

## PEMAKNAAN PESAN GURU DENGAN WALI MURID PADA WHATSAPP GROUP MASA PANDEMI COVID-19

Ari Sulistyowati<sup>1</sup>, T. Titi Widaningsih<sup>2\*</sup>, Frengky Napitupulu<sup>3</sup>

Magister Ilmu Komunikasi Usahid Jakarta<sup>1</sup>

Pascasarjana Universitas Sahid Jakarta<sup>2,3</sup>

Email: [titi\\_widaningsih@usahid.ac.id](mailto:titi_widaningsih@usahid.ac.id)

### Abstrak

Salah satu sektor yang terdampak oleh pandemi *Covid-19* adalah pendidikan. Pembelajaran jarak jauh mendorong proses pembelajaran dalam jaringan yang dipilih sebagai solusi agar kegiatan belajar mengajar tetap berlanjut. Sekolah Dasar Islam Cikal Cendekia (IES) adalah salah satu penyedia pendidikan yang menerapkan pembelajaran jarak jauh selama pandemi *Covid-19*. Media sosial *WhatsApp* digunakan sebagai sarana komunikasi pembelajaran jarak jauh oleh IES Cikal Cendekia. Komunikasi antara guru dan siswa melalui wali siswa dilakukan melalui grup kelas *WhatsApp*. Penggunaan *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi untuk pembelajaran jarak jauh menghadapi beberapa masalah. Kendala terjadi karena perbedaan pemahaman antara guru dan wali siswa. Penelitian ini mengkaji makna pesan dari guru dan wali siswa dalam grup *WhatsApp* Kelas 3 Uwais Al-Qarni di IES Cikal Cendekia. Tiga topik analisis penelitian meliputi perubahan pengaturan utama grup, program pengumpulan data luar jaringan, dan program wawancara Orang Tua-Guru. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan. Analisis pesan menggunakan analisis *Encoding-Decoding*. Teori Pesan *Stuart Hall* digunakan untuk melihat posisi penerima pesan. Hasil analisis *encoding-decoding* menunjukkan bahwa penerima pesan menginterpretasikan pesan dengan cara yang berbeda. Terdapat distorsi makna pesan yang diterima oleh penerima pesan karena pesan dari guru seringkali ambigu dan adanya perbedaan karakteristik sumber pesan. Posisi penerima pesan guru oleh orang tua melibatkan dua pesan dengan negosiasi. Satu pesan bersifat oposisi, sementara pesan lainnya tidak dominan diterima.

**Kata kunci:** Makna, Pesan, Guru, Orang Tua, Grup *WhatsApp*

### Abstract

*One of the sectors impacted by the Covid-19 pandemic is education. Distance Learning encourages the learning process in the selected Network as a solution so that teaching and learning activities continue. Cikal Cendekia Islamic Elementary School (IES) is one of the education providers that implemented distance learning during the Covid-19 pandemic. Social media WhatsApp as a means of distance learning communication by IES Cikal Cendekia. Communication between teachers and students through intermediary guardians of students is carried out via WhatsApp class groups. The use of WhatsApp as a means of communication for distance learning encountered problems. Constraints occur because of differences in the meaning of teachers and guardians of students. This research examines the meaning of the messages of teachers and guardians of students in the WhatsApp group of IES Cikal Cendekia Class 3 Uwais Al-Qarni. Three topics as research analysis namely change in main group settings, Off-Network data collection programs, Parents Teacher interviews implementation programs. Qualitative descriptive research method. Message analysis uses Encoding-Decoding analysis. The reception of Stuart Hall's Message Theory to see the position of receiving messages. The results of the encoding-decoding analysis show that the communicant interprets the messages differently. There is a distortion of the message received by the communicant because it is by the teacher who is often ambiguous and the differences in the characteristics of the sources. The position of receiving teacher messages by parents of two messages by negotiation. One message is opposition, and no message is accepted dominantly.*

**Key Words:** Meaning, Message, Teacher, Parents, WhatsApp Group

### PENDAHULUAN

Sekitar 7,5 juta mahasiswa dan hampir 45 juta pelajar sekolah dasar dan menengah dipaksa untuk melakukan pembelajaran

dari rumah [1]. Pendidikan di Indonesia mengalami dampak signifikan akibat pandemi *Covid-19*, terutama dengan penerapan *lockdown* dan Pembatasan Sosial

Berskala Besar (PSBB) yang memaksa jutaan mahasiswa dan pelajar untuk beralih ke pembelajaran jarak jauh. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan memilih Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) sebagai solusi, memindahkan proses pembelajaran ke dunia maya atau daring. Namun, implementasi PJJ menghadapi kendala yang signifikan, terutama karena banyak pelaku pendidikan yang belum siap dan terampil dalam menggunakan teknologi tersebut. Pada masa pandemi, penguasaan teknologi internet menjadi krusial bagi semua pihak terkait, termasuk guru, murid, dan wali murid [2]. Media sosial, seperti *WhatsApp*, menjadi salah satu sarana utama pembelajaran. Proses belajar mengajar melibatkan tantangan kreatif bagi para pendidik dalam mempersiapkan materi dan menguasai teknologi komunikasi sebagai sarana pembelajaran. Pembelajaran tidak hanya sekedar mentransmisikan pengetahuan, tetapi juga memastikan proses pembelajaran dapat terlaksana dengan baik [3]

Kendala utama dalam PJJ adalah masalah Sumber Daya Manusia (SDM), di mana guru, murid, dan wali murid belum memiliki kemampuan memadai untuk menghadapi pembelajaran jarak jauh. Selain itu, kendala teknis seperti akses terhadap sarana dan prasarana komunikasi, ketersediaan perangkat, kuota, dan sinyal juga menjadi hambatan utama. Ketidakmampuan dalam mengatasi kendala teknis dan keterbatasan teknologi menyebabkan masalah dalam proses pendidikan, terutama dalam komunikasi antara guru dan wali murid. Komunikasi lisan atau komunikasi menggunakan kata-kata (lisan) maupun tulisan adalah komunikasi verbal [4]. *WhatsApp* menjadi media komunikasi utama antara guru dan wali murid pada masa PJJ. Komunikasi dilakukan melalui grup *WhatsApp* untuk setiap kelas, memfasilitasi interaksi dan pertukaran informasi. Penelitian ini

berfokus pada pemaknaan pesan di grup *WhatsApp* Kelas 3 Uwais Al-Qarni, mengidentifikasi perubahan setingan grup, status *WhatsApp* guru, dan pelaksanaan program *Parents Teacher Interview* (PTI) sebagai topik utama.

