BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan dan menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang selama ini peneliti lakukan di Program Studi Ilmu Komunikasi UNIKOM Bandung. Cara yang dipergunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui angket yang meliputi daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dan di dukung dengan wawancara dengan sampel informan sebagai data pelengkap. Responden hanya diperkenankan memilih satu jawaban yang mereka anggap paling benar.

Seluruh pilihan jawaban angket diatur sesuai dengan skala Likert sebagai bentuk rangking dalam penilaian. Seluruh angket yang disebarkan dan diisi oleh responden sebelumnya telah melalui uji validitas dengan bentuk *pre test* quetioner dan seluruh pertanyaan angket dinyatakan sah (valid) dengan mempergunakan program SPSS 13.0 *for* windows. Jumlah angket yang disebarkan adalah sebanyak 89 buah, yang secara keseluruhan terdiri atas 20 pertanyaan dengan masing-masing 4 buah pertanyaan untuk data responden dan 16 pertanyaan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Untuk dapat mengarahkan hasil penelitian secara lebih tersistematis, maka peneliti membagi hasil penelitian ke dalam 3 bagian, yakni:

1. Analisis Data Responden
2. Analisis Data Penelitian
3. Pembahasan

4.1 Analisis Data Responden

Analisis data responden merupakan analisis mengenai data-data pribadi dari para responden yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi data penelitian. Analisisnya adalah sebagai berikut:

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Jenis kelamin responden

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Laki-Laki	42	23.6
2.	Perempuan	47	26.4
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 47 orang mahasiswa atau 26.4% responden yang memiliki *account* facebook berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya berjumlah 42 orang mahasiswa atau 23.6% responden berjenis kelamin laki-laki.

Hasil di atas menunjukan bahwa pemilik *account* facebook di dominasi secara mayoritas oleh mahasiswa perempuan. Hal ini dikarena kan oleh beberapa faktor, seperti halnya jumlah mahasiswa aktif perempuan program studi ilmu komunikasi UNIKOM lebih banyak ditemui oleh peneliti pada saat penyebaran angket. Faktor lain

yang dipahami peneliti memperlihatkan bahwa alasan perempuan mengungguli jumlah kepemilikan *account* facebook di bandingkan laki-laki, karena aksesibilitas yang jauh lebih terbuka dimiliki oleh perempuan di banding kan laki-laki.

Laki-laki cenderung memiliki keberanian untuk berada di dunia baru seperti halnya dunia maya. Hal lain yang mendukung laki-laki lebih banyak memiliki *account* facebook dibandingkan perempuan yaitu karena bentuk eksistensi laki-laki yang cenderung lebih terbuka dalam sosialitas maya yang menyangkut kepentinganya sendiri. Hal ini lebih menunjukan bahwa laki-laki lebih dapat bersikap terbuka dalam perilakunya di dunia maya sebagai bidang pengaktualisasian diri.

4.1.2 Usia Responden

Tabel 4.2
Usia Responden
n= 89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	<19	9	5.1
2.	19-20	19	10.7
3.	21-22	32	18
4.	23-24	20	11.2
5.	>24	9	5.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 32 mahasiswa dengan umur antar 21-22 tahun mendominasi pada penggunaan facebook dengan memperoleh 18% pemilik *account* facebook. Dilanjutkan dengan usia 23-24 tahun dengan jumlah 20 mahasiswa atau 11.2%, usia 19-20 tahun berjumlah 19 mahasiswa atau 10.7% dan mahasiswa kurang dari 19 tahun dan lebih dari 24 tahun memiki jumlah sama yaitu 9 orang dengan 5.1%.

Hasil di atas menunjukan bahwamayoritas pengguna facebook di kalangan mahasiswa UNIKOM berkisar diantara usia 21-22 tahun. Hal ini menunjukan bahwa pada usia produktif tersebut, mahasiswa lebih dapat melakukan eksplorasi sosial melalui berbagai bidang dan media yang tidak hanya nyata, tetapi juga melalui komunikasi virtual seperti halnya penggunaan facebook. Pada kisaran usia ini, mahasiswa lebih dapat memperlihatkan kemampuan penggunaan terknologi sebagai suatu kebutuhan dan bahkan gaya hidup yang dapat dikatakan sebagai kebutuhan sekundernya.

4.1.3 Tahun Angkatan Responden

Tabel 4.3
Tahun Angkatan Responden

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	<2003	9	5.1
2.	2003-2004	21	11.8
3.	2005-2006	25	14
4.	2007-2008	16	9
5.	2009	18	10.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa mahasiswa dengan tahun angkatan 2005-2006 mendominasi penggunaan facebook di program studi ilmu komunikasi UNIKOM dengan jumlah 25 mahasiswa atau 14% pemilik *account*. Kemudian mahasiswa angkatan 2007-2008 berjumlah 16 orang mahasiswa atau 9%, selanjutnya mahaiswa angkatan 2009 berjumlah 18 orang mahasiswa atau 10.1% dan mahasiswa angkatan dibawah tahun 2003 dengan jumlah 9 orang mahasiswa atau 5.1%.

Hasil di atas menunjukan bahwa tahun ajaran 2005-2006 sebagai pengguna aktif facebook. Hasil ini dipahami peneliti sebagai sebuah kenyataan fenomena bahwa pada umur remaja, kebutuhan eksistensi dan kepentingan sosialitas mahasiswa mendominasi.

Alasannya sangat beragam, mulai dari kepentingan sosialitas maya, kebutuhan interaksi dengan individu baru, kebutuhan yang menyangkut kepentingan hidup, pendidikan dan berbagai hal sampai dengan kepentingan eksplorasi diri yang memang masih ssangat memungkinkan dilakukan pada awal perkuliahan.

4.1.4 Lama Waktu Kepemilikan *Account* Facebook Responden

Tabel 4.4
Lama Waktu Kepemilikan *Account* Facebook Responden

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	<1 tahun	9	5.1
2.	1 tahun	28	15.7
3.	2 tahun	25	14
4.	3 tahun	16	9
5.	>3 tahun	11	6.2
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa 28 sampel penelitian memiliki *account* facebook sudah sekitar 1 dengan jumlah 28 orang mahasiswa atau 15.7% responden, 25 orang mahasiswa atau 14% responden memiliki facebook sekitar 2 tahun, 16 orang mahasiswa atau 9% responden memiliki facebook 3 tahun, 11 orang mahasiswa atau

6.2% memiliki akun facebook selama lebih dari 3 tahun dan 9 orang mahasiswa atau 5.1% memiliki facebook kurang dari 1 tahun.

Hasil di atas menunjukan adanya trend penggunaan facebook dengan meningkatknya kepemilikan *account* facebook mahasiswa selama satu tahun terakhir. Hal ini dapat dipahami dengan banyaknya dukungan dan berita yang menunjuk facebook sebagai media jejaring sosial yang marak digunakan di semua kalangan dan termasuk mahasiswa di dalamnya. Melonjaknya pengguna facebook satu terakhir ini juga di dukung dengan bayaknya vendor telepon selular dan juga provider selular yang "mencatut" facebook sebagai salah satu aplikasinya yang dijadikan sebagai daya jual pasar.

