

## RESOLUSI KONFLIK PEMBELAJARAN JARAK JAUH DALAM PRESPEKTIF TEORI TEKNOLOGI KOMUNIKASI

Sidik Puryanto  
[sidik.puryanto@ecampus.ut.ac.id](mailto:sidik.puryanto@ecampus.ut.ac.id)  
FKIP Universitas Terbuka

### Abstrak.

Artikel ini menganalisis konflik-konflik yang mungkin timbul dalam pembelajaran jarak jauh, seperti konflik teknis, keterbatasan fisik/intelektual, hubungan antara siswa dan pengajar, antar siswa, dengan institusi pendidikan, serta konflik psikologis dan evaluasi. Metode penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka dengan prespektif teori teknologi komunikasi. Teori teknologi komunikasi yang relevan mencakup teori medium richness, teori sociotechnical systems, dan teori ekologi media. Penelitian ini juga mengusulkan strategi resolusi konflik berbasis teori teknologi komunikasi, seperti menjalin komunikasi efektif, memberikan pelatihan teknologi, menerapkan pedoman dan prosedur, memonitor penggunaan media komunikasi, dan meningkatkan interaksi sosial melalui media. Strategi resolusi konflik berdasarkan teori teknologi komunikasi mencakup komunikasi efektif, pelatihan teknologi, pedoman dan prosedur, pemantauan media, serta peningkatan interaksi sosial. Resolusi konflik dalam pembelajaran jarak jauh penting untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran, motivasi siswa, hubungan antara siswa dan pengajar, kesejahteraan mental, dan kredibilitas institusi pendidikan. Meskipun strategi teknologi penting, faktor manusia dan lingkungan juga berperan dalam mencegah dan menyelesaikan konflik. Dalam kesimpulannya, strategi resolusi konflik yang didasarkan pada teori teknologi komunikasi dapat membantu institusi pendidikan untuk menciptakan pengalaman pembelajaran jarak jauh yang lebih positif bagi siswa dan pengajar, dengan memperhatikan baik aspek teknologi maupun manusia-lingkungan.

**Kata Kunci : Pembelajaran Jarak Jauh; Resolusi Konflik; Teori Teknologi Komunikasi**

### Abstract.

*The article analyzes the conflicts that may arise in distance learning, such as technical conflicts, physical/intellectual limitations, relationships between students and educators, among students, with educational institutions, as well as psychological and evaluation conflicts. This research method utilizes a literature review approach from the perspective of communication technology theory. Relevant communication technology theories include the medium richness theory, sociotechnical systems theory, and media ecology theory. The research also proposes conflict resolution strategies based on communication technology theory, such as establishing effective communication, providing technology training, implementing guidelines and procedures, monitoring media usage, and enhancing social interaction through media. Conflict resolution strategies based on communication technology theory encompass effective communication, technology training, guidelines and procedures, media monitoring, and increasing social interaction. Conflict resolution in distance learning is crucial to enhance learning effectiveness, student motivation, student-teacher relationships, mental well-being, and educational institution credibility. While technological strategies are important, human and environmental factors also play a role in preventing and resolving conflicts. In conclusion, conflict resolution strategies based on communication technology theory can assist educational institutions in creating a more positive distance learning experience for both students and educators by considering both technological and human-environment Aspects.*

**Keywords. Distance Learning; Conflict Resolution; Communication Technology Theory**

## **Pendahuluan**

Membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih harmonis dan efektif dalam pembelajaran jarak Pembelajaran jarak jauh atau daring (online) telah menjadi tren global dalam dunia pendidikan dalam beberapa tahun terakhir (Caruth & Caruth, 2013). Namun, meskipun memberikan manfaat seperti fleksibilitas dan aksesibilitas, ada juga beberapa tantangan dalam pembelajaran jarak jauh, salah satunya adalah konflik (Nurwulan et al., 2021; Nurwulan dan Salamaj, 2020; Basar, 2021). Konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat timbul karena berbagai alasan, seperti perbedaan budaya, perbedaan waktu zona, perbedaan bahasa, perbedaan persepsi, dan masalah teknis (Basar, 2021; Furkan et al., 2021), menyelesaikan tugas kelompok, bullying antar siswa, sikap diskriminatif, dan mengakui/mengambil barang/karya orang lain tanpa meminta izin (Rahayu et al., 2021).