Penelitian ini menggunakan metode analisis *encoding-decoding Stuart Hall* dan *Reception Theory* untuk memahami bagaimana pesan komunikasi dimaknai oleh para pelaku komunikasi. Analisis dilakukan pada pesan suara/video, teks, serta penggunaan stiker dan emotikon sebagai elemen komunikasi non-verbal di grup *WhatsApp*. Pemahaman makna pesan guru dan wali murid di grup *WhatsApp* menjadi tujuan penelitian, dengan fokus pada posisi penerima pesan menurut *Reception Theory*. Penelitian serupa dilakukan oleh Febrian, Analisis Resepsi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Semarang Terhadap Tayangan Iklan TV Layanan SMS Premium Versi Ramalan Paranormal. [5]. Sely Tan melakukan penelitian, Analisis Resepsi Pembaca *Tribunnews.com* dari Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Terhadap Insiden “Kartu Kuning” Ketua BEM UI [6]. Karakteristik *Audiens* menurut Herbert Blummer dalam Nurudin berjumlah besar, heterogenitasnya tinggi, anonim (tidak saling mengenal satu sama lain), terpisah secara ruang dan waktu dengan komunikator atau pengirim pesan, dan cenderung memilih media berdasarkan seleksi kesadaran [7]. *Group WhatsApp* dengan karakteristik jumlah audiensnya terbatas, heterogenitas rendah, saling kenal, serta bisa berkomunikasi langsung dengan *sender* [8]. Komunikasi kelompok juga dapat berperan mengembangkan kesehatan jiwa dan meningkatkan kesadaran [9].

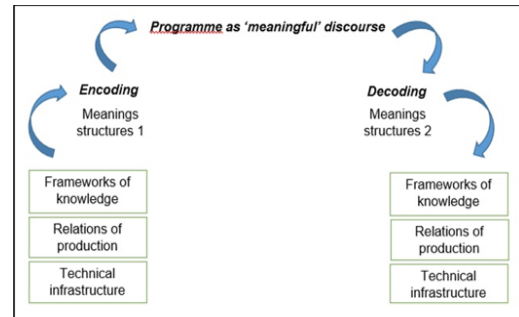
Media baru merupakan media yang pada masa sebelumnya disebut sebagai “*new media*” dan media darurat yang memiliki

potensi maupun resiko [10]. Media baru memiliki tiga unsur yaitu alat-alat dan artefak komunikasi, kegiatan, praktis dan penggunaan, organisasi sosial yang terbentuk di sekitar alat dan praktis [11]. Sarana manusia mengembangkan orientasi pengetahuan dan terlibat dalam demokratisasi terkait pembagian kesamaan, pemberian kuasa yang lebih interaktif dalam masyarakat [12]. Media baru memberikan peluang pertemuan semu yang memperluas dunia sosial, menciptakan peluang pengetahuan baru dan menyediakan ruang untuk berbagi pandangan secara luas [13]. Pengguna *WhatsApp* dapat bertukar pesan tanpa pulsa, melainkan menggunakan paket data internet dengan koneksi 3G, 4G atau WiFi untuk komunikasi data [14]. Penggunaan analisis resepsi (*encoding-decoding*) dalam konteks grup *WhatsApp* memberikan perspektif baru, membedah teks dalam ranah komunikasi kelompok di media sosial. Komunikasi dalam grup *WhatsApp*, yang memiliki karakteristik audiens terbatas, saling kenal, dan interaksi langsung, dianggap sebagai komunikasi kelompok kecil. Selain itu, penelitian ini melihat *WhatsApp* sebagai media baru yang menggabungkan teknologi informasi komunikasi dengan konteks sosial, memberikan peluang untuk pertemuan semu dan pertukaran informasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan analisis *Encoding-Decoding Stuart Hall*. Model *Encoding/Decoding Hall* menekankan peran aktif audiens dalam menafsirkan pesan, menyatakan bahwa makna pesan tidak hanya tergantung pada produksi (*encoding*) oleh komunikator, tetapi juga pada interpretasi (*decoding*) oleh penerima pesan. Empat faktor utama yang memengaruhi proses ini adalah *Frameworks of knowledge*, *Relations of production*, *Technical Infrastructure*, serta

kondisi sosial, ekonomi, dan budaya. Makna teks tidak melekat di dalam teks, tetapi tercipta di dalam hubungan antara teks dan pembacanya [15].



Gambar 1. Model *Encoding-Decoding* [16]

Penelitian ini fokus pada komunikasi antara guru dan wali murid di grup *WhatsApp* Kelas 3 Uwais. Proses *encoding* oleh guru membawa struktur makna pertama, sementara *decoding* oleh wali murid menghasilkan struktur makna kedua sesuai dengan karakteristik komunikasi. *Frameworks of knowledge* mencakup pengetahuan, norma, budaya, dan perspektif individu, sedangkan *Relations of production* mencakup relasi sosial. *Technical Infrastructure* merujuk pada prasarana teknis yang mendukung *encoding-decoding*.