Meningkatnya kepemilikan *account* facebook ini, lebih menunjukan pada adanya pergeseran kepentingan media informasi dan teknologi yang dapat di daya gunakan dengan maksimal dalam menunjang kebutuhan mahasiswa. Apa pun itu alasannya, yang jelas peningkatan kepemilikan account facebook ini, lebih kepada adanya trend sosialitas maya dan perkembangan sosialitas modern.

4.2 Analisis Data Penelitian

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian yang mempergunakan angket sebagai instrumen pengumpulan datanya, maka dibutuhkan suatu pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen pertanyaan angket agar dinilai sah dan reliabel untuk dapat digunakan dalam penelitian. Dalam menguji reliabilitas angket penelitian ini, peneliti mempergunakan koefisien korelasi Alpha Cronbach.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing item dalam suatu variabel dengan nilai >0,60 untuk dinyatakan reliabel, seperti yang diungkapkan oleh Imam Ghozali, bahwa "Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal (reliable) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60." (Gozali, 2001: 42). Data dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi >0,60. Berikut ini dapat dilihat *output* data SPSS:

Tabel 4.5
Reliabilitas Variabel Efektivitas (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	**N *of Items***
.742	10

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows*

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach yang dicetak tebal memiliki nilai sebesar 0,742 yang berarti jauh lebih besar dari pada nilai minimum 0,60. Nilai koefisien korelasi tersebut memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan indikator yang berjumlah 10 pertanyaan dari variabel efektivitas dinyatakan reliabel untuk penelitian ini.

Untuk melihat nilai validitas setiap *item* pertanyaan dalam angket, selanjutnya peneliti melakukan uji validitas dengan mempergunakan program SPSS 13.0 *for windows* untuk menguji 10 indikator penelitian agar dinyatakan valid (sahih) untuk diterapkan dalam penelitian. Penentuan validitas seluruh item, dinyatakan apabila nilai r hitung > r tabel. Seperti yang diungkapkan oleh Imam Ghozali, bahwa "Uji validitas, dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) dengan r tabel dari tiap butir pertanyaan pada α = 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = n-2." (Ghozali, 2001: 45).

Dari keterangan di atas di dapat bahwa nilai validitas di dapat dengan memperlihatkan adanya nilai lebih besar yang diperlihatkan oleh

setiap bagian r hitung tiap indikator variabel penelitian. Nilai validitas yang dicari berdasarkan tingkat derajat kebebasan dari 89 sampel dikurangi 2, yakni 87 yang dapat dilihat nilai r tabel nya pada data tabel statistic yang telah ada, atau pun dibuat sendiri secara manual.

SPSS sendiri belum dapat menentukan r tabel secara komputerisasi sehingga r tabel dari buku-buku statistika atau penelitian yang telah ada atau pun merumuskan sendiri nilai r tabel dapat melihat nilai derajat kebebasan dari urutan 87 dengan alpha 5%, yakni r tabelnya 0,137. Sehingga untuk penelitian ini, dikatakan valid setiap indikator variabel jika memiliki nilai koefisien lebih besar dari pada 0,137. Untuk dapat melihat validitas keseluruhan indikator variabel, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Validitas Variabel Efektivitas (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	*Scale Variance if Item Deleted*	*Corrected Item-Total Correlation*	*Cronbach's Alpha if Item Deleted*
KETERBUKAAN	32.49	23.230	**.289**	.737
KEJUJURAN	32.24	23.069	**.282**	.739
KEPEDULIAN	32.29	21.141	**.660**	.687
PEMAHAMAN	32.47	21.366	**.443**	.714
SPONTAN	32.29	21.141	**.660**	.687
MEMBERI PENDAPAT	32.44	22.294	**.317**	.736
KETERTARIKAN	32.39	22.309	**.369**	.726
INTERAKSI	32.34	23.771	**.272**	.738
DERAJAT	32.13	21.300	**.490**	.707
SUMBANGSIH	32.40	23.153	**.339**	.730

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows*

Dari hasil data di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang dicetak tebal dalam tabel menunjukan bahwa secara keseluruhan item memiliki nilai yang lebih besar dari pada 0,137. Maka dari 10 *item* pertanyaan yang mewakili setiap indikator variabel efektivitas dinyatakan valid.

Begitu pun dengan.keseluruhan item pertanyaan pada indikator variabel kepuasan (Y) yang juga dilakukan pengujian reliabilitas untuk melihat koefisien korelasinya agar dapat ditentukan tingkat reliabelnya. Berikut data tabel reliabilitas variabel kepuasan yang dihasilkan

Tabel 4.7
Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N *of Items*
.845	6

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows*

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi Alpha Cornbach pada variabel kepuasan (Y) yang di cetak tebal, bernilai 0,845. Hasil ini dengan kata lain berada di atas nilai minimum 0,60 sehingga dinyatakan reliabel secara keseluruhan dan dapat ditentukan sebagai angket utuh dalam penelitian ini.

Untuk melihat validitas item dari seluruh indikator variabel kepuasan (Y) juga harus dilakukan uji validitas untuk dapat melihat

bahwa pertanyaan angket yang bersangkutan dapat digunakan atau tidak. Nilai validitas ini lebih menunjukan pada keabsahaan setiapitem, dan harus dinyatakan valid secara keseluruhan agar dapat dipergunakan secara utuh. Berikut ini merupakan tabel hasil validitas dengan mempergunakan program SPSS 13.0 *for window*:

Tabel 4.8
Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	*Scale Variance if Item Deleted*	*Corrected Item-Total Correlation*	*Cronbach's Alpha if Item Deleted*
FITUR	17.33	16.790	**.558**	.832
APLIKASI	17.55	14.568	**.723**	.799
SISTEM PENGADUAN	17.66	14.840	**.637**	.817
PRIVACY	17.40	15.494	**.562**	.832
AKSESIBILITAS	17.21	15.738	**.617**	.821
KEMUDAHAN APLIKASI	17.51	15.503	**.663**	.812

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows*

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas, menunjukan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang dicetak tebal dalam tabel menunjukan bahwa secara keseluruhan item memiliki nilai yang lebih besar dari pada 0,137. Maka dari 10 *item* pertanyaan yang mewakili setiap indikator variabel efektivitas dinyatakan *valid*.

4.2.2 Analisis Deskriptif

Analisis data penelitian merupakan analisis dari pertanyaan-pertanyaan angket yang ada kaitannya dengan penelitian untuk menambah atau melengkapi data penelitian agar tujuan dari penelitian ini tercapai. Analisis data penelitian itu sendiri terdiri atas 28 buah yang disertai juga dalam bentuk tabel dan analisis deskriptifnya yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Keterbukaan dalam menyampaikan pesan

Tabel 4.9
Keterbukaan dalam menyampaikan pesan

n=89

No.	Pernyataan	f	%
1.	Sangat Setuju	10	11.2
2.	Setuju	34	38.2
3.	Ragu-ragu	35	39.3
4.	Tidak Setuju	6	6.7
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4.5
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari data tabel di atas menunjukan bahwa 35 mahasiswa atau 39.3% responden menunjukan sikap ragu-ragu dengan adanya keterbukaan dalam interaksi melalui media facebook, yang selanjutnya di ikuti oleh 34 mahaiswa atau 38.2% responden merasakap sikap setuju dalam menyatakn keterbukaan melalui media facebook.