Namun, dalam perspektif lain dikemukakan bahwa konflik pembelajaran jarak jauh sangat dominan pada masalah teknologi, yaitu bagaimana menggunakan dan ketersediaan teknologi yang mendukung proses pembelajaran. Karena kurangnya ketersediaan sarana prasarana dapat menciptakan konflik yang mempengaruhi motivasi siswa, kualitas pembelajaran, dan produktivitas kelompok, yang berdampak pada turunnya hasil pembelajaran. Penelitian ini mengambil pendekatan untuk menganalisis konflik dalam pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan teori teknologi komunikasi dan memberikan strategi yang tepat untuk mengatasi konflik tersebut. Dalam era digital saat ini, teknologi komunikasi memainkan peran penting dalam pembelajaran jarak jauh. Teknologi komunikasi telah mengubah cara kita belajar, dengan memungkinkan akses ke sumber daya dan informasi dari mana saja dan kapan saja. Namun, teknologi komunikasi juga dapat menyebabkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan teori teknologi komunikasi dalam resolusi konflik pembelajaran jarak jauh.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah teori medium richness yang dikemukakan oleh Daft & Lengel, (1986). Teori ini menggambarkan bahwa media komunikasi memiliki tingkat kekayaan yang berbeda dalam hal kemampuan mereka untuk mengirimkan informasi dan memfasilitasi interaksi antara pengguna. Media dengan kekayaan rendah, seperti surat, memiliki kemampuan terbatas dalam menyampaikan informasi dan memfasilitasi interaksi antara pengguna, sedangkan media dengan kekayaan tinggi, seperti videoconference, memiliki kemampuan yang lebih besar dalam hal ini. Dalam pembelajaran jarak jauh, media yang digunakan dapat mempengaruhi cara siswa dan pengajar berinteraksi dan mempengaruhi kemampuan mereka untuk memecahkan konflik. Misalnya, komunikasi asinkron, seperti email atau forum diskusi online, cenderung memiliki tingkat kekayaan yang lebih rendah daripada komunikasi sinkron, seperti videoconference atau obrolan video. Oleh karena itu, konflik yang muncul dalam komunikasi asinkron mungkin lebih sulit untuk dipecahkan karena kekurangan dalam interaksi langsung antara siswa dan pengajar.

Namun, teori ini juga menunjukkan bahwa media yang sama dapat memiliki tingkat kekayaan yang berbeda dalam situasi yang berbeda. Sebagai contoh, obrolan video dapat digunakan untuk memfasilitasi diskusi kelompok yang lebih interaktif daripada videoconference yang lebih formal. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus memilih media yang sesuai dengan tujuan komunikasi dan situasi yang dihadapi. Teori teknologi komunikasi lainnya yang relevan adalah teori sociotechnical systems (STS) yang dikemukakan oleh Trist and K. Bamforth, (1951). Teori ini menggambarkan bahwa sistem sosioteknologi yang efektif harus mengintegrasikan teknologi, manusia, dan lingkungan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pembelajaran jarak jauh, institusi pendidikan harus memastikan bahwa teknologi yang digunakan tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memperhatikan faktor manusia dan lingkungan.

Misalnya, institusi pendidikan harus mempertimbangkan perbedaan individu dalam hal kebutuhan teknologi dan preferensi penggunaan. Beberapa siswa mungkin lebih nyaman dengan komunikasi asinkron, sementara yang lain mungkin memerlukan interaksi langsung dengan pengajar dan siswa lainnya. Selain itu, institusi pendidikan harus mempertimbangkan lingkungan di mana siswa belajar, seperti kondisi rumah,

lingkungan keluarga, dan koneksi internet, Lingkungan yang tidak mendukung pembelajaran jarak jauh dapat menyebabkan konflik dan mengurangi efektivitas pembelajaran.