Gambar 2. Alur Pemaknaan Pesan WA Guru & Wali Murid 3 Uwais

Analisis resepsi digunakan untuk melihat bagaimana pesan guru di *WhatsApp* Kelas 3 Uwais dipahami oleh wali murid. Teori Penerimaan Pesan membedakan tiga tipe penerimaan pesan: *Dominant-Hegemonic Position*, *Negotiated Code Position*, dan *Oppositional Code Position*. Penerimaan

pesan dipengaruhi oleh konteks, budaya, dan harapan pembaca, menekankan peran aktif audiens dalam memaknai pesan.

Dominan, Negosiasi, dan Oposisi. Hans Robert Jauss menyatakan bahwa proses penerimaan teks dipengaruhi dari harapan yang dimiliki pembaca [17]. Kajian utamanya bukan pada tanggapan seorang pembaca tertentu pada suatu waktu tertentu, tetapi pada perubahan tanggapan, interpretasi, dan evaluasi pembaca terhadap teks yang sama atau teks-teks yang berbeda [18]. Hall menawarkan empat tahapan dalam teorinya, “*production, circulation, use (which here he calls distribution or consumption), and reproduction*” [19]. Teori resepsi, yang berasal dari Hans-Robert Jauss, menyoroti respons pembaca terhadap teks. Hall mengkritik pendekatan satu arah dalam penyampaian pesan dan mengembangkan konsep dinamis dengan empat tahap: produksi, sirkulasi, penggunaan (distribusi atau konsumsi), dan reproduksi. Penerimaan pesan difokuskan pada kekuasaan audiens dalam memaknai pesan media, dengan tiga tipe penerimaan Pemahaman pesan tidak hanya tergantung pada produksi pesan oleh guru, tetapi juga pada interpretasi wali murid sebagai penerima pesan. Bagaimana pesan yang dikirimkan oleh sender diinterpretasi dan diposisikan oleh *receiver* [20]. Tiga tipe penerimaan pesan oleh audiens, yaitu Dominan, Negosiasi, dan Oposisi [21]. Penelitian ini menggunakan tiga tipe penerimaan pesan untuk memahami pemaknaan pesan guru dan wali murid di grup *WhatsApp* Kelas 3 Uwais, dengan melibatkan latar belakang ekonomi, sosial, dan budaya pelaku komunikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis karakteristik nara sumber dilakukan untuk mendapatkan pemahaman terhadap subjek penelitian. Pemahaman dilakukan dengan mengamati *lifeworld* subjek penelitian. Menurut Data Sekolah

Kita dalam situs [Kemdikbud.go.id](http://Kemdikbud.go.id), SDI Cikal Cendekia adalah Sekolah Dasar Islam Kampung Gandoang, Desa Gandoang, Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. SDI Cikal Cendekia terakreditasi A, memiliki fasilitas 12 ruang kelas, satu perpustakaan, dan satu ruang komputer. Tenaga pendidik terdiri dari satu Kepala Sekolah dan 15 orang guru mata pelajaran merangkap Wali Kelas. Jumlah siswa sebanyak 469 orang, 216 siswa laki-laki, dan 253 siswa perempuan. Tiap tingkatan kelas dibagi menjadi dua kelompok belajar atau kelas, sehingga total ada 12 kelas dalam tingkatan kelas 1 hingga kelas 6. Sekolah SDI Cikal Cendekia beroperasi di bawah naungan Yayasan Ukhuwah Al-Murabbi. SDI Cikal Cendekia adalah *Islamic Fullday School*. Motto SDI Cikal Cendekia adalah Cerdas, Berkarakter, Istiqomah dalam Amal dan Ibadah.

Kelas 3 Uwais Al-Qarni sebagai unit penelitian terdiri dari 31 murid yang dibimbing seorang Wali Kelas bernama Hermin Widiya Utami, S.Pd, dan seorang guru pendamping bernama Andik. Untuk menjembatani proses belajar mengajar secara daring, dibuatlah sebuah grup *WhatsApp* kelas yang beranggotakan wali kelas, guru pendamping dan wali murid. Untuk komunikasi antar wali murid, dibuat juga grup *WhatsApp* lain atau grup “bayangan”, yang khusus beranggotakan wali murid dari 31 siswa kelas 3 Uwais. Subjek penelitian ini adalah dua *group* sebagai *lifeworld*, yaitu *WhatsApp* Grup Kelas 3 Uwais Al-Qarni (grup utama) dan *WhatsApp* Grup Wali Murid Kelas 3 Uwais (grup bayangan).

Data latar belakang subjek penelitian digunakan untuk memahami persepsi atau pemikiran dari narasumber. Data digunakan untuk memahami posisi narasumber dalam analisis *encoding/decoding*. Analisis karakteristik

meliputi *frameworks of knowledge, relation of production, technical infrastructure*, serta status sosial, budaya dan ekonomi, baik dari sisi komunikator maupun komunikan. Karakteristik narasumber terdapat pada Tabel 1.

