

**KELUHAN MAHASISWA DALAM INTERAKSI AKUN  
OTOMATIS (ANALISIS WACANA TERMEDIASI  
KOMPUTER PADA AKUN TWITTER  
@COLLEGEMENFESS)**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Ahmad Rifa'i  
201810415025**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Keluhan Mahasiswa dalam Interaksi Akun Otomatis (Analisis Wacana Termediasi Komputer pada Akun Twitter @collegemenfess).

Nama Mahasiswa : Ahmad Rifa'i

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415025

Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 12 April 2022

Jakarta, 26 April 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Ratna Puspita, S.Sos., M.Si

NIDN. 0329088305

Pembimbing II



Azhar Irfansyah, S.IP., M.A

NIDN. 0308108905

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Keluhan Mahasiswa dalam Interaksi Akun Otomatis (Analisis Wacana Termediasi Komputer pada Akun Twitter @collegemenfess)

Nama Mahasiswa : Ahmad Rifa'i

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415025

Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

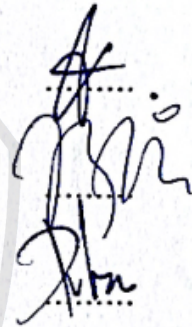
Tanggal Lulus Ujian : 12 April 2022

Jakarta, 26 April 2022  
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIDN. 0322038901

Penguji 1 : Ratna Puspita, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0329088305

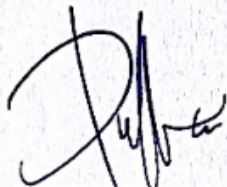
Penguji 2 : Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0330089401



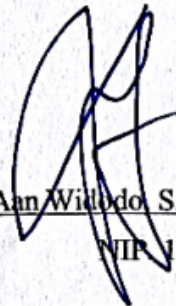
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP. 2109527



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul,

Keluhan mahasiswa dalam interaksi akun otomatis (analisis wacana termediasi komputer pada akun Twitter @collegemenfess) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 26 April 2022



10000  
SATU PULUH RIBU RUPIAH  
METRAI  
MINI PE  
FCAC7AIX824279569

**Ahmad Rifa'i**

**201810415025**

## ABSTRAK

**Ahmad Rifa'i 201810415025.** Keluhan Mahasiswa dalam Interaksi Akun Otomatis (Analisis Wacana Termediasi Komputer pada Akun Twitter @collegemenfess).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana interaksi dan konteks keluhan perkuliahan pada lini masa akun otomatis @collegemenfess yang ditopang oleh dua kondisi, yakni dukungan sosial melalui media sosial sebagai faktor sosial dan faktor teknologi sebagai media yang mampu memediasi keluhan mahasiswa secara anonim. Penulis menggunakan metode analisis wacana termediasi komputer atau *computer mediated discourse analysis (CMDA)* yang memiliki tiga elemen unsur untuk menganalisis interaksi unggahan pada komunitas online, dalam hal ini yakni pada akun otomatis @collegemenfess di Twitter.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi dan konteks keluhan perkuliahan mahasiswa yang ada pada lini masa akun otomatis @collegemenfess memiliki berbagai jenis kategori keluhan yang dibagikan oleh mahasiswa. Keluhan tersebut dapat dilihat pada kata-kata atau kalimat tertentu yang akan mewacanakan tentang keluhan perkuliahan. Selain itu, terkait dua kondisi yang menopang interaksi dan konteks keluhan, yakni faktor sosial dan faktor teknologi. Pada faktor teknologi, kemampuan akun otomatis @collegemenfess yang dapat memediasi keluhan secara anonim membuat mahasiswa bebas untuk membagikan keluhan mengenai perkuliahan, hal tersebut dapat dilihat pada berbagai jenis kategori keluhan yang dibagikan. Selain itu, perihal anonimitas, partisipan yang berinteraksi pada unggahan yang dibagikan oleh pengirim pesan melalui akun tersebut menggunakan akun-akun asli dan pseudonim. Sedangkan pada faktor sosial, tindakan mahasiswa mengunggah keluhan melalui akun tersebut guna mendapatkan dukungan sosial melalui media sosial. Hal tersebut terlihat dari unggahan yang menunjukkan bahwa pengirim pesan membutuhkan saran, pendapat dan teman diskusi. Selain itu, tindakan mahasiswa mengunggah keluhan pada akun tersebut juga karena akun tersebut dapat menjangkau lebih banyak *audience* dan dapat melibatkan para pengguna lain untuk berinteraksi karena akun tersebut memiliki ratusan ribu pengikut.