Selain itu, teori ekologi media (ME) yang dikemukakan oleh Ball-Rokeach, S., (1976), juga relevan dalam konteks pembelajaran jarak jauh. Teori ME menggambarkan bahwa media adalah bagian dari lingkungan sosial dan dapat mempengaruhi perilaku dan persepsi individu. Dalam pembelajaran jarak jauh, media komunikasi yang digunakan dapat mempengaruhi persepsi siswa dan pengajar terhadap satu sama lain dan dapat mempengaruhi cara mereka memecahkan konflik. Misalnya, komunikasi asinkron dapat menyebabkan siswa dan pengajar merasa terisolasi dan kesulitan dalam membangun hubungan interpersonal, sementara komunikasi sinkron dapat meningkatkan interaksi dan membantu membangun hubungan sosial yang lebih kuat. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus mempertimbangkan efek lingkungan media pada pengalaman pembelajaran jarak jauh dan memilih media yang sesuai untuk menciptakan lingkungan yang mendukung. Teori ekologi media merupakan relevansi dari teori teknologi komunikasi, dengan menggunakan media-media yang dapat menciptakan sistem komunikasi diantara perilaku individu dalam pembelajaran jarak jauh.

Dalam menerapkan teori-teori teknologi komunikasi ini, institusi pendidikan dapat mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah memperkenalkan pelatihan dan dukungan teknologi untuk siswa dan pengajar. Dengan memahami cara terbaik untuk menggunakan media komunikasi yang digunakan dalam pembelajaran jarak jauh, siswa dan pengajar dapat menghindari kesalahpahaman dan membangun hubungan yang lebih baik, dengan cara literasi teknologi (Zam, 2021). Selain itu tantangan dalam proses evaluasi adalah meliputi sikap, ketrampilan dan pengetahuan (Hanifah Salsabila et al., 2020).

Selain itu, institusi pendidikan juga dapat memperkenalkan pedoman dan prosedur untuk menangani konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Pedoman ini dapat memastikan bahwa konflik ditangani secara efektif dan efisien, dengan mempertimbangkan faktor manusia dan lingkungan yang relevan. Secara keseluruhan, teori-teori teknologi komunikasi dapat membantu institusi pendidikan dalam meminimalkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Dalam memilih media komunikasi yang sesuai, institusi pendidikan harus mempertimbangkan kekayaan media, faktor manusia, lingkungan, dan efek lingkungan media pada pengalaman pembelajaran jarak jauh. Dengan mengambil langkah-langkah ini, institusi pendidikan dapat membantu siswa dan pengajar dalam memaksimalkan manfaat dari pembelajaran jarak jauh dan menghindari konflik yang tidak perlu. Maka dari itu, pentingnya menganalisis strategi resolusi konflik dalam prespektif teori teknologi komunikasi, karena dalam pembelajaran jarak jauh, metode yang ditawarkan adalah menggunakan sarana prasarana teknologi, yang belum dijelaskan sebagaimana penelitian terdahulu (Ribeiro et al., 2022; Schroeder, 2014; Sanjaya et al., 2022; Patra Ritiauw et al., 2018; Ritiauw & Maftuh, Bunyamin. dan Malihah, 2017).

## **Metode**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kajian pustaka atau *literature review*. Penelitian pustaka merujuk pada proses mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber pustaka, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik atau masalah penelitian tertentu, yaitu tentang resolusi konflik pembelajaran jarak jauh. Tujuan dari penelitian pustaka adalah untuk memahami perkembangan pengetahuan yang sudah ada tentang suatu topik, mengidentifikasi celah pengetahuan yang mungkin ada, dan membangun dasar pengetahuan yang kokoh untuk penelitian yang lebih mendalam. Langkah penelitian pustaka yang dijalankan adalah identifikasi topik, pengumpulan sumber, evaluasi sumber, mengorganisir informasi, analisis dan sintesis, mengidentifikasi celah pengetahuan, menyajikan tinjauan.

## Hasil dan Pembahasan

### Konflik-konflik pembelajaran jarak jauh

Pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau daring, yang menjadi alternatif pendidikan selama pandemi COVID-19, memiliki potensi untuk menimbulkan konflik antara siswa, pengajar, dan institusi pendidikan. Berikut adalah beberapa konflik yang mungkin timbul dalam pembelajaran jarak jauh dan situasinya:

- a. Konflik teknis; Masalah teknis seperti koneksi internet yang buruk, gangguan audio dan video, dan masalah platform dapat menjadi sumber konflik. Situasi ini dapat mengganggu pembelajaran, mengurangi motivasi siswa dan pengajar, dan menyebabkan frustrasi. Solusi untuk mengatasi konflik teknis adalah dengan meningkatkan infrastruktur dan peralatan teknologi pendukung seperti koneksi internet yang lebih cepat (Caruth & Caruth, 2013), penggunaan software yang lebih baik, dan hardware yang lebih modern. Institusi pendidikan harus memberikan dukungan teknis yang memadai untuk siswa dan pengajar.
- b. Konflik keterbatasan; Siswa dengan keterbatasan fisik atau intelektual dapat mengalami kesulitan dalam pembelajaran jarak jauh. Mereka mungkin membutuhkan bantuan tambahan untuk mengakses materi dan platform pembelajaran. Keterbatasan ini juga dapat memengaruhi partisipasi dan motivasi mereka dalam kelas daring. Institusi pendidikan harus memperhatikan kebutuhan siswa dengan keterbatasan dan memberikan dukungan tambahan yang memadai seperti alat bantu pendengaran atau perangkat lunak pembaca layar.
- c. Konflik antar pengajar dan siswa; Konflik antara pengajar dan siswa dapat timbul karena perbedaan pendapat, harapan, dan preferensi. Pengajar mungkin merasa kesulitan untuk memberikan perhatian yang cukup pada setiap siswa karena jumlah siswa yang lebih banyak dan lingkungan yang berbeda-beda (Furkan et al., 2021). Di sisi lain, siswa mungkin merasa kurang terhubung dengan pengajar dan kesulitan memahami materi pembelajaran. Solusi untuk mengatasi konflik ini adalah dengan memperbaiki komunikasi antara pengajar dan siswa, menyesuaikan materi pembelajaran dengan kebutuhan dan preferensi siswa, dan meningkatkan interaksi sosial dalam kelas daring.
- d. Konflik antar siswa; Konflik antara siswa dapat timbul karena perbedaan budaya, bahasa, dan pandangan. Siswa yang berasal dari latar belakang yang berbeda mungkin mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dan bekerja sama dalam kelompok (Nurwulan et al., 2021). Mereka juga mungkin mengalami kesulitan dalam memahami perspektif dan budaya siswa lain. Solusi untuk mengatasi konflik ini adalah dengan memfasilitasi diskusi terbuka dan dialog yang konstruktif, memperkuat kerjasama antar siswa, dan meningkatkan pemahaman tentang perbedaan budaya dan bahasa.
- e. Konflik antar siswa dan institusi pendidikan; Konflik antara siswa dan institusi pendidikan dapat timbul karena perbedaan dalam kebijakan, aturan, dan tata kelola. Siswa mungkin merasa bahwa kebijakan dan aturan institusi pendidikan tidak memadai atau tidak adil bagi mereka. Konflik ini dapat mempengaruhi motivasi siswa dan memengaruhi keterlibatan mereka dalam kelas daring. Institusi pendidikan harus memperhatikan masukan dari siswa dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kebijakan dan aturan yang adil dan sejalan dengan kebutuhan siswa.
- f. Konflik psikologis; pembelajaran jarak jauh dapat menyebabkan konflik psikologis bagi siswa dan pengajar. Siswa mungkin merasa kesepian dan isolasi karena kurangnya interaksi sosial di kelas daring. Pengajar mungkin merasa terisolasi dan kesulitan membangun hubungan dengan siswa karena tidak ada interaksi tatap muka (Tirajoh et al., 2021; Weken et al., 2020; Mamahit, 2021). Konflik psikologis ini dapat mempengaruhi kesejahteraan mental dan kesehatan mental siswa dan pengajar. Solusi untuk mengatasi konflik psikologis ini adalah dengan menyediakan dukungan kesehatan mental yang memadai untuk siswa dan pengajar, serta memfasilitasi interaksi sosial dalam kelas daring.
- g. Konflik evaluasi; Pembelajaran jarak jauh dapat menyebabkan konflik dalam proses evaluasi siswa. Siswa mungkin merasa tidak adil jika evaluasi dilakukan secara online karena sulitnya memantau dan mengukur kinerja siswa secara akurat. Pengajar mungkin juga merasa kesulitan dalam

memberikan penilaian yang adil dan akurat. Solusi untuk mengatasi konflik evaluasi adalah dengan menggunakan alat evaluasi yang lebih canggih dan efektif, memberikan petunjuk yang jelas dan transparan dalam proses evaluasi, serta memperhatikan kebutuhan individu dan keterampilan siswa dalam menyelesaikan tugas dan ujian. Misalnya memberikan berbagai pelatihan cara menjawab diskusi, pertanyaan dan tugas-tugas; memberikan panduan-panduan menjawab diskusi, dan tugas.