No	Nama	Ura	Status	Pendidikan	Peng. Organisasi	Ekonomi	Penguasaan Tech	Intens. Medsos	Skill Kom.
<b>Terang Pendidik (Komunikator)</b>									
1.	Dewantoro Ariani, S.Pd (Widya)	34 thn	Melahirkan (I)	SI (Univ. PGRI Tuban)	Punya & aktif	Meninggah	Cukup	Sedang	Lowes, Inemes, Ings, kosa kata luas
2.	Hermon Widiya Heras, S.Pd (Widya)	37 thn	Melahirkan (II)	SI Unia	Tidak Punya	Meninggah	Cukup	Kurang (3 jam/hr)	Kata, sering mengirim file foto, kosa kata minim
<b>Wali Murid (Komunikan)</b>									
1.	Mama Yumana (Bu Peko)	31 thn	Melahirkan (I)	SUK	Tidak Punya	Meninggah ke-bawah	Cukup	Sering (10 jam/hr)	Cukup banyak, kosa kata terbatas, kurang literak, chat sering
4.	Mama Rupa (RT & Pengeluaran)	37 thn	Melahirkan (II)	D3 (Universitas)	Tidak Punya	Meninggah	baik	Sedang	Lowes, Ings, Inemes, kosa kata luas, aktif dan chat, eksp. banyak file, anak
5.	Mama Rupa (RT)	47 thn	Melahirkan (II)	D3 Manajemen Informatika	Tidak Punya	Meninggah ke atas	Cukup	Sedang (3 jam/hr)	Cukup banyak, kosa kata luas, aktif dan chat, banyak file, aktif dan chat banyak file, anak
6.	Mama Klian (RT & Care)	34 thn	Melahirkan (II)	Univ. Indonezia PUGI	Punya & Aktif	Meninggah ke atas	Sangat Baik	Sering (10 jam/hr)	Lowes, Inemes, Ings, kosa kata luas, sering jadi perantara

**Gambar 3. Karakteristik Narasumber**

Pembacaan (*reading*) subjek penelitian pada teks pesan komunikasi antara guru dan wali murid kelas 3 Uwais terkait tiga topik di bawah ini : 1) Kontroversi setingan admin grup utama kelas 3 Uwais terkait hanya admin (guru) yang dapat mengirim pesan ke grup. 2) Konflik pendataan program Luring yang dipicu status *WhatsApp* guru yang dianggap menyinggung wali murid kelas 3 Uwais. 3) Penyelenggaraan program *Parents Teacher Interview (PTI) online* pasca pembagian rapor semester genap tahun ajaran 2020/2021.



**Gambar 4. Setingan group WA Utama**

Grup *WhatsApp* Kelas 3 Uwais Al Qarni adalah grup utama/resmi yang dibuat oleh wali kelas sebagai sarana komunikasi antara guru dan murid, melalui wali murid. Nomor *handphone* yang dimasukkan ke dalam grup ini adalah nomor milik wali murid, tepatnya para ibu dari murid kelas 3 Uwais. Wali kelas selaku pihak yang membuat grup tersebut secara otomatis menjadi admin atau pengelola grup. Suatu hari, wali kelas tiba-tiba mengubah setingan grup menjadi hanya admin (wali kelas) yang dapat mengirim pesan ke grup tersebut. Komunikasi dilakukan satu arah dari dari guru/wali kelas sebagai komunikator. Wali murid sebagai anggota tidak dapat mengirimkan pesan ke grup. Penjelasan yang diberikan wali kelas ketika merubah setingan grup secara tiba-tiba yaitu “Mohon maaf, untuk *group* saya non aktifkan komentar ya bunda. Agar chat tidak tenggelam”.

Berdasarkan analisis *encoding-decoding* terhadap narasumber terkait topik kontroversi setingan admin group, hasil interpretasi peneliti adalah maksud (*encoding*) guru sebagai komunikator mengubah setingan grup *WhatsApp* kelas menjadi komunikasi satu arah adalah dengan tujuan memudahkan para wali murid, khususnya ibu-ibu pekerja, dalam menerima informasi yang diberikan di grup *WhatsApp*.

“Agar informasi yang diberikan tidak tenggelam atau tumpang tindih. Beberapa wali murid kan ada yang bekerja, jadi ketika ada informasi masuk kan beliau tidak bisa langsung buka hp, mungkin nanti setelah pulang kerja. Nah, itu untuk memudahkan wali murid yang bekerja untuk bisa membaca informasi secara berurutan. Tapi sesekali saya buka lagi jika ada informasi dua arah, misalnya ingin membuat list ukuran baju, itu saya buka. Setelah selesai, saya tutup lagi”. ( Bu Widiya, 2021)

Pemaknaan (*decoding*) wali murid atas langkah guru tersebut justru dianggap menyulitkan, terutama oleh ibu-ibu pekerja (Mama Yumnaa dan Mama Khian). Dimana mereka merasa grup *WhatsApp* kelas membutuhkan komunikasi dua arah, untuk memudahkan kedua belah pihak melakukan tanya jawab terkait informasi yang diberikan oleh guru.

*“Aku nggak setuju, karena informasi yang diberikan oleh guru itu kan kadang ada yang kurang jelas, jadi alangkah lebih baiknya kalau dibuka saja. Memang kemarin sih alasan dari gurunya kan kalau sedang mendata, takutnya ketimpa. Tapi menurut aku alasan itu nggak cukup. Kalau misalnya grup 3 Uwais dibuka, jika ada satu pertanyaan dari wali murid, otomatis wali murid yang lain bisa menyimak, jadi kita tidak perlu menanyakan ulang, karena sudah langsung dijawab/dijelaskan secara langsung disitu”.* (Mama Yumnaa, 2021)

Komunikasi yang tidak dilakukan dua arah akan menambah beban wali kelas. Wali murid yang perlu bertanya akan melakukan komunikasi secara pribadi ke wali kelas dan wali kelas harus menjawab satu persatu. Bahkan pertanyaan yang sama yang ditanyakan lebih dari satu wali murid.