Sebanyak 10 mahasiswa atau 11.2% menyatakan sikap sangta setuju dalam interaksi melalui media facebook, sebanyak 6 mahaiswa atau 6.7% responden menunjukan sikap tidak setuju dalam menunjukan sikap keterbukaan dalam media facebook dan 4 orang mahasiswa atau 4.5% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam menunjukan keterbukaan dalam media facebook.

Sikap terbuka ini merupakan *point* dalam menunjukan efektifitas dalam komunikasi interpersonal dalam media facebook. Sikap terbuka yang ditunujakan mahasiswa tersebut memperlihatkan adanya reaksi positif dalam memperlihatkan adanya ikatan interaksi dalam komunikasi interpersonal. Keterbukaan ini pun memperlihatkan sikap kejujuran dan respon yang akan diberikan. Sepeti halnya yang diungkapkan oleh Devito, bahwa:

> "Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain." (Devito, 1997: 259).

Sikap terbuka yang diperlihatkan mahasiswa berada pada taraf bahwa mahasiswa merasakan media facebook masih dapat mengakomodasi kepentingan penggunanya untuk dapat digunakan sebagai media untuk dapat digunakan secara terbuka layaknya alat nirmassa lainnya. Adapun kepentingan yang menyangkut keterbukaan

tersebut menjadi hak dari mahasiswa selalku pengguna fcebook, tetapi yang perlu di catat bahwa sikap terbuka dalam facebook masih dapat dirasakan oleh mahasiswa, walau pun pada taraf tertentu yang artinya tidak secara utuh menunjukan keterbukaan tersebut.

2. Kejujuran dalam Menyampaikan Pesan

Tabel 4.10
Kejujuran dalam Menyampaikan Pesan

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	19	21.3
2.	Setuju	37	41.6
3.	Ragu-ragu	24	27
4.	Tidak Setuju	6	6.7
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3.4
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa 37 mahasiswa atau 41.6% responden menjawab setuju yang berarti memberikan kejujuran dalam interaksi melalui media facebook yang di ikuti sikap ragu-ragu yang berjumlah 24 mahasiswa atau 27% responden. Selanjutnya 19 mahasiswa atau 21.3% responden merasakan sikap sangat setuju dalam interaksi di media facebook dalam memberikan kejujuran dalam menyampaikan pesan, 6 mahasiswa atau 6.7% responden tidak setuju,

dan 3 orang mahasiswa atau 3.4% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam memberikan pernyataan kejujuran dalam menyampaikan pesan saat menggunakan facebook.

Sikap jujur merupakan bentuk sikap lanjutan dari keterbukaan yang ada dalam media facebook. Mayoritas responden yang memberikan jawaban merasakan kejujuran dalam media facebook tentunya memperlihatkan *point* efektifitas dalam komunikasi interpersonal di dalamnya. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Devito yang menyatakan bahwa "Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang." (Devito, 1997: 259).

Sikap jujur yang ada dalam proses komunikasi interpersonal dalam media facebook dirasakan mahasiswa masih dapat dirasakan pada interaksinya. Sikap jujur ini dapat dengan berbagai hal diperlihatkan seperti misalnya memberikan informasi yang benar seperti apa yang dirasakan atau pun memberikan bentuk kata ganti orang pertama seperti saya, aku, dan kata ganti lainnya yang menunjukan kepemilikan sah perorangan.

3. Kepedulian dalam berkomunikasi

Tabel 4.11
Kepedulian dalam berkomunikasi

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	9	10.1
2.	Setuju	49	55.1
3.	Ragu-ragu	23	25.8
4.	Tidak Setuju	7	7.9
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dalam tabel di atas dapat di lihat bahwa 49 orang mahasiswa atau 55.1% responden menyatakan setuju dalam kepedulian interaksi dengan lawan bicaranya melalui media facebook, dilanjutkan 23 orang mahasiswa atau 25.8% responden menyatakan ragu-ragu, dan 9 orang mahasiswa atau 10.1% responden menyatakan sangat setuju. 7 orang menyatakan tidak setuju atau sekitar 7.9% responden. Lain halnya dengan responden yang sangat tidak berjumlah 1 orang mahasiswa atau 1.1% yang memilih peduli saat berinteraksi dalam media facebook.

Hasil diatas memperlihatkan bahwa mayoritas facebookers masih memperlihatkan minat sikap peduli dengan lawan bicara. Hal ini juga menunjukan bahwa facebook masih menjadi media alternatif yang

dapat digunakan dan dimanfaatkan kebutuhannya sebagai media komunikasi yang salah satu nya diperuntukan sebagai alat interaksi yang mengakomodasi bentuk kepedulian antar facebookers didalamnya.

Penjelasan yang lebih tertutup lebih dijelaskan responden penelitian yang menjadi narasumber informan, Reza Pratama yang menjelaskan, bahwa "Tergantung siapa yang diajak berbicara, seberapa akrab dan seberapa dekat. Kalau dekat mungkin saya peduli." (Pratama dalam wawancara, 5 Agustus 2010). Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa lawan bicara juga menjadi alasan untuk dapat menerapkan nilai kepedulian kepada lawan bicara.

4. Pemahaman perasaan

Tabel 4.12
Pemahaman perasaan

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	15	16.9
2.	Setuju	30	33.7
3.	Ragu-ragu	30	33.7
4.	Tidak Setuju	10	11.2
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4.5
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dalam tabel di atas dapat di lihat bahwa 30 orang mahasiswa atau 33.7% responden menyatakan setuju dan ragu-ragu dalam menyatakan dapat memahami perasaan saat berinteraksi sedang berlangsung dalam facebook, 15 orang mahasiswa atau 16.9% responden menyatakan sangat setuju, 10 orang mahasiswa atau 11.2% responden menyatakan tidak setuju, dan 4 orang mahasiswa atau 4.5% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam menyatakan pemahaman perasaan saat melakukan interaksi dalam media facebook.

Hal diatas memperlihatkan bahwa facebookers merasakan paham dalam berinteraksi dengan lawan bicara untuk bisa memahami perasaan facebookers yang sedang melakukan percakapan.

Menurut Henry Backrack mendefinisikan empati sebagai ”Kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan

empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya. Facebook merupakan dunia virtual, maka bentuk empati dapat dilakukan dengan cara berbeda seperti halnya penggunaan *emoticon*.

5. **Sikap spontanitas**

Tabel 4.13
Sikap spontanitas

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	9	10.1
2.	Setuju	49	55.1
3.	Ragu-ragu	23	25.8
4.	Tidak Setuju	7	7.9
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dalam tabel diatas dilihat bahwa 49 orang mahasiswa atau 55.1% responden menyatakan setuju dalam menunjukan sikap spontanitas dalam facebook, dilanjutkan 23 orang mahasiswa atau 25.8% responden menyatakan ragu-ragu, 9 orang mahasiswa atau 10.1% responden menyatakan sangat setuju, 7 orang mahasiswa atau 7.9%

responden menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1.1% menyatakan sangat tidak setuju dalam menyatakan sikap spontanitas.