### **Pentingnya resolusi konflik pembelajaran jarak jauh**

Pembelajaran jarak jauh telah menjadi salah satu bentuk pendidikan yang populer dalam beberapa tahun terakhir, terutama di masa pandemi COVID-19. Namun, dengan kemunculan pembelajaran jarak jauh, juga datang konflik-konflik yang perlu diselesaikan agar pembelajaran jarak jauh dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pentingnya resolusi konflik pembelajaran jarak jauh tidak dapat diremehkan. *Pertama*, resolusi konflik pembelajaran jarak jauh memungkinkan pembelajaran jarak jauh untuk berjalan dengan lebih efektif. Konflik-konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengganggu fokus siswa dan pengajar. Dalam jangka panjang, ini dapat mengurangi efektivitas pembelajaran dan merugikan hasil belajar siswa. Dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih kondusif dan menjamin keberhasilan pembelajaran jarak jauh. *Kedua*, resolusi konflik pembelajaran jarak jauh juga dapat meningkatkan motivasi siswa. Konflik-konflik dalam pembelajaran jarak jauh, seperti masalah teknis atau kurangnya interaksi sosial, dapat mengurangi motivasi siswa dalam belajar. Namun, dengan mengatasi konflik tersebut, siswa akan merasa lebih nyaman dan lebih termotivasi dalam pembelajaran jarak jauh. Ini dapat membantu siswa untuk lebih fokus pada pembelajaran dan meningkatkan hasil belajar mereka. *ketiga*,

Resolusi konflik pembelajaran jarak jauh juga dapat memperbaiki hubungan antara siswa dan pengajar. Konflik-konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat memperburuk hubungan antara siswa dan pengajar, yang pada akhirnya dapat mengganggu proses pembelajaran. Dengan menyelesaikan konflik dan membangun kembali hubungan yang baik antara siswa dan pengajar, proses pembelajaran dapat berjalan dengan lebih harmonis. Siswa akan merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan pengajar, dan pengajar akan lebih termotivasi untuk membantu siswa dalam pembelajaran. *Keempat*, resolusi konflik pembelajaran jarak jauh juga dapat meningkatkan kesejahteraan mental siswa dan pengajar. Konflik-konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat menyebabkan stres dan kecemasan bagi siswa dan pengajar. Namun, dengan menyediakan dukungan yang memadai, seperti dukungan kesehatan mental dan lingkungan pembelajaran yang kondusif, institusi pendidikan dapat membantu siswa dan pengajar untuk mengatasi stres dan kecemasan dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. *kelima*, resolusi konflik pembelajaran jarak jauh dapat membantu institusi pendidikan untuk membangun kredibilitas dan kepercayaan dari siswa dan masyarakat. Konflik-konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat mengurangi kredibilitas institusi pendidikan dan mengurangi kepercayaan siswa dan masyarakat pada institusi tersebut. Namun, dengan mengatasi konflik secara efektif, institusi pendidikan dapat menunjukkan bahwa mereka mengambil masalah serius dan berusaha untuk memastikan pembelajaran jarak jauh yang berkualitas dan efektif.

Dengan demikian resolusi konflik pembelajaran jarak jauh sangat penting untuk memastikan keberhasilan dan efektivitas pembelajaran jarak jauh. Resolusi konflik dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, meningkatkan motivasi siswa, memperbaiki hubungan antara siswa dan pengajar, meningkatkan kesejahteraan mental siswa dan pengajar, dan membangun kredibilitas institusi pendidikan. Namun, resolusi konflik yang efektif memerlukan kerja sama dan komunikasi terbuka antara siswa, pengajar, dan staf pendidikan, serta dukungan yang memadai dari institusi pendidikan. Dengan mengatasi konflik secara efektif, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan pembelajaran jarak jauh yang lebih kondusif dan membantu siswa meraih kesuksesan dalam belajar.