*“Kalau melihat grup nya seperti itu, tujuan dan fungsinya hanya untuk menyampaikan informasi kepada orang tua siswa. Jadi tidak ada ruang bagi orang tua siswa untuk berdiskusi masalah anak di situ. Sangat tidak setuju. Karena yang namanya komunikasi harusnya dua arah. Respon disampaikan lewat *WhatsApp* secara japri ke guru. Menurut saya justru lebih merepotkan. Karena kan bisa saja yang punya pertanyaan seperti itu lebih dari satu orang, dan wali kelasnya harus menjawab satu persatu. Kalau menurut saya sih tidak efektif dan tidak terjadi komunikasi dua arah. Padahal kalau grup*

*itu dibuka, wali murid yang mungkin tidak vokal tapi punya pertanyaan di hatinya, diwakili pertanyaannya oleh wali murid yang lain, gurunya juga menjawab dan menjelaskan di grup. Maka terjawablah pertanyaannya”.* (Mama Khian, 2021)

Ketidakcocokan antara maksud komunikator dengan pemaknaan komunikan ini terjadi karena latar belakang dan karakteristik guru. Guru tidak memiliki pengalaman berorganisasi. Usia yang masih muda, belum banyak pengalaman, baik dalam berkeluarga, maupun bekerja. Kondisi tersebut mempengaruhi kurangnya pemahaman guru terhadap kebutuhan wali murid dalam berkomunikasi di grup.

Guru memaknai tanggapan dan memahami respon yang diberikan oleh wali murid terhadap informasi yang diberikannya. *“Jika tidak ada pertanyaan, atau sudah jelas, biasanya mereka tidak merespon. Tapi jika ada pertanyaan, bisa disampaikan secara japri ke saya”.* (Bu Widiya, 2021)

Diamnya wali murid, tidak bertanya japri ke guru tidak selalu bermakna informasi yang diberikan guru sudah jelas. Justru sebaliknya, semua narasumber wali murid merasa informasi yang diberikan sering tidak jelas. Wali murid beranggapan bahwa bertanya kepada guru adalah langkah sia-sia. Karena hanya akan berujung pada respon diminta menunggu jawaban, sementara guru menanyakan terlebih dahulu ke pihak sekolah. Bahkan terkadang guru justru “melempar bola” dengan meminta wali murid menanyakan langsung ke otoritas di atasnya / kepala sekolah.

*“Sudah gitu, dia nggak bisa ngasih jawaban yang memuaskan, malah dioper ke Kepala Sekolah. Seringnya kalau kita tanya soal kebijakan sekolah, dia pasti nggak bisa jawab”.* (Mama Alisya, 2021)

Faktor lainnya yang menunjang ketidakcocokan *encoding-decoding* dalam kasus ini yaitu karakteristik wali murid. Mayoritas wali murid berpendidikan tinggi, lebih banyak pengalaman hidup. Memiliki pengalaman berorganisasi, bahkan ada yang berprofesi sebagai guru sehingga memiliki wawasan yang baik tentang dunia pendidikan. Tanggapan guru menyebabkan ekspektasi wali murid terhadap guru dalam mengelola percakapan sebagai *leader* di grup *WhatsApp* kelas menjadi tinggi. Analisis perubahan setingan grup *WhatsApp* kelas, posisi penerimaan komunikasi atas teks tersebut berada pada penerimaan negosiasi (*negotiated code position*). Dimana wali murid cenderung merasa keberatan dengan kondisi grup yang dikunci, sehingga menyulitkan mereka untuk melakukan komunikasi dua arah dengan guru. Penyampaian *feedback* secara japi kepada guru dipandang tidak efektif dan terlalu berbelit-belit. Komunikasi / wali murid memahami dan memaklumi maksud komunikator dalam merubah setingan grup menjadi hanya admin yang bisa mengirim pesan. Penerimaan negosiasinya terlihat dalam upaya para wali murid. Meskipun tidak mendukung tindakan guru, namun berupaya mencari solusi, dengan membuat sebuah grup *WhatsApp* bayangan. Lewat grup bayangan, para wali murid bisa saling *sharing* untuk hal-hal yang terkait PJJ anak, termasuk saling bantu dalam memahami pesan dari guru di grup kelas yang resmi, sebagaimana yang terlihat dalam *Screenshot* WA berikut :



Gambar 5. *WhatsApp* Group Bayangan



Gambar 6. Tangkapan layar status *WhatsApp* Ibu Widiya, wali kelas 3 Uwais Al-Qarni

Tangkapan layar status *WhatsApp* Ibu Widiya, guru/wali kelas 3 Uwais Al-Qarni yang diposting saat pendataan persetujuan wali murid terkait program luar jaringan (Luring) yang diinisiasi sekolah. *Screenshot* status dibagikan oleh salah satu wali murid ke grup bayangan. Postingan *screenshot* menyebabkan terjadinya percakapan yang cukup panas di grup. Beberapa wali murid merasa tersinggung dan melabrak guru melalui japi. Hasil japiannya pun dibagikan di grup bayangan. Konflik antara guru dan wali murid akibat status tersebut berimbas pada pemboikotan dukungan terhadap program luring yang diadakan sekolah.

Program luring ditawarkan sekolah setelah kasus *Covid-19* di wilayah Cileungsi menunjukkan tren menurun, dan tetap akan digelar dengan protokol kesehatan ketat. Sebagai langkah awal, sekolah mengadakan pendataan bagi wali murid, untuk melihat persentase yang setuju untuk luring, dan yang tidak setuju. Wali kelas diminta mendata di grup *WhatsApp* kelasnya masing-masing. Hasil pendataan tersebut dijadikan acuan pihak sekolah, apakah program luring jadi dilaksanakan atau tidak. Analisis *encoding-decoding* terhadap para narasumber menunjukkan bahwa maksud (*encoding*) guru sebagai komunikator dalam membuat status *WhatsApp* yang tidak sesuai dengan

program sekolah yang disosialisasikan. Penyampaian informasi tersebut karena kekhawatiran pribadi guru atas pandemi Covid-19 yang masih berlangsung.

