk membuat *project* yang kreatif jika hanya mendapat nilai segitu.” (AL, wawancara daring, 20 Mei 2020)

Dalam pembelajaran daring, ada isu gender yang mengemuka. Sarisakaloğlu dkk. (2015) memaparkan bahwa ada perbedaan kemampuan penggunaan teknologi dalam pembelajaran antara siswa laki-laki dan perempuan. Cees J. Hamelink (dalam Wilkins dkk., 2014, hlm. 79-83), menjelaskan bahwa ada kesenjangan digital atas sumber daya teknologi pada perempuan yang terkait dengan literasi. Lebih banyak perempuan yang tidak melek teknologi (*illiterate*), memiliki keterbatasan akses dan kompetensi teknologi dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini karena keterlibatan perempuan dalam pengetahuan dan teknologi jauh di belakang peranan laki-laki. Di sisi lain, teknologi justru mendorong perempuan memecahkan isolasi sosialnya, menghadirkan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan, pendidikan, dan pekerjaannya. Ada catatan Hamelink (dalam Wilkins dkk., 2014, hlm. 79-83), bahwa kesenjangan digital ini tidak berlaku bagi perempuan yang memiliki modal ekonomi, budaya, kelas, dan usia. Hambatan dalam pembelajaran daring yang dirasakan mahasiswa laki-laki dan perempuan juga kurang lebih sama. Yaitu, sama-sama merasakan hambatan komunikasi dan budaya dalam pembelajaran seperti yang dipaparkan di atas. Misalnya, sama-sama merasa kurang percaya diri saat berbicara secara daring.

“Saya bukan tipe orang yang mengerti saat dijelaskan tidak *face to face* dan saya sangat malu saat ingin berbicara... sedangkan waktu kuliah *offline* lebih enak.” (NB, perempuan, wawancara daring, 20 Mei 2020)

“Kalo di kelas *online* kadang ngga berani buat *speak up*, tapi kalo di *offline* lebih berani aja gitu.” (SR, laki-laki, wawancara daring, 21 Mei 2020)

Penelitian ini tidak mengukur sejauh mana atau seberapa signifikan tingkat perbedaan kemampuan pembelajaran daring dan literasi digital mahasiswa laki-laki dan perempuan. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif mengenai tingkat kemampuan pembelajaran daring, tingkat literasi digital, teknologi, serta studi korelasi gender dengan kemampuan teknologi pembelajaran daring mahasiswa laki-laki dan perempuan. Penelitian ini juga menemukan langkah-langkah positif yang dilakukan mahasiswa untuk menangani berbagai hambatan pembelajaran daring, di antaranya:

- a. menggunakan jalur komunikasi atau media lain seperti WhatsApp, guna berkomunikasi atau diskusi lanjutan bersama dosen atau temannya. Pola komunikasi dengan *asynchronous communication* ini mendorong mahasiswa lebih aktif dalam belajar;
- b. berpikir positif, bertindak kreatif guna mengusir kebosanan. Misalnya, mencari sumber pembelajaran lain dari internet (YouTube, dll.), membuat

- catatan harian atau *point* materi kuliah, menulis *lettering* (tulisan hias) yang menarik, membuat presentasi infografis, belajar diiringi musik, dsb.;
- c. meningkatkan literasi informasi, digital, atau teknologi (*information and technology literate*) atas aplikasi media agar dapat mengikuti kuliah daring. Dengan cara belajar mandiri, bertanya kepada teman atau dosen, dan menonton video tutorial YouTube;
 - d. mempersiapkan suasana yang nyaman, rileks untuk belajar sebelum kelas dimulai. Misalnya, mempersiapkan camilan, posisi komputer, tempat duduk, dsb.; dan
 - e. mengelola stres dengan introspeksi dan berpikir positif tentang tujuan pendidikan mereka guna menghidupkan kembali semangat belajar dalam diri.