### **Strategi resolusi konflik pembelajaran jarak jauh prespektif teori teknologi komunikasi**

Strategi resolusi konflik dalam pembelajaran jarak jauh yang didasarkan pada teori teknologi komunikasi dapat melibatkan beberapa pendekatan, seperti berikut:

- a. Menjalinkan komunikasi efektif; Komunikasi yang efektif antara siswa dan pengajar sangat penting dalam meminimalkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh (Limbong et al., 2021). Teori Teknologi Komunikasi memandang media komunikasi sebagai alat yang membantu dalam menyampaikan pesan dan informasi dengan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, institusi pendidikan dapat mendorong siswa dan pengajar untuk memanfaatkan media komunikasi yang tersedia, seperti video konferensi, chat, email, atau forum online, untuk menjalin komunikasi yang efektif.
- b. Menyediakan pelatihan teknologi; Institusi pendidikan dapat menyediakan pelatihan teknologi untuk siswa dan pengajar dalam memanfaatkan media komunikasi yang digunakan dalam pembelajaran jarak jauh. Pelatihan ini dapat membantu siswa dan pengajar memahami cara terbaik untuk menggunakan media komunikasi dan menghindari kesalahpahaman yang dapat menyebabkan konflik.
- c. Menerapkan pedoman dan prosedur; Institusi pendidikan dapat memperkenalkan pedoman dan prosedur untuk menangani konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Pedoman ini dapat memastikan bahwa konflik ditangani secara efektif dan efisien, dengan mempertimbangkan faktor manusia dan lingkungan yang relevan.
- d. Memonitor penggunaan media komunikasi; Institusi pendidikan dapat memantau dan mengevaluasi penggunaan media komunikasi dalam pembelajaran jarak jauh secara teratur. Hal ini dapat membantu institusi pendidikan untuk mengetahui efektivitas media yang digunakan dan memperbarui atau mengubah media yang digunakan jika diperlukan. Memperbarui atau mengubah media yang digunakan dapat membantu mengurangi konflik yang muncul dan meningkatkan efektivitas pembelajaran jarak jauh.
- e. Meningkatkan interaksi sosial; Interaksi sosial antara siswa dan pengajar sangat penting dalam membentuk hubungan yang kuat dan meminimalkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Oleh karena itu, institusi pendidikan dapat mendorong siswa dan pengajar untuk berpartisipasi dalam diskusi atau proyek kelompok, mengadakan acara online atau kegiatan sosial lainnya yang dapat meningkatkan interaksi sosial.

Dengan demikian, teori teknologi komunikasi dapat membantu institusi pendidikan dalam merancang strategi resolusi konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Pendekatan seperti menjalin komunikasi efektif, menyediakan pelatihan teknologi, menerapkan pedoman dan prosedur, memonitor penggunaan media komunikasi, dan meningkatkan interaksi sosial dapat membantu mengurangi konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Institusi pendidikan harus memperhatikan kekayaan media, faktor manusia, lingkungan, dan efek lingkungan dari penggunaan media komunikasi dalam pembelajaran jarak jauh. Jika strategi ini diimplementasikan dengan baik, maka konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat diminimalkan dan memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih positif bagi siswa dan pengajar.

Namun, perlu diingat bahwa strategi resolusi konflik dalam pembelajaran jarak jauh tidak dapat diandalkan sepenuhnya pada teknologi saja. Faktor manusia dan lingkungan juga memainkan peran penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Oleh karena itu, institusi pendidikan juga harus memperhatikan faktor manusia dan lingkungan, seperti dukungan psikologis dan sosial, lingkungan belajar yang kondusif, dan dukungan teknis untuk menghindari terjadinya konflik.

Dalam konteks pembelajaran jarak jauh, teori teknologi komunikasi dapat membantu institusi pendidikan untuk merancang strategi resolusi konflik yang efektif dan efisien. Strategi ini mencakup beberapa pendekatan, seperti menjalin komunikasi efektif, menyediakan pelatihan teknologi, menerapkan pedoman dan prosedur, memonitor penggunaan media komunikasi, dan meningkatkan interaksi sosial. Dengan mengimplementasikan strategi resolusi konflik ini, institusi pendidikan dapat meminimalkan konflik dalam pembelajaran jarak jauh dan memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih positif bagi siswa dan pengajar.