Sikap spontan saat interaksi berlangsung mayoritas sering dilakukan facebookers, mereka sering menjawab tanpa berfikir lama saat ditanya lawan bicara, mereka cenderung cepat menanggapi lawan bicara saat ditanya. Seperti yang diungkapkan oleh Reza Pratama selaku narasumber informan dalam wawancara penelitian ini, bahwa "Sikap spontanitas dirasa perlu dalam berinteraksi dalam media facebook, sikap spontan terhadap lawan bicara yang dekat secara personal sangat perlu karena dengan mereka dirasa tidak perlu jaim." (Pratama dalam wawancara, 5 Agustus 2010).

6. Sikap Provisional Berupa Pendapat

Tabel 4.14
Sikap Provisional Berupa Pendapat

n=89

No.	Pernyataan	f	%
1.	Sangat Setuju	17	19.1
2.	Setuju	31	34.8
3.	Ragu-ragu	25	28.1
4.	Tidak Setuju	12	13.5
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4.5
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dalam tabel diatas dilihat bahwa 31 orang mahasiswa atau 34.8% responden menyatakan setuju dalam sikap provisional berupa pendapat dalam facebook, 25 orang mahasiswa atau 28.1% responden menyatakan ragu-ragu, dan 17 orang mahasiswa atau 19.1% responden menyatakan sangat setuju, 12 orang mahasiswa atau 13.5% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 4 orang mahasiswa atau 4.5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Kemungkinan memberikan pendapat pada lawan bicara, dilihat dari mayoritas responden yang mungkin memberikan pendapat saat komunikasi berlangsung. Hal itu dilakukan tergantung opic atau pertanyaan yang menarik atau tidak yang dilakukan lawan bicara saat interaksi. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Reza Pratama menanggapai pertanyaan mengenai pendapat yang diberikan dalam interaksi di media facebook, bahwa "Selalu, karena saya kalau berbicara memang senang jika ditanggapi." (Pratama dalam wawancara, 5 Agustus 2010).

Kutipan di atas menjelaskan bahwa kesedian mahasiswa dalam interaksi melalui media facebook juga dihadapkan pada adanya keinginan untuk dapat saling memperhatikan dan menanggapi satu sama lain. Hal ini pula yang menunjukan adanya kepedulian satu sama lain dalam interkasi melalui media facebook. Karena bagaimana pun juga kepercayaan komunikasi dapat terjalin dalam bentuk perhatian seperti halnya memberikan pendapat.

7. Pernyataan sikap positif dengan menunjukan ketertarikan Berkomunikasi

Tabel 4.15
Pernyataan sikap positif dengan menunjukan ketertarikan berkomunikasi

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	15	16.9
2.	Setuju	32	36
3.	Ragu-ragu	33	37.1
4.	Tidak Setuju	5	5.6
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4.5
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dalam tabel diatas dilihat bahwa 33 orang mahasiswa atau 37.1% responden menyatakan ragu-ragu dalam peryataan sikap positif dengan menunjukan ketertarikan berkomunikasi dalam facebook, 32 orang mahasiswa atau 36% responden menyatakan setuju, 15 orang mahasiswa atau 16.9% responden menyatakan sangat setuju, 5 orang mahasiswa atau 5.6% responden menyatakan tidak setuju dan 4 orang mahasiswa atau 4.5% menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan sikap positif dengan menunjukan ketertarikan berkomunikasi. Mayoritas responden memilih ragu-ragu dalam memberikan sikap positif saat berinteraksi dalam media facebook dengan menunjukan ketertarikan.

Kemungkinan ragu-ragu ini juga ditunjukan oleh narasumber yang menjelaskan bahwa "Tergantung orang yang mengajak komunikasi, kalau saya sendiri yang memulai saya merasa tertarik dengan orang-orang yang sudah saya kenal dekat saja." (Pratama dalam wawancara, 5 Agustus 2010).

Kutipan di atas menjelaskan bahwa sikap ragu-ragu yang mayoritas dikemukakan, di hadapkan pada adanya rasaketertarikan berkomunikasi dan berinteraksi hanya dengan bagian teman yang telah dikenal dekat atau memiliki ketertarikan tersendiri. Tidak semua orang dalam facebook memliki nilai ketertarikan tinggi, karena kedekatan personal tetap menunjukan perannya.

8. Berusaha untuk menjalin interaksi

Tabel 4.16
Berusaha untuk menjalin interaksi

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	16	18
2.	Setuju	27	30.3
3.	Ragu-ragu	41	46.1
4.	Tidak Setuju	5	5.6
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 41 orang mahasiswa atau 46.1% responden menyatakan ragu-ragu dalam berusaha untuk menjalin interaksi, sedangkan 27 orang mahasiswa atau 30.1% responden menyatakan setuju, 16 orang mahasiswa atau 18% menyatakan sangat setuju, 5 orang mahasiswa atau 5.6% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak peduli terhadap usaha untuk menjalin interaksi.

Saat menjalin interaksi banyak facebookers yang berusaha unutk memulainya, mereka lebih cenderung menyukai berinteraksi dengan facebookers lainnya daripada menjalankan aplikasi yang lain di dalam facebook. Para facebookers banyak yang menyukai melakukan usaha dalam komunikasi dengan lawan bicara dan memulainya.

9. Kedudukan yang Sama

Tabel 4.17
Kedudukan yang Sama
n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	29	32.6
2.	Setuju	21	23.6
3.	Ragu-ragu	32	36
4.	Tidak Setuju	7	7.9
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 32 orang mahasiswa atau 36% responden menyatakan ragu-ragu dalam berkedudukan yang sama dalam berinteraksi dalam facebook, 29 orang mahasiswa atau 32.6% menyatakan sangat setuju, 21 orang mahasiswa atau 23.6% menyatakan setuju, 7 orang mahasiswa atau 7.9% responden menyatakan tidak setuju sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%.

Dari responden diatas mayoritas yang menyatakan ragu-ragu lebih dari setengah. Dikarenakan para facebookers lebih merasa ragu terhadap semua lawan bicaranya, atau tergantung responden yang dikenal saat melakukan komunikasi itu berlangsung, facebookers tidak memikirkan jabatan, status ataupun umur saat komunikasi berlangsung. Para facebookers merasa sama dengan yang lainnya sesame pengguna facebook. Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain.

Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dillihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

10. Sumbangsih yang Diberikan

Tabel 4.18
Sumbangsih yang Diberikan

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	8	9
2.	Setuju	43	48.3
3.	Ragu-ragu	30	33.7
4.	Tidak Setuju	5	5.6
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3.4
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 43 orang mahasiswa atau sekitar 48.3% responden menyatakan setuju terhadap sumbangsih yang diberikan, 30 orang mahasiswa atau 33.7% menyatakan ragu-ragu, 8 orang mahasiswa atau 9% responden menyatakan sangat setuju, 5

orang mahasiswa atau 5.6% responden menyatakan tidak setuju dan 3 orang mahasiswa atau 3.4% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam memberikan sumbangsih saat interaksi berlangsung.

Dari responden di atas dilihat bahwa 43 orang responden merasa setuju telah memberikan hal positif saat berinteraksi, mereka memberikan hal positif saat ditanya pendapat oleh lawan bicara. Seperti yang diungkapkan oleh reza Pratama, bahwa "Kadang saya memberikan sumbangsih positif, kadang hanya menanggapi orang-orang hanya dengan bercanda." (Pratama dalam wawancara, 5 Agustus 2010).