*“Karena kekhawatiran itu, saya sepemikiran saja dengan wali murid yang tidak mengizinkan anaknya untuk Luring karena khawatir, waktu itu. Alasan utamanya itu. Pada saat itu memang yang saya rasakan tidak mau Luring. Seharusnya saya tidak membuat status itu, cukup dipendam sendiri saja”. (Bu Widiya, 2021)*

Pemaknaan (*decoding*) wali murid, tindakan guru justru dianggap menyinggung perasaan. Wali murid merasa bersalah karena telah memberikan persetujuan anaknya untuk Luring. Wali murid mengungkapkan kekecewaannya di grup bayangan, yang tergambar dari *Screenshot WhatsApp* Gambar 7.



**Gambar 7. Percakapan Kekecewaan**

Rencana Program Pembelajaran Luring Ketidaksiuaian antara maksud komunikator dengan pemaknaan

komunikasikan terjadi karena *background* karakteristik individu dari narasumber. Guru yang belum memiliki anak menjadikannya kurang peka dalam menyelami perspektif wali murid terkait Luring. Menurut Mama Alisya, guru tidak paham kerepotan yang harus dihadapi seorang ibu dengan tiga anak di masa pandemic. Ibu di masa *pandemic Covid-19* bukan hanya harus mengasuh anak, tapi juga menjadi “guru” di rumah. Luring bisa meringankan beban wali murid di masa pandemi Covid-19.

*“Kayanya itu gurunya kan berandai-andai kalau punya anak, dia nggak akan mengizinkan anaknya Luring di masa pandemi begini. Tapi kan buat yang lain, mungkin kan ada yang sudah pusing, aduh anak saya Daring terus di rumah, mendingan Luring deh, ketemu teman-teman banyak, ya bismillah aja. Jadi sebenarnya sih dia men-down-kan kita yang sudah ngizinkan anaknya untuk Luring, terus jadi was-was lagi”. (Mama Alisya, 2021)*

Wali murid yang marah kepada guru, menyebarluaskan kekhilafan guru, bahkan menginisiasi boikot. Wali murid yang melakukan itu memiliki *background* pendidikan yang tergolong rendah. Wali murid tersebut tidak memiliki kecakapan untuk menyelesaikan permasalahan dengan lebih elegan dan non konfrontatif. Kondisi tersebut turut menyumbang diskrepansi *encoding-decoding* yang terjadi dalam kasus pendataan luring. Interpretasi terkait dengan status WA guru, posisi penerimaan komunikasi atas teks tersebut berada pada penerimaan oposisi (*oppositional code position*). Wali murid berprofesi guru mama Khian, memandang status WA Bu Widiya memberi kesan ambigu antara apa yang disampaikan. Mengkampanyekan program Luring sekolah dengan mendata persetujuan wali murid. Tindakan yang dilakukan membuat



status WA yang menyayangkan banyaknya wali murid yang setuju dengan luring.

*“Iya betul, ada kontradiksi, di satu sisi dia menyosialisasikan program Luring dari sekolah, di sisi lain dia membuat status WA yang seolah menyarankan agar orang tua menolak program tersebut”. (Mama Khian, 2021)*

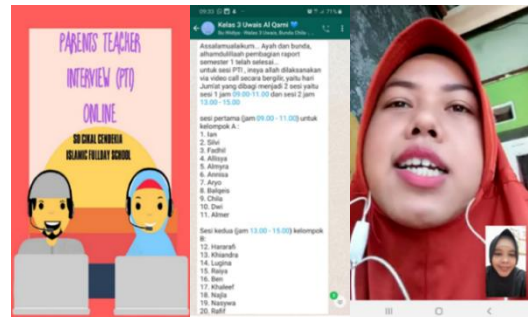
Ambiguitas yang ditunjukkan oleh guru memicu kemarahan sebagian wali murid. Wali murid merasa disudutkan dengan bahasa yang digunakan guru dalam statusnya, yang terkesan “menyalahkan” atau menyayangkan wali murid yang mengizinkan luring. Informasi tindakan guru itu disebarluaskan ke wali murid yang lain, sehingga semua menjadi *aware*. Bentuk oposisi wali murid atas status WA guru ditunjukkan dengan memboikot pelaksanaan Luring. Wali murid yang sebelumnya mengizinkan anaknya Luring, menarik kembali persetujuannya dan berubah menjadi tidak mengizinkan. *“Kita jadi bisa menilai sih karakter gurunya. Efeknya sih pada nggak jadi ngizinin Luring (boikot)”. (Mama Raiya, 2021)*

*“Jadi rame, orang tua rusuh kan jadinya. Yang tadinya mengizinkan jadi ragu dengan statement Bu Widiya seperti itu. Jadi seolah-olah sekolah membuat kebijakan tanpa memikirkan terlebih dahulu efeknya apa”. (Mama Khian, 2021)*

Setelah statusnya menjadi polemik, bahkan berimbas boikot program Luring sekolah, guru meminta maaf kepada wali murid. Permintaan maaf disampaikan secara japri maupun secara terbuka di grup utama Kelas 3 Uwais. Wali murid pada akhirnya memaafkan guru.

*“Dia langsung minta maaf ke grup. Ya.. karena dia sudah minta maaf, ya sudah kita maafkan, tapi ilfilnya kita nggak hilang sih”. (Mama Raiya, 2021)*

Meskipun guru telah meminta maaf kepada wali murid. Setelah kejadian tersebut, hubungan antara guru dan wali murid menjadi kurang harmonis. *“Penyelesaiannya waktu itu Bu Widiya bikin status permintaan maaf. Kondisinya sejak saat itu sih kalau menurut saya agak kurang harmonis sih”. (Mama Khian, 2021)*