**Kata Kunci: Keluhan Perkuliahan, Akun Otomatis, Komunikasi Termediasi, Analisis Wacana Termediasi Komputer**

## ABSTRACT

**Ahmad Rifa'i 201810415025.** Keluhan Mahasiswa dalam Interaksi Akun Otomatis (Analisis Wacana Termediasi Komputer pada Akun Twitter @collegemenfess).

*This research aims to find out how the interaction and context of student complaints on the timeline of automated account @collegemenfess supported by two conditions, namely social support through social media as a social factor and technological factors as a medium that is able to mediate student complaints anonymously. The author uses a computer mediated discourse analysis (CMDA) method which has three important elements to analyze interactions in online communities, namely reciprocity, extended(in-depth)threads, and core participants. In this case is the @collegemenfess automated account on Twitter.*

*The results of this research indicate that the interaction and context of student complaints in the timeline of automated account @collegemenfess has various types of complaints categories share by students. These complaints can be seen in certain of words or sentence that will discuss lectures. In addition, regarding the two conditions that underpin the interaction and the context of student complaints, namely a social factor and a technological factor. On the technology factor, the ability of the @collegemenfess automatic account which can mediate complaints anonymously makes students free to share complaints about student complaints, this can be seen in the various types of categories of complaints has been shared. In addition, and anonymity, participants interacting on uploads shared by the message sender through the account use real and pseudonym accounts. While on social factors, the actions of students who file complaints through these accounts are to get social support through social media. This can be seen from the upload which shows that the sender of the message needs suggestions, opinions and discussion partners. In addition, the act of students uploading complaints on the account is also because the account can reach a wider audience and can involve other users to interact because the account have hundreds of thousands of followers.*

**Keywords: Student Complaints, Automated Account, Mediated Communications, Computer Mediated Discourse Analysis**

## KATA PENGANTAR

Maksud dan tujuan disusunnya proposal penelitian ini adalah untuk mengetahui Interaksi dan Konteks Keluhan Perkuliahan Mahasiswa Termediasi akun otomatis @collegemenfess di Twitter. Sehingga tersusun penelitian ini dengan judul “Keluhan Mahasiswa dalam Interaksi Akun Otomatis (Analisis Wacana Termediasi Komputer pada Akun Twitter @collegemenfess)”. Tentunya proposal penelitian ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, doa dan bantuan dari pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini khususnya untuk kedua orang tua tercinta Ibu Nining Sri Rohaeni dan Bapak Ade Soemantri serta pihak-pihak lain diantaranya sebagai berikut:

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Ratna Puspita, S.Sos, M.Si. Sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan evaluasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini tanpa lelah. Terima kasih atas segala ilmu, dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
5. Bapak Azhar Irfansyah, S.IP, M.A. Sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan saran dan evaluasi kepada peneliti. Sehingga Skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
6. Kakak-kakak saya tersayang, Diva Gracia, Willy Soemantri, M. Halim, Nur Bidin, serta seluruh keluarga yang senantiasa mendo ‘akan, mendukung, dan memberikan motivasi kepada saya hingga saat ini. Semoga kalian sehat selalu, dilancarkan rezekinya dan diberikan kebahagiaan.
7. Kepada sahabat peneliti Wahyu Nugroho, Rizki Maulana, Algea Pramudya, Muhammad Abdul Azis, Mae Manah, Tri Aprilia, Vinida Zahra, Lian


Siswady, Hanum Rumandafi, Nur Iksan serta semua teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah meluangkan waktu dan menjadi tempat terbaik bagi peneliti untuk berdiskusi dan berbagi cerita selama menjalani proses perkuliahan sejak awal hingga akhir pada jenjang sarjana saya. Semoga kalian sehat dan selalu diberikan kebahagiaan.

8. Kepada pihak Admin akun otomatis @collegemenfess & @RektorColle yang telah memberikan izin untuk menjadikan akun tersebut sebagai subjek utama dalam penelitian ini, serta seluruh rekan-rekan *online/mutual* saya di Twitter yang telah mendukung, memotivasi dan memberikan saran selama penulis menyusun skripsi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri saya dan orang lain. Tak lupa juga adanya kritik dan saran yang membangun dibutuhkan dalam skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga tulisan ini bisa lebih bermanfaat dan mendorong kita semua untuk melakukan penelitian yang lebih baik dalam bidang Ilmu Komunikasi dimasa yang akan datang.