11. Fitur Facebook

Tabel 4.19
Fitur Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	12	13.5
2.	Setuju	40	44.9
3.	Ragu-ragu	29	32.6
4.	Tidak Setuju	6	6.7
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2.2
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 40 orang mahasiswa atau 44.7% responden menyatakan setuju terhadap fitur facebook, sedangkan 29 orang mahasiswa atau 32.6% responden menyatakan ragu-ragu, 12 orang mahasiswa atau 13.5% responden menyatakan sangat setuju, 6 orang mahasiswa atau 2.2% responden dan 2 orang mahasiswa atau 2.2% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam menyatakan fitur facebook dapat membantu interaksi saat komunikasi berlangsung dalam facebook.

Fitur facebook bermacam-macam sekali, mulai mem-block teman, menyukai status, foto, catatan dari profil teman, mengatur *privacy* sesuai kemauan, memasukan lagu favorit maupun mengisi profil sesuai kegemeran kita, mulai dari favorit film, music, alamat, email, maupun nomer telepon yang mungkin sangat berguna bila bertemu facebookers yang memang sudah lama tidak berkomunikasi dan baru bertemu di facebook, 60 orang responden mengaku puas terhadap fitur facebook itu sendiri, mereka merasa fitur facebook saat ini sudah lengkap walaupun masih banyak sekali kekurangan. Tetapi responden yang tidak puas terhadap fitur facebook merasa fitur facebook saat ini tidak inovatif yang signifikan.

Seperti halnya hasil di atas yang memperlihatkan bahwa fitur produk merupakan salah satu bagian yang dapat dijadikan sebagai alasan menilai kepuasan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Irawan, bahwa:

> "Kualitas produk itu sendiri memiliki 6 elemen, diantaranya *performance* (fungsi utama dari sebuah produk), *durability* (keawetan suatu produk baik secara teknis maupun waktu), *feature* (fitur sebagai aspek pelengkap), *reliability* (probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya), *conformance* (seberapa jauh suatu produk dapat menyamai alasan atau spesifikasi tertentu), dan desain." (Irawan, 2002: 38).

Fitur menjadi salah satu bagian yang dapart dijadikan sebagai alasan mahasiswa sebagai facebooker atau pengguna facebook, menilai kepuasannya dalam mempergunakan facebook sebagai media komunikasi interpersonal. Fitur yang diberikan sebagai amna hasilnya yang menunjukan nilai kepuasan yang tinggi, bahwa tidak salah bila facebook ini masuk sebagai salah satu media yang memberikan nilai kepuasan dalam pengaplikasian beragam fitur di dalamnya.

12. Aplikasi Facebook

Tabel 4.20
Aplikasi Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	17	19.1
2.	Setuju	33	37.1
3.	Ragu-ragu	25	28.1
4.	Tidak Setuju	8	9
5.	Sangat Tidak Setuju	6	6.7
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 33 orang mahasiswa atau 37.1% responden menyatakan setuju terhadap aplikasi facebook, sedangkan 25 orang mahasiswa atau 28.1% responden menyatakan ragu-ragu, 17 mahasiswa atau 19.1% responden menyatakan sangat setuju, 8 mahasiswa atau 9% responden menyatakan tidak setuju, dan 6 orang mahasiswa atau 6.7% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam penggunaan aplikasi facebook.

Banyak responden yang merasa puas saat memakai aplikasi didalam facebook, aplikasi yang bermacam-macam dari mulai memelihara binatang, games yang menarik dan beragam, aplikasi untuk membuat tampilan facebook itu sendiri lebih menarik sampai aplikasi terbaru sesuai musim. Responden sendiri merasa puas terhadap aplikasi facebook sekarang, sekarang lebih beragam meski 6 orang responden merasa sangat tidak setuju dengan aplikasi itu sendiri, dikarenakan aplikasi yang cenderung sangat berat dan lumayan susah untuk dijalankan, dan merasa aplikasi facebook beragam tetapi hampir serupa.

Secara keseluruhan, mayoritas responden yang merasa puas dengan aplikasi facebook mempergunakan fasilitas tersebut dalam aplikasi pribadinya. Sepertihanya game, group, page, dan berbagai aplikasi lainnya yang dapat dipersonalisasi oleh penggunanya. Ketidakpuasan mahasiswa beralasan, karena banyak aplikasi yang melibatkan pihak ketiga cenderung tidak *friendly user*. Artinya bahwa

aplikasi yang ada justru malah menganggu dari sebagian banyak mahasiswa yang memilihnya.

13. Layanan Pengaduan Facebook

Tabel 4.21
Layanan Pengaduan Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	22	24.7
2.	Setuju	32	36
3.	Ragu-ragu	24	27
4.	Tidak Setuju	10	11.2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dilihat bahwa 32 mahasiswa atau 36% responden menyatakan setuju terhadap layanan pengaduan facebook, 24 mahasiswa atau 27% responden menyatakan ragu-ragu, 22 mahasiswa atau 24.7% responden menyatakan sangat setuju, 10 orang atau 11.2 menyatakan tidak setuju, dan 1 orang mahasiswa atau 1.1% responden sangat tidak setuju terhadap layanan pengaduan facebook.

Jumlah responden yang merasa ragu-ragu dan sangat setuju terlihat sedikit perbedaan, dikarenakan dalam hal pengaduan itu sendiri, pihak facebook cenderung agak lama dalam member respon

kepada pengguna facebook. Bila terjadi masalah terhadap facebook seringkali masalah baru bisa dipecahkan oleh facebook setelah menunggu beberapa saat bahkan berhari-hari. Tetapi pengaduan terhadap facebookers lain yang terkesan mengganggu atau kurang disukai bisa dilaporkan dan bila banyak yang melaporkan ada tindakan dari pihak facebook itu sendiri misalkan membuat pesan dinding tidak bisa dibuka, foto yang tidak bisa dibuka bahkan pihak facebook bisa menutup akun facebookers itu sendiri.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Irawan, mengenai elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan yang menunjang dalam membantu kepuasan seseorang terhadap produk tertentu menyebutkan, bahwa "Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70% dalam membangun kualitas pelayanan." (Irawan, 2002:38).

Kutipan di atas memperlihatkan system pelayanan dalam sifatnya yang konvensional antara konsumen dan perangakat produsen, dalam artian mempertemukan kedua belah pihak dalam pelayanan yang membutuhkan keberadaan fisik atau pun dukungan sumbe daya manusia sebagai mediator utamanya. Berbeda dengan facebook yang merupakan media virtual, sehingga yang memegang peranan penting di dalamnya justru berada dalam kategori teknologi dan system terpadunya. Sedangkan untuk factor manusia itu sendiri, hanya sebagai

pengontrol yang telah melakukan bentuk pemograman dalam teknologi yang dipakainya.

14. Layanan *Privacy* Facebook

Tabel 4.22
Layanan *Privacy* Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	%
1.	Sangat Setuju	17	19.1
2.	Setuju	33	37.1
3.	Ragu-ragu	25	28.1
4.	Tidak Setuju	8	9
5.	Sangat Tidak Setuju	6	6.7
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 33% mahasiswa atau 37.1% responden menyatakan setuju terhadap layanan privacy facebook, sedangkan 25 mahasiswa atau 28.1% responden menyatakan ragu-ragu, 17 mahasiswa atau 19.1% responden menyatakan sangat setuju, 8 mahasiswa atau 9% responden menyatakan tidak setuju dan 6 mahasiswa atau 6.7% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap layanan facebook saat ini.