**Gambar 8. Program Parents Teacher Interview**

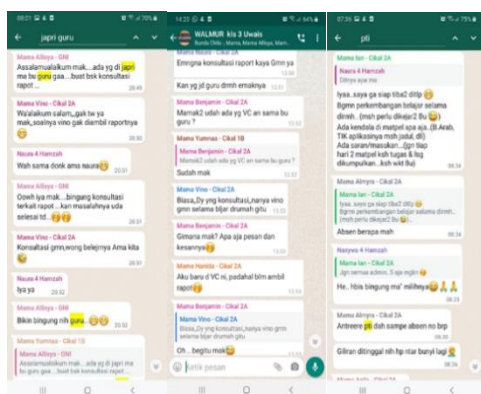
Gambar 8 sebelah kiri adalah hasil tangkapan layar/screenshot dari poster program *Parents Teacher Interview (PTI) Online* SD Cikal Cendekia Cileungsi. Gambar tersebut dibagikan di grup WhatsApp kelas 3 Uwais pada hari pelaksanaan PTI, yang diadakan setelah beberapa hari dari pembagian rapor. Gambar tengah adalah pembagian jadwal PTI melalui *video call* WhatsApp. Pelaksanaan PTI dibagi menjadi dua sesi yaitu pagi dan siang. Urutannya berdasarkan nomor absen murid. Lamanya waktu wawancara guru dan wali murid bervariasi, tergantung pada komunikasi keduanya. Gambar kanan adalah contoh tangkapan layar saat pelaksanaan PTI. Program PTI digagas pihak sekolah SD Cikal Cendekia Cileungsi sebagai jembatan komunikasi guru dan wali murid di masa pandemi Covid-19, terkait hasil rapor dan perkembangan pendidikan serta perilaku anak. Karena pemberlakuan *social distancing*.

Pembagian rapor SD Cikal Cendekia dilakukan dengan sistem *drive-thru* atau

take and go. Wali murid hanya datang ke sekolah, menemui guru di lokasi yang sudah diinformasikan sebelumnya di grup *WhatsApp*, mengisi daftar hadir, menerima rapor dari guru, dan langsung kembali pulang ke rumah. Tidak ada percakapan antara guru dan wali murid. PTI menjadi sarana pengganti momen bertukar informasi antara guru dan wali murid seputar perkembangan pendidikan anak, serta kondisi anak, baik di sekolah maupun di rumah. PTI sengaja diadakan sehari atau beberapa hari setelah pembagian rapor. Hal itu dilakukan guna memberi kesempatan kepada wali murid untuk menelaah terlebih dahulu hasil pencapaian anaknya melalui nilai rapor. Analisis *encoding-decoding* terhadap para narasumber. Maksud (*encoding*) kepala sekolah sebagai sumber awal sosialisasi program PTI sebagai sarana *sharing* antara guru dan wali murid. *Encoding* yang disampaikan guru kepada wali murid, menjadi terdistorsi. Guru menyamakan PTI seperti program konsultasi wali murid kepada guru pasca pembagian rapor sebagaimana yang lazim dilakukan sebelum pandemi. Pemaknaan (*decoding*) wali murid atas penyelenggaraan program PTI adalah ajang *sharing*/konsultasi. Konsultasi yang terjadi adalah konsultasi guru kepada wali murid seputar perkembangan belajar anak. Karena wali murid selama 24 jam dirumah bersama dengan anak.

Distorsi maksud sosialisasi PTI antara sesama pendidik, dari kepala sekolah kepada guru, dimungkinkan karena perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman organisasi antara keduanya. Kepala sekolah memiliki wawasan dan pengalaman organisasi yang lebih luas dari guru. Kepala sekolah tidak kaku dalam memaknai PTI sebagai konsultasi guru dan wali murid, melainkan disesuaikan dengan kondisi yang riil terjadi, sarana *sharing*. Sebaliknya guru, karena kurang wawasan dan pengalaman, memaknai PTI secara kaku dan sempit sebagai pengganti konsultasi. Konsultasi yang biasanya dilakukan dengan tatap muka, digantikan dengan *online*. Wali murid sejalan dengan kepala sekolah dalam memaknai ulang fungsi PTI sebagai pengganti konsultasi pasca penyerahan rapor. Pemaknaan yang sama terjadi karena *background* mayoritas wali murid berpendidikan tinggi, memiliki pengalaman yang luas, serta kritis dalam memandang situasi terkini. Diskrepansi *encoding-decoding* hanya terjadi pada guru dan wali murid, bukan dengan kepala sekolah. Hasil analisis *encoding-decoding*, menemukan penerimaan negosiasi (*negotiated code position*) terjadi atas teks yang terkait dengan program PTI yang diadakan oleh sekolah. Latar belakang diadakannya program ini secara konseptual dipahami wali murid sesuai dengan yang dimaksudkan oleh guru/sekolah. Namun terjadi pemaknaan ulang atas tujuan program PTI oleh wali murid.

Tujuan PTI yang semula disosialisasikan sebagai sarana wali murid untuk berkonsultasi dengan guru terkait perkembangan pendidikan murid. Dimaknai ulang oleh wali murid menjadi wahana guru untuk lebih mengenal dan mengetahui perkembangan belajar peserta didiknya melalui wali murid. Alasannya, selama PJJ, murid berada di bawah pengawasan orang tua selama 24 jam. Penerimaan negosiasi terlihat dari



**Gambar 9. Percakapan Terkait Penyelenggaraan Program *Parents Teacher Interview***

dukungan wali murid pada program PTI yang tujuannya telah dimaknai ulang.