### **Strategi resolusi konflik pembelajaran jarak jauh menggunakan media komunikasi**

Dalam membahas strategi mengatasi konflik dalam pembelajaran jarak jauh, perspektif teori teknologi komunikasi dapat memberikan pandangan yang mendalam tentang bagaimana media komunikasi mempengaruhi interaksi dan resolusi konflik dalam konteks pembelajaran jarak jauh. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi konflik dalam pembelajaran jarak jauh dengan mempertimbangkan teori teknologi komunikasi. Pertama, Mengacu pada teori medium richness oleh Daft & Lengel (1986), pemilihan media yang tepat sangat penting. Pemilihan media yang sesuai dengan tujuan komunikasi dan situasi yang dihadapi dapat membantu mengatasi konflik. Media dengan tingkat kekayaan yang sesuai seperti videoconference untuk diskusi interaktif atau email untuk komunikasi formal dapat meningkatkan efektivitas interaksi dan membantu dalam memecahkan konflik yang muncul. Kedua, Dalam konteks teori teknologi komunikasi, memberikan pelatihan kepada siswa dan pengajar tentang cara terbaik untuk menggunakan media komunikasi yang digunakan dalam pembelajaran jarak jauh sangat penting. Dengan memahami kemampuan dan batasan media tersebut, mereka dapat menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan interaksi yang efektif, yang pada gilirannya dapat membantu mengatasi konflik (Caruth & Caruth, 2013); ketiga, Berdasarkan teori sociotechnical systems (STS) oleh Trist dan Bamforth (1951), institusi pendidikan perlu memastikan bahwa teknologi yang digunakan tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memperhatikan faktor manusia dan lingkungan. Ini dapat mencakup mempertimbangkan preferensi pengguna dalam penggunaan teknologi, kondisi rumah siswa, dan ketersediaan koneksi internet. Integrasi yang baik antara teknologi, manusia, dan lingkungan dapat membantu mengurangi konflik dan meningkatkan efektivitas pembelajaran jarak jauh; keempat, Mengacu pada teori ekologi media (ME) oleh Ball-Rokeach (1976), meningkatkan interaksi sosial melalui media adalah strategi yang efektif untuk mengatasi konflik. Memfasilitasi diskusi terbuka, proyek kelompok, dan acara sosial melalui media komunikasi dapat membantu siswa untuk lebih memahami satu sama lain, membangun hubungan yang kuat, dan mengurangi potensi konflik; kelima, Terkait dengan konflik evaluasi, institusi pendidikan perlu memastikan bahwa proses evaluasi dan penilaian siswa dilakukan dengan transparan dan adil. Memberikan petunjuk yang jelas, mengukur kinerja siswa secara akurat, dan mempertimbangkan kebutuhan individu dalam penilaian dapat membantu mengatasi konflik evaluasi yang mungkin timbul (Tirajoh et al., 2021).

Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, institusi pendidikan dapat memaksimalkan potensi teknologi komunikasi dalam mengatasi konflik dalam pembelajaran jarak jauh. Memahami peran media, menerapkan pelatihan, memperhatikan aspek manusia dan lingkungan, mendorong interaksi sosial melalui media, dan menggunakan penilaian yang adil dapat jauh.

### **Kesimpulan**

Pembelajaran jarak jauh telah menjadi bagian dari kehidupan kita sejak pandemi COVID-19. Namun, ada banyak konflik yang muncul dalam pembelajaran jarak jauh, baik antara siswa dan pengajar, atau antara siswa dengan siswa. Konflik semacam ini dapat mengganggu pengalaman pembelajaran dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi semua pihak yang terlibat. Untuk mengatasi konflik dalam pembelajaran jarak jauh, institusi pendidikan harus merancang strategi resolusi konflik yang efektif dan efisien. Teori teknologi komunikasi dapat digunakan untuk membantu merancang strategi ini, dengan pendekatan seperti menjalin komunikasi yang efektif, menyediakan pelatihan teknologi, menerapkan pedoman dan prosedur, memonitor penggunaan media komunikasi, dan meningkatkan interaksi sosial. Dengan strategi yang baik, konflik dalam pembelajaran jarak jauh dapat diminimalkan dan memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih positif bagi siswa dan pengajar. Namun, perlu diingat bahwa strategi resolusi konflik tidak hanya bergantung pada teknologi saja. Faktor manusia dan lingkungan juga memainkan peran penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik. Oleh karena itu, institusi pendidikan harus memperhatikan faktor manusia dan lingkungan untuk memastikan pembelajaran jarak jauh dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