Kondisi pandemi COVID-19 turut memberikan dampak ekonomi pada keluarga mahasiswa. Sekalipun informan berasal dari kelompok menengah dan menengah atas, tetapi tetap merasakan dampak finansial, dan ini menjadi keterbatasan dalam proses pembelajaran daring. Biaya pembelian paket data untuk komunikasi daring dianggap mahasiswa cukup memberatkan mereka dalam proses belajar. Berdasarkan temuan, ada beberapa saran terkait pembelajaran daring dari tiga pihak: mahasiswa, pendidik, dan keluarga. Dari sisi mahasiswa: (a) Mahasiswa membutuhkan dukungan moral dan psikologis kampus maupun keluarga; (b) Kejenuhan mahasiswa perlu disiasati dengan aktivitas luring bersama keluarga atau teman; (c) Suasana perkuliahan di rumah perlu dibangun seperti di kelas luring, sehingga memunculkan semangat aktivitas kuliah. Misalnya, dengan mengenakan pakaian yang rapi dan mengikuti aturan resmi perkuliahan; (d) Mahasiswa perlu melakukan aktivitas yang menyenangkan, misalnya mendengarkan musik, menonton tutorial YouTube, dll. Dari sisi pendidik, perlu memiliki *support*, empati, strategi yang memotivasi mahasiswa, serta menyiapkan mekanisme dan waktu komunikasi interaktif di luar jam pembelajaran daring. Abramenka (2015, hlm. 4) menjelaskan bahwa penggunaan media komunikasi asinkron (*asynchronous communication*), seperti melalui *email* atau pesan teks (WA, dll.) tetap diperlukan untuk pembelajaran yang bersifat kolaboratif (diskusi, tanya jawab, dll.). Komunikasi interaktif dibutuhkan guna meningkatkan motivasi siswa terhadap pembelajaran daring. Pola pembelajaran dan manajemen akademis juga harus dibuat sederhana. Dosen harus berkomitmen dengan jadwal pengajaran dan membuat suasana variatif, dengan beragam metode pembelajaran sehingga mahasiswa tidak jenuh. Misalnya, menghadirkan dosen tamu, presentasi mahasiswa, menonton film, diskusi tugas, studi kasus, proyek kolaboratif, riset daring, cerita, humor, dan sebagainya. Perubahan teknologi membuat metode pengajaran tradisional harus diubah, guna mencapai tujuan pembelajaran dan memuaskan harapan mahasiswa. Penggunaan sistem pembelajaran daring yang baru oleh lembaga pendidikan semestinya diikuti peningkatan kemampuan pengajar. Pengajar harus memperoleh keterampilan baru agar melek digital atau

teknologi pembelajaran. Di sisi keluarga, perlu memahami proses pembelajaran daring. Informasi perlu disosialisasikan secara transparan oleh kampus kepada keluarga mahasiswa. Misalnya, mengenai *standard operational procedure* (SOP) atau mekanisme perkuliahan, jadwal, dsb. Sehingga, keluarga memiliki empati dan memberikan dukungan (waktu, tempat, perhatian, dll.) bagi pembelajaran daring.

PENUTUP

Perkuliahan daring membutuhkan sumber daya yang memadai, terutama sumber daya digital dan akses teknologi. Pembelajaran daring juga menuntut sumber daya manusia dengan kemampuan digital dan teknologi. Empati pendidik, pihak kampus, dan keluarga atas kesulitan yang dialami sangat dibutuhkan untuk memberikan dukungan moral kepada mahasiswa. Dari aspek mahasiswa, kiranya perubahan budaya pembelajaran perlu dilakukan. Kondisi pandemi membuat mahasiswa dan dunia pendidikan tinggi tidak memiliki banyak pilihan. Oleh karena itu, kekuatan mental dan psikis mahasiswa perlu disiapkan untuk menghadapi situasi ini. Komitmen dosen atas proses dan waktu pembelajaran sangat diperlukan. Proses dan standar penilaian atau evaluasi mahasiswa perlu dilakukan secara objektif, transparan, tetapi tidak memberatkan, dan perlu disesuaikan dengan pola pembelajaran daring. Penelitian ini tidak menemukan gender sebagai suatu faktor penghambat pembelajaran daring. Namun, hal yang terkait dengan aspek finansial mahasiswa dalam ketersediaan akses internet turut menjadi hambatan dalam pembelajaran daring.