Facebookers banyak merasa setuju terhadap layanan facebook itu sendiri, dapat dilihat dari mayoritas responden yang menyatakan puas

terhadap layanan privacy facebook. Layanan privacy itu sendiri memang sudah semakin membaik, dan facebookers itu sendiri bisa mengatur privacy itu sendiri. Hal ini sangat disukai oleh facebookers karena banyak sekali yang menyalah gunakan akun orang lain untuk kejahatan atau penipuan, jadi facebookers bisa menyembunyikan identitas mereka dan hanya bisa dilihat oleh orang yang ada dalam daftar teman itu sendiri. Sedikit sekali yang merasa tidak puas dengan layanan privacy facebook, dikarenakan *privacy* facebook mungkin belum terlalu aman ataupun merasa akun mereka sudah dilakukan *privacy* setting tetap saja bisa dibobol pengguna lain untuk kejahatan.

15. Kemudahan Akses Facebook

Tabel 4.23
Kemudahan Akses Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	22	24.7
2.	Setuju	32	36
3.	Ragu-ragu	24	27
4.	Tidak Setuju	10	11.2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1.1
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa 32 orang mahasiswa atau 36% responden menyatakan setuju terhadap kemudahan akses facebook, sedangkan 24 mahasiswa atau 27% responden menyatakan ragu-ragu, 22 mahasiswa atau 24.7% responden menyatakan sangat setuju, 10 orang mahasiswa atau 11.2% responden menyatakan tidak setuju dan 1 orang mahasiswa atau 1.1% responden yang merasat sangat tidak setuju dalam kemudahan mengakses facebook.

Mengakses facebook memang sangat mudah, dikarenakan bisa dilakukan melalui banyak media. Handphone salah satunya. Responden banyak menyatakan puas terhadap kemudahan akses facebook. Kemudahan mengakses misalkan dilakukan melalui *handphone* yang memungkinkan mengakses dimana saja berada. Kemudahan teknologi dalam berinternet khususnya mengakses facebook memang sangat beragam. Selain memakai tekhnologi sekarang, kemudahan mengakses dalam membuat akun maupun menjalankan fitur facebook itu sendiri memang sangat mudah.

Hal di atas sejalan dengan bidang kajian teoritis yang diungkapkan oleh Irawan mengenai kemudahan, bahwa "Pelanggan akan semakin puas apabila dalam memperoleh produk atau pelayanannya relatif mudah (tidak menyulitkan pelanggan), nyaman (tidak ada gangguan), dan efisien (tidak memakan waktu banyak)." (Irawan, 2002: 38).

Kutipan di atas menjelaskan bahwa kemudahan aksessibilitas penggunaan facebook menjadi alasan kuat dalam penggunaan facebook oleh mahasiswa dan juga facebooker. Kepuasan ini juga menyangkut adanya singkronisasi teknologi yang mendukung untuk mempermudah akses penggunaan facebook. Tentunya hal tersebut memberikan kemudahan untuk dapat mempergunakan facebook. Sepertihalnya hasil data responden yang merasa puas dengan kemudahan akses facebook,m menjadi salah satu alasan kuat untuk menjadikan facebook sebagai media jejaring sosial yang banyak diakses.

16. Kemudahan Aplikasi dan Fitur Facebook

Tabel 4.24
Kemudahan Aplikasi dan Fitur Facebook

n=89

No.	Pernyataan	f	**%**
1.	Sangat Setuju	12	13.5
2.	Setuju	32	36
3.	Ragu-ragu	29	32.6
4.	Tidak Setuju	14	15.7
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2.2
	Jumlah	89	100

Sumber: Angket, Juli 2010

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa 32 orang mahasiswa atau 36% responden menyatakan setuju terhadap kemudahan aplikasi dan fitur facebook, sedangkan 29 orang mahasiswa atau 32.6% menyatakan ragu-ragu, 14 orang mahasiswa atau 15.7% menyatakan tidak setuju, 12 orang mahasiswa atau 13.5% responden menyatakn sangat setuju dan 2 mahasiswa atau 2.2% menyatakan sangat tidak setuju.

Aplikasi dan fitur facebook memang mudah digunakan oleh siapapun, mulai dari *game* beragam yang bisa berjam-jam memainkannya dalam facebook, sampai aplikasi lainnya yang sangat banyak. Mayoritas responden para facebookers merasa sangat mudah memakai fitur maupun aplikasi yang disediakan facebook ataupun pihak lain, hal ini memang sangat mudah, tinggal klik kita langsung bisa memakai aplikasi dan fitur itu sendiri, tetapi masih ada yang merasa tidak puas saat menjalankan aplikasi maupun fitur itu sendiri, dikarenakan tampilan facebook yang sering berubah, ataupun banyak yang sulit menjalankan aplikasi itu sendiri karena jaringan yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi memang sangat berat.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini membahasa mengenai korelasi yang terjadi antara indikator dengan variabel, maupun antara variabel dengan variabel secara keseluruhan. Dalam menghasilkan korelasi ini, peneliti menggunakan rumus kjoefisien dai Kendall yang dapat mengukur keeratan hubungan antar peringkat yang ada dalam suatu pengamatan melalui angket yang disajikan dengan hasil yang di dapatkan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Singgih Santoso mengenai Korelasi Kendall, bahwa "Perhitungan korelasi ini bisa digunakan untuk menghitung koefisien korelasi pada data ordinal dan penggunaan asosiasi pada statistik nonparametik." (Santoso, 2004: 315).

Penelitian ini menggunakan teknik korelasional untuk dapat melihat hubungan yang terjadi dalam dua variabel bebas penelitian, yakni efektifitas terhadap kepuasan. Pentingnya melihat nilai korelasi antar keduanya di lihat melalui arah hubungan kedua variabel, penentuan koefisien korelasi, serta menguji taraf signifikansi variabel. Hal ini diperlukan dalam melihat hubungan yang terjadi dalam penelitian untuk kemudian menarik kesimpulannya pada penilaian arah hubungan yang dapat dilihat besar keterkaitannya.

Analisis korelasi bivariat kemudian peneliti terapkan untuk dapat melihat keeratan hubungan dua variable yang digunakan dalam penelitian. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Cornelius Trihendradi yang mengungkapkan, bahwa:

> "Analisis korelasi bivariate mencari derajat keeratan hubungan dan arah hubungan. Semakin tinggi nilai korelasi, semakin tinggi keeratan hubungan kedua variabel. Nilai korelasi memiliki rentang antara 0 sampai 1 atau 0 sampai -1. Tanda positif menunjukan arah hubungan searah. Jika satu variabel naik, variabel yang lain naik. Tanda negatif menunjukan hubungan berlawanan, jika satu variabel naik, variabel yang lain malah turun." (Trihendradi, 2005: 201)

Dalam pengukuran korelasi ini, peneliti menggunakan pengukuran dua sisi atau dalam program SPSS 13.0 for windows yang dipergunakan, dilambangkan pada baris kedua (sig. 2-tailed). Memahami baris kedua ini berarti juga dapat memahami probabilitas yang akan di dapatkan peneliti yang nanti ya akan berhubungan secara langsung dengan hipotesis yang dirumuskan. Uji dua sisi (sig. 2-tailed) ini menjelaskan hubungan yang terjadi antara konstruk yang diukur. Seperti yang diungkapkan oleh Santoso, bahwa "uji dilakukan dua sisi karena akan mencari ada atau tidak ada hubungan atau korelasi diataranya." (Santoso, 2004: 315).