26 April 2022

Penulis,



Ahmad Rifa'i

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Manfaat Akademis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Konsep.....	19
2.2.1 Komunikasi Termediasi.....	19
2.2.2 Twitter sebagai Komunitas <i>Online</i> .....	22
2.2.3 Anonimitas pada Media Sosial Twitter.....	24
2.2.4 Akun <i>Autobase</i> sebagai Akun Otomatis.....	25

2.2.5	Mahasiswa sebagai Pengguna Media Sosial.....	26
2.2.6	Keluhan Mahasiswa Soal Perkuliahan.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	32
3.2	Jenis Penelitian.....	33
3.3	Metode Penelitian.....	34
3.4	Unit Analisis.....	37
3.5	Subjek dan Objek Penelitian.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Deskripsi Akun Otomatis @collegemenfess.....	45
4.1.2	Realitas Unggahan pada Lini Masa @collegemenfess.....	46
4.1.3	Analisis CMDA Data Interaksi Keluhan Perkuliahan.....	49
4.2	Pembahasan.....	73
4.2.1	Implikasi terhadap teori dan keterbatasannya.....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Unggahan pada Akun <i>Autobase @collegemenfess</i> .....	2
Tabel 4.1 Hasil Analisis Data.....	50
Tabel 4.2 Hasil Temuan Data.....	75



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Profil Akun Otomatis @collegemenfess di Twitter.....	46
Gambar 4.2 Unggahan Keluhan tidak selesai UTS.....	59
Gambar 4.3 Unggahan Keluhan untuk dosen.....	60
Gambar 4.4 Unggahan Keluhan perkuliaha.....	61
Gambar 4.5 Unggahan Keluhan kuliah <i>online</i> tanpa laptop.....	64
Gambar 4.6 Unggahan Keluhan capek kuliah.....	65
Gambar 4.7 Unggahan Keluhan untuk teman.....	66



## DAFTAR BAGAN

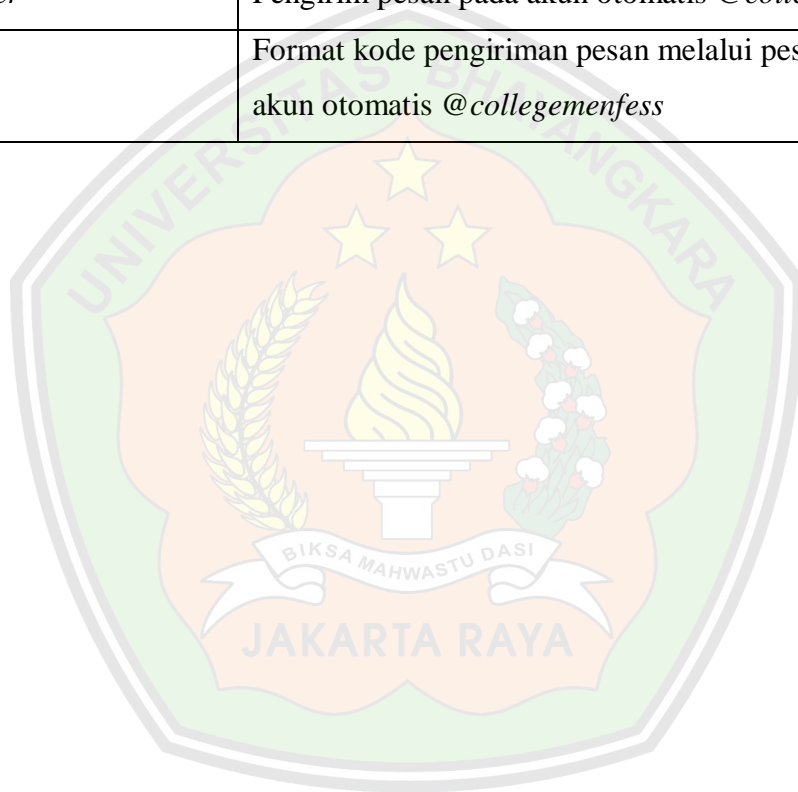
Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Bagan 4.1 Hasil analisis interaksi pada kondisi pernyataan.....	71
Bagan 4.2 Hasil analisis interaksi pada kondisi pertanyaan.....	72



## DAFTAR SINGKATAN & ISTILAH

<b>Lambang/Singkatan</b>	<b>Arti dan Keterangan</b>
<i>Autobase</i>	Akun otomatis
<i>Follower</i>	Para pengikut akun otomatis @collegemenfess
<i>Reply</i>	Respons yang dituliskan oleh para pengguna lain dalam kolom balasan
<i>Tweet</i>	Unggahan atau cuitan yang dibagikan oleh pengirim pesan
<i>Sender</i>	Pengirim pesan pada akun otomatis @collegemenfess
'cm'	Format kode pengiriman pesan melalui pesan langsung akun otomatis @collegemenfess



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Peta Unggahan/ Reduksi Data
- Lampiran 3 : *Fieldnote*
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Form Perbaikan