REFERENSI

- Abramenka, V. (2015). *Students' motivations and barriers to online education*. Masters Theses. 776. USA: Grand Valley State University-College of Education. <http://scholarworks.gvsu.edu/theses/776>.
- Aji, R. H. S. (2020). Dampak COVID-19 pada pendidikan di Indonesia: Sekolah, keterampilan, dan proses pembelajaran. *Jurnal SALA: Jurnal Sosial & Budaya Syar-i*. 7(5), 395-402. Doi: 10.15408/sjsbs.v7i5.15314. Diakses pada Juni 2020, dari <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/article/download/15314/pdf>
- American Health Organization (PAHO/WHO). (2009, Mei 4). Protecting mental health during epidemics. THS/MH/06/1 Document. Diakses pada 7 September 2020, dari <https://www.paho.org/en/documents/protecting-mental-health-during-epidemics>.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. (Edisi keempat). New York: Oxford University
- Damary, R., Markova, T., & Pryadilina, N. (2017). Key challenges of on-line education in multi-cultural context. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237, 83-89.
- Delwiche, A., & Henderson, J. J. (Eds.). (2013). *The participatory cultures handbook*. Routledge.
- Department of Psychiatry, Medical Sciences Division, University of OXFORD. (2020, April 2). Importance of effective communication with children about COVID-19 to

protect mental health. Diakses pada 6 September 2020, dari <https://www.psych.ox.ac.uk/news/importance-of-effective-communication-with-children-about-covid-19-to-protect-mental-health>

- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the covid-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). doi: 10.1590/0102-311X00054020.
- Isman, A., & Dabaj, F. (2003). Communication barriers in distance education. *The Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 2(4), 10-14.
- Jiang, M. (2020, April 23). The reason zoom calls drain your energy. *BBC*. Diakses pada 1 Juni 2020, dari <https://www.bbc.com/worklife/article/20200421-why-zoom-video-chats-are-so-exhausting?fbclid=IwAR3TgxjAkbl6HYns-VCLmipyR0mOcS3JiojsArZklzconQP3LHgcbwZXwpA>
- Jurriens, E. (2017). *Digital Indonesia: Connectivity and divergence*. Singapore: ISEAS Publishing-Yusof Ishak Institute
- Lebrón, Antonio, & Méndez, Ana. G. (2013, Juli). What is culture?. *Merit Research Journal of Education and Review*, 1(6), 126-132.
- Pal, N., Halder, S., & Guha, A. (2016). Study on communication barriers in the classroom: A teacher's perspective. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 6, 103-118.
- Ruben, B. D. & Stewart, L. P. (2006). *Communication and human behavior*. (Edisi kelima). Boston: Allyn & Bacon.
- Sadeghi, M. (2019). A shift from classroom to distance learning: Advantages and limitations. *International Journal of Research in English Education (IJREE)*. doi: 10.29252/ijree. 4.1.80.
- Sarisakaloğlu, A., Atay-Avşar, T., & Acar, Z. (2015). Communication barriers in online teaching and online learning with digital media, in the framework of teaching and learning theory approaches. *Proceeding paper in International Conference on Communication, Media, Technology and Design, 16-18 Mei 2015 Dubai-United Arab Emirates*.
- Setiawan, A. R. & Ilmiyah, S. (2020, April 7). Students' worksheet for distance learning based on scientific literacy in the topic coronavirus disease 2019 (Covid-19). Diakses dari <https://edarxiv.org/wyz5v/download>
- The National Center for Mental Health in Schools. (2015). Introductory packet: Cultural concerns in addressing barriers to learning (Direvisi 2015). The School Mental Health Project, Dept. of Psychology, UCLA. Diakses pada Juni 2020, dari https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiDx9voxrqAhUK7nMBHWSZCHsQFjAPegQICBAB&url=http%3A%2F%2Fsmhp.psych.ucla.edu%2Fpdfdocs%2Fcultural%2Fculture.pdf&usg=AOvVaw3d6wb_7k3gzqGnZ_LX2v54
- Usher, K., Bhullar, N., & Jackson, D. (2020). Life in the pandemic: Social isolation and mental health. *Journal of Clinical Nursing*.
- Wilkins, K. G., Tufte, T., & Obregon, R. (Ed.). (2014). *The Handbook of development communication and social change*. UK: John Wiley and Sons, Inc.
- Zhang, Y., & Ma, Z. F. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on mental health and quality of life among local residents in Liaoning Province, China: A cross-sectional study. *International journal of environmental research and public health*, 17(7), 2381. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072381>.