Peneliti menerapkan pengukuran korelasi berdasarkan idetifikasi yang ditentukan sebelumnya, yakni menyangkut keseluruhan indikator terhadap variabel Y, dan keseluruhan indikator Y terhadap variabel X serta hubungan atara variabel secara keseluruhan. Penetapan data dilakukan dengan cara mencari total jawaban, kemudian menentukan rata-rata diantaranya. Setelah itu akan di dapat hasil secara keseluruhan yang kemudian di korelasikan dengan distribusi korelasi Kendall.

Distribusi korelasi Kendall ini dilakukan karena memungkinkan peneliti untuk mendapat jawaban yang mendekati hasil sempurna. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Santoso, bahwa "Distribusi Kendall lebih

cepat mendekati distribusi normal disbanding distribusi Spearman, maka jika gunakan pendekatan distribusi normal, korelasi Kendall lebih dapat diandalkan hasilnya." (Santoso, 2004: 315).

Keeratan hubungan diinterprestasi dengan menggunakan aturan Guilford (Guilford's Emprirical Rule) yang kemudian dikutip oleh Harun Al Rasyid, sebagai berikut:

0 → < 0.2 Slight correlation; almost negligible relationship
≥ 0.2 → < 0.4 Small correlation: low relationship
≥ 0.4 → < 0.7 Moderate correlation; substantial relationship
≥ 0.7 → < 0.9 High correlation; dependable relationship
≥ 0.9 → < 1.0 Ver high correlation; very dependable relationship
(Rasyid, 1996: 40)

Dari hasil korelasi yang dilakukan antara tiap-tiap indikator pada variabel efektivitas (X) terhadap variavel kepuasan (Y) dengan menggunakan distribusi Kendall, maka di dapat:

Tabel 4.25
Indikator keterbukaan (*openness*) terhadap kepuasaan interaksi

Correlations

			INDIKATORKETERBUKAAN	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	INDIKATORKETERBUKAAN	Correlation Coefficient	1.000	-.106
		Sig. (2-tailed)	.	.190
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	-.106	1.000
		Sig. (2-tailed)	.190	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows*, Juli 2010

Korelasi indikator **keterbukaan (*openness*)** komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar -0.106. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara keterbukaan (*openness*) dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangat rendah. Nilai negatif menunjukan arah hubungan yang berlawanan, yang artinya bahwa semakin tinggi keterbukaan antar facebooker, maka kepuasan interaksi justru semakin merendah. Hal ini kemungkinan besar ditimbulkan karena keterbukaan komunikasi yang berlebihan akan sedikit mengganggu privacy mahasiswa sebagai pengguna facebook dalam penelitian ini.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.190. Hasil tersebut berada di atas 0.05 (5%) sebagai nilai maksimum, yang menunjukan bahwa antara keterbukaan (*openness*) dengan kepuasan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Yakni, tidak ada hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.26
Korelasi indikator empati (*empathy*) terhadap kepuasaan interaksi

Correlations

			INDIKATOREMPATI	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	INDIKATOREMPATI	Correlation Coefficient	1.000	-.040
		Sig. (2-tailed)	.	.621
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	-.040	1.000
		Sig. (2-tailed)	.621	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Korelasi indikator **empati (*empathy*)** komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar -0.040. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara empati (*empathy*) dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangat rendah. Nilai negatif menunjukan arah hubungan yang berlawanan, yang artinya bahwa semakin tinggi empati yang diberikan, maka kepuasan mahasiswa justru semakin merendah. Hal ini kemungkinan besar ditimbulkan karena sikap empati tidak memiliki hubungan dengan ketertarikan dalam berinteraksi.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.621. Hasil hasil tersebut berada di atas 0.05 (5%), yang menunjukan bahwa antara empati (*empathy*) dengan kepuasan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Yakni, tidak ada hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook

terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.27
Korelasi indikator sikap mendukung *(supportiveness*) terhadap kepuasaan

Correlations

			INDIKATORSIKAPMENDUKUNG	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	INDIKATORSIKAPMENDUKUNG	Correlation Coefficient	1.000	.159*
		Sig. (2-tailed)	.	.048
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	.159*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.048	.
		N	89	89

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Nilai **sikap mendukung *(supportiveness*)** komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0.159. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara sikap mendukung *(supportiveness*) dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangat rendah. Nilai positif (+) menunjukan arah hubungan yang sama, artinya bahwa semakin tinggi sikap mendukung yang diberikan, maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Hal ini kemungkinan besar ditimbulkan karena sikap mendukung satu sama lain akan memacu mahasiswa untuk dapat merasakan manfaat facebook sebagai media komunikasi.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.048. Hasil tersebut berada di atas 0.05, yang menunjukan bahwa antara sikap mendukung *(supportiveness*) dengan kepuasan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Yakni, tidak ada hubungan antara sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.28
Korelasi indikator sikap positif (*positiveness*) terhadap kepuasaan

Correlations

			INDIKATORSIKAPPOSITIF	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	INDIKATORSIKAPPOSITIF	Correlation Coefficient	1.000	-.153
		Sig. (2-tailed)	.	.056
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	-.153	1.000
		Sig. (2-tailed)	.056	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Korelasi indikator **Sikap positif (*positiveness*)** komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar -0.153. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara sikap positif (*positiveness*) dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangat rendah. Nilai negatif menunjukan arah hubungan yang berlawanan,

yang artinya bahwa semakin tinggi sikap positif (*positiveness*) antar facebooker, maka akan membuat kepuasan justru semakin merendah.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.056. Hasil tersebut berada di atas 0.05 (5%), yang menunjukan bahwa antara sikap positif (*positiveness*) dengan kepuasan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Yakni, tidak ada hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.29
Korelasi indikator kesetaraan (*uquality*) terhadap kepuasaan

Correlations

			INDIKATORKESETARAAN	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	INDIKATORKESETARAAN	Correlation Coefficient	1.000	.163*
		Sig. (2-tailed)	.	.042
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	.163*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.042	.
		N	89	89