### **Daftar Pustaka**

Ball-Rokeach, S., and D. M. (1976). Dependency model of mass media effects. *Communications Research*, 3(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1177/009365027600300101>

- Basar, A. M. (2021). Problematika Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19. *Edunesia : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2(1), 208–218. <https://doi.org/10.51276/edu.v2i1.112>
- Caruth, G. D., & Caruth, D. L. (2013). Distance education in the united states: From correspondence courses to the internet. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 14(2), 141–149.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Management Science 1986 Daft.pdf. *Management Science*, 32(5), 554–571.
- E. Trist and K. Bamforth. (1951). Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of Coal Getting. *Human Relations*, 4(1).
- Furkan, Sya, A., Purwanto, A., & Astra, I. made. (2021). EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN Tantangan Guru dalam Penggunaan Metode Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 3877–3883. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.743>
- Hanifah Salsabila, U., Irna Sari, L., Haibati Lathif, K., Puji Lestari, A., & Ayuning, A. (2020). Peran Teknologi Dalam Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 17(2), 188–198. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v17i2.138>
- Limbong, M., Kailolla, L., Supono, T., & Retno, T. M. (2021). *PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI SD PANGUDI LUHUR*. 3(2).
- Mamahit, H. C. (2021). Stres Akademik selama Pembelajaran Jarak Jauh pada Siswa Kelas 8 SMP Kolese Kanisius Jakarta. *Psiko Edukasi*, 19(2), 194–205.
- Nurul Retno Nurwulan, D., & Selamaj, G. (2020). Working University Students in Riau Archipelago : Dual Role and Depression. *JURNAL EDUCATIVE: Journal of Educational Studies*, 5(2), 123–135.
- Nurwulan, N. R., Nurhayati, A., Yanti, M. P., Putri, R. A., Trinita, U., & Varza, P. E. (2021). Konflik Pada Grup Diskusi Mahasiswa Saat Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 8(2), 110–117. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v8i2.106>
- Patra Ritiauw, S., Maftuh, B., & Malihah, E. (2018). *Model of Conflict Resolution Education Based on Cultural Value of qPelaq in Social Studies Learning*. 147(Icsse 2017). <https://doi.org/10.2991/icsse-17.2018.66>
- Rahayu, G. D. S., Maftuh, B., & Malihah, E. (2021). An Investigation of Conflict Resolution Strategies for the Students of Elementary School Teacher Education Study in Online Learning during the COVID-19 Pandemic. *Mimbar Sekolah Dasar*, 8(3), 281–294. <https://doi.org/10.53400/mimbar-sd.v8i3.35483>
- Ribeiro, M., Ellerbroek, J., & Hoekstra, J. (2022). Distributed Conflict Resolution at High Traffic Densities with Reinforcement Learning. *Aerospace*, 9(9). <https://doi.org/10.3390/aerospace9090472>
- Ritiauw, S. P., & Maftuh, Bunyamin. dan Malihah, E. (2017). THE DEVELOPMENT OF DESIGN MODEL OF CONFLICT RESOLUTION EDUCATION BASED ON CULTURAL VALUES OF PELA. *Cakrawala Pendidikan*, 36(3), 2017.
- Sanjaya, D. B., Suartama, I. K., Suastika, I. N., & Sukadi. (2022). The effect of the conflict resolution learning model and portfolio assessment on the students learning outcomes of civic education. *International Journal of Instruction*, 15(1), 473–488. <https://doi.org/10.29333/iji.2022.15127a>
- Schroeder, J. (2014). *Conflict Resolution in Online Education 1 Literature Review: Conflict Resolution in Post-Secondary Online Education*.
- Tirajoh, C. V, Munayang, H., & Kairupan, B. H. R. (2021). Dampak Pembelajaran Jarak Jauh Terhadap Kecemasan Orang Tua Murid di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Biomedik:JBM*, 13(1), 49. <https://doi.org/10.35790/jbm.13.1.2021.31715>
- Weken, M. E., Mongan, A. E., & Kekenusa, J. S. (2020). Relationship between Workload, Role Conflict, and Social Support with Work Stress on Teachers at Manado 1 State High School During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2020), 80–88.
- Zam, E. M. (2021). *PERAN LITERASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PADA PEMBELAJARAN JARAK JAUH DI MASA PANDEMI COVID-19*. 1(1), 9–18.