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Korelasi indikator **kesetaraan (*uquality*)** komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar -0.163. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara kesetaraan (*uquality*) dengan kepuasan memiliki hubungan yang sangat rendah. Nilai negatif

menunjukan arah hubungan yang berlawanan, yang artinya bahwa semakin tinggi kesetaraan (*uquality*) antar mahasiswa pengguna facebook, maka kepuasan interaksi justru semakin merendah.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.042. Hasil tersebut berada di atas 0.05 (5%), yang menunjukan bahwa antara kesetaraan (*uquality*) dengan kepuasan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Yakni, tidak ada hubungan antara keterbukaan dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Dari penjelasan lima indikator pada variabel efektivitas (X), secara keseluruhan menunjukan nilai koefisien korelasi yang sangat rendah, yakni di bawah 1 (satu) dan bahkan cenderung mendekati nilai 0 (Nol). Yang membedakan hanya arah hubungannya saja yang digambarkan dengan adanya nilai positif atau negatif. Mengenai signifikansi dari sisi kedua (2-*tailed*) dengan angka probabilitas yang secara keseluruhan juga melebihi nilai maksimum yang ditetapkan dari 0.05 (5%). Jadi hasil probabilitasnya pun menunjukan bahwa hubungan antara kelima indikator efektivitas dalam komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Sedangkan untuk melihat korelasional antara tiga indikator pada variabel kepuasan (Y) terhadap efektivitas (X) juga dijabarkan peneliti

dengan menggunakan program SPSS 13.0 f*or windows*, dan menghasilkan nilai korelasional sebagai berikut:

Tabel 4.30
Korelasi efektifitas terhadap indikator kualitas produk

Correlations

			INDIKATOR KUALITAS	VARIABELE FEKTIFITAS
Kendall's tau_b	INDIKATORKUALITAS	Correlation Coefficient	1.000	.005
		Sig. (2-tailed)	.	.951
		N	89	89
	VARIABELEFEKTIFITAS	Correlation Coefficient	.005	1.000
		Sig. (2-tailed)	.951	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 f*or windows,* Juli 2010

Efektifitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap **kualitas produk** facebook mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0.005. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara variabel efektivitas dengan indikator kualitas produk, tidak memiliki hubungan sama sekali karena dapat dikatakan menghasilkan nilai 0 (Nol). Nilai positif (tanpa simbol minus) menunjukan arah hubungan yang searah, yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas produk facebook akan menyebabkan efektivitas komunikasi interpersonal antar mahasiswa meningkat.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.951. Hasil tersebut berada jauh di atas 0.05 (5%) sebagai nilai maksimum, yang menunjukan bahwa antara efektivitas komunikasi

interpersonal melalui media facebook terhadap kualitas produk tidak memiliki hubungan yang signifikan bahkan cenderung tidak signifikan sama sekali karena melebihi nilai 0,05.

Tabel 4.31
Korelasi efektifitas terhadap indikator kualitas pelayanan

Correlations

			INDIKATORPELAYANAN	VARIABELEFEKTIFITAS
Kendall's tau_b	INDIKATORPELAYANAN	Correlation Coefficient	1.000	.022
		Sig. (2-tailed)	.	.781
		N	89	89
	VARIABELEFEKTIFITAS	Correlation Coefficient	.022	1.000
		Sig. (2-tailed)	.781	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Efektifitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap **kualitas pelayanan** facebook mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0.022. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara variabel efektivitas dengan indikator kualitas pelayanan, tidak memiliki hubungan sama sekali karena dapat dikatakan menghasilkan nilai 0 (Nol). Nilai positif (tanpa simbol minus) menunjukan arah hubungan yang searah, yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan facebook, seharusnya dapat efektivitas komunikasi interpersonal antar mahasiswa.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.781. Hasil tersebut berada jauh di atas 0.05 (5%) sebagai nilai

maksimum, yang menunjukan bahwa antara efektivitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan bahkan cenderung tidak signifikan sama sekali karena jauh melebihi nilai 0,05.

Tabel 4.32
Korelasi efektifitas terhadap indikator kemudahan menggunakan facebook

Correlations

			INDIKATORKEMUDAHAN	VARIABELEFEKTIFITAS
Kendall's tau_b	INDIKATORKEMUDAHAN	Correlation Coefficient	1.000	.101
		Sig. (2-tailed)	.	.204
		N	89	89
	VARIABELEFEKTIFITAS	Correlation Coefficient	.101	1.000
		Sig. (2-tailed)	.204	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Efektifitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap **kemudahan menggunakan facebook** mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0.101. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara variabel efektivitas dengan indikator kemudahan menggunakan facebook, memiliki hubungan yang sangat rendah bahkan mendekati 0 (nol) yang berarti tidak memiliki hubungan sama sekali. Nilai positif (tanpa simbol minus) menunjukan arah hubungan yang searah, yang artinya bahwa semakin tinggi kemudahan menggunakan facebook, seharusnya dapat meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal antar mahasiswa.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.204. Hasil tersebut berada jauh di atas 0.05 (5%) sebagai nilai maksimum, yang menunjukan bahwa antara efektivitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan bahkan cenderung tidak signifikan sama sekali karena jauh melebihi nilai 0,05.

Dari penjelasan tiga indikator pada variabel efektivitas (X), secara keseluruhan menunjukan nilai koefisien korelasi yang sangat rendah, yakni di bawah 1 dan bahkan mendekati nilai 0 (nol). Yang membedakan hanya arah hubungannya saja yang digambarkan dengan adanya nilai positif atau negatif. Mengenai signifikansi dari sisi kedua (2-*tailed*) dengan angka probabilitas yang secara keseluruhan juga melebihi nilai maksimum yang ditetapkan dari 0.05 (5%). Jadi hasil probabilitasnya pun menunjukan bahwa hubungan efektivitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap ketiga indikator kepuasan interaksi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia.

Sedangkan untuk melihat korelasional secara keseluruhan antara efektivitas (X) terhadap variabel kepuasan (Y) juga dijabarkan peneliti dengan menggunakan program SPSS 13.0 *for windows*, dan menghasilkan nilai korelasional sebagai berikut:

Tabel 4.33
Pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan interaksi

Correlations

			VARIABELEFEKTIFITAS	VARIABELKEPUASAN
Kendall's tau_b	VARIABELEFEKTIFITAS	Correlation Coefficient	1.000	.048
		Sig. (2-tailed)	.	.532
		N	89	89
	VARIABELKEPUASAN	Correlation Coefficient	.048	1.000
		Sig. (2-tailed)	.532	.
		N	89	89

Sumber: *Output* SPSS 13.0 *for windows*, Juli 2010

Secara keseluruhan efektifitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung, menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0.048. Nilai tersebut menunjukan bahwa korelasi antara variabel efektivitas terhadap kepuasaan interaksi mahasiswa, memiliki hubungan yang sangat rendah bahkan mendekati 0 (nol) yang berarti tidak memiliki hubungan sama sekali. Nilai positif (tanpa simbol minus) menunjukan arah hubungan yang searah, artinya bahwa semakin tinggi efektivitas menggunakan facebook, seharusnya dapat meningkatkan kepuasaan mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Pada bagian baris kedua (2-tailed) menghasilkan angka probabilitas sebesar 0.532. Hasil tersebut berada jauh di atas 0.05 (5%) sebagai nilai maksimum, yang menunjukan bahwa antara efektivitas komunikasi interpersonal melalui media facebook terhadap kualitas pelayanan tidak

memiliki hubungan yang signifikan bahkan cenderung tidak signifikan sama sekali karena jauh melebihi nilai 0,05. Sehingga hipotesis H_1 ditotak, dan H_0 diterima, bahwa **tidak ada hubungan antara efektifitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan interaksi mahasiswa ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltitik Universitas Komputer Indonesia melalui media Facebook**.