*“Tujuannya sebenarnya sama kaya di sekolah, konsultasi antara orang tua murid dengan guru, perkembangan anaknya seperti apa. Tapi kan sekarang dibalik, si guru yang menanyakan bagaimana hasilnya, bagaimana perkembangannya”.* (Hasil wawancara dengan Mama Yumnaa, 2021)

Karakteristik narasumber seperti latar belakang pendidikan dan pengalaman organisasi, berperan mewarnai pemaknaan wali murid atas pesan berupa sosialisasi PTI *Online* dari guru. Karakteristik tersebut juga menentukan kualitas serta manfaat PTI *online* sebagai sarana komunikasi guru dengan wali murid. Wali murid yang berpendidikan tinggi dan punya banyak pengalaman organisasi, memiliki kemampuan yang baik dan luwes dalam mengomunikasikan apa yang ingin disampaikan. Demikian halnya dengan narasumber guru. Sehingga, sesi PTI *online* bisa menghasilkan masukan atau evaluasi yang baik untuk sekolah. Wali murid dengan karakteristik pendidikan yang rendah dan pengalaman terbatas PTI *online* hanya menjadi waktu untuk saling menanyakan kabar/silaturahmi. Kurang berbobot, tidak ada masukan yang berarti bagi peningkatan mutu PJJ. Setiap pesan yang disampaikan oleh komunikator menurut Stuart Hall dapat dimaknai berbeda-beda berdasarkan dominan, negosiasi dan oposisi. Tingkat pendidikan, lingkungan pergaulan sosial, nilai-nilai budaya, etika, agama dan keluarga mempengaruhi komunikasi dalam memaknai pesan [22]. Komunikasi memiliki pemaknaan yang bervariasi yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial, interpretasi dan latar belakang pendidikan [23]. Informan sebagai *producer of meaning*, dimana komunikasi aktif dalam melakukan pemaknaan yang

memungkinkan dapat memproduksi makna berbeda-beda sesuai dengan kondisi sosial komunikasi [24].

## SIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dengan guru dan perwakilan wali murid di Kelas 3 Uwais Al-Qarni SDI Cikal Cendekia, Cileungsi, Bogor, serta analisis teks *WhatsApp Group* dengan fokus pada tiga topik utama: setingan grup *WhatsApp*, status *WhatsApp* guru, dan pelaksanaan program PTI. Melalui metode analisis *encoding-decoding* dan *Reception Theory*, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pesan yang disampaikan guru kepada wali murid pada masa pandemi *Covid-19* mengalami kesulitan dalam penyampaian yang baik, dengan makna pesan yang dimaknai berbeda oleh komunikasi. Distorsi makna pesan disebabkan oleh cara penyampaian guru yang ambigu dan kurang kecakapan berkomunikasi, serta perbedaan karakteristik dan latar belakang narasumber wali murid. Dua pesan diterima secara negosiasi, sedangkan satu pesan ditolak (oposisi). Tidak ada pesan yang diterima secara dominan. Penerimaan pesan dipengaruhi oleh sosok guru di mata wali murid, karakteristik individu guru dan wali murid, kemampuan guru menempatkan diri, status guru, kemampuan komunikasi, dan adanya komunikasi satu arah yang diterapkan oleh guru. Kesimpulannya, pemahaman pesan guru oleh wali murid pada platform *WhatsApp* Kelas 3 Uwais sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut, menunjukkan kompleksitas dalam proses komunikasi pembelajaran jarak jauh.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Agra, “Metamorfosis Dunia Pendidikan di Masa Pandemi *Covid-19*.”
- [2] F. Maria, “Transformasi Media Pembelajaran pada Masa Pandemi *Covid-19*.”

- [3] T. Tafonao dan S. Saputra, "Teknologi dan Covid: Tantangan dan Peluang dalam Melaksanakan Pembelajaran Daring di Masa Pandemi," *Journal of Information Technology Research*, vol. 2, no. 1, hlm. 45–53, 2021.
- [4] J. Devito, *The Interpersonal Communication Book*. United States of America: Pearson Education, Inc, 2013.
- [5] Febrian, "Analisis Resepsi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Semarang terhadap Tayangan Iklan TV Layanan SMS Premium Versi Ramalan Paranormal," *The Messenger*, vol. 4, no. 1, hlm. 50–58, 2012.
- [6] S. Tan dan Y. A. Aladdin, *Analisis Resepsi Pembaca Tribunnews.com dari Kalangan Mahasiswa/i Universitas Indonesia Terhadap Insiden "Kartu Kuning" Ketua BEM UI*, vol. 12, no. 1. 2018.
- [7] Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, 8 ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- [8] O. U. Effendy, *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- [9] J. Rachmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Sembiosa Rekatama Media, 2018.
- [10] L. & P. G. B. Gitelman, *New Media*. Cambridge: MIT Press, 2003.
- [11] L. Leah dan L. Sonia, *Handbook of New Media: Social Shaping and Social Consequences of ICTs*. London: Sage Publication Ltd, 2006.
- [12] P. Levy, *Cyberculture*. London: University Of Minnesota Press, 2001.
- [13] S. W. Littlejohn, Karen A Foss, dan J. G. Oetzel, *Theories of Human Communication*. Illinois: Waveland Press Inc, 2017.
- [14] A. Hartanto, *Panduan Aplikasi Smartphone*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- [15] H. W. E. A.Gray, J Cambell, M.Erickson, S. Hason, "Encoding and Decoding in the Television Discourse," New York, 2007.
- [16] S. Hall, *Encoding/Decoding*. In D.H Stuart Hall (Ed.), *Culture, Media, Language*. New York: Routledge, 2007.
- [17] H. Robert. Jauss, *Aesthetic Experience and Literary Hermeneutics*. Minneapolis: University Of Minnesota Press, 1982.
- [18] N. Couto, *Psikologi Persepsi pada Kawasan Komunikadi Visual*. Padang: UNP Press, 2010.
- [19] S. During, *The Cultural Studies Reader*, 2 ed. New York: Routledge, 1999.
- [20] McQuail Dennis, *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika, 2011.
- [21] S. T. Marris Paul, *Media Studies: A Reader*, 2 ed. New York: New York University Press, 2000.
- [22] C. E. S. Alfira Nanda Delya, Anggy Aglevia Sakuri, "Analisis Resepsi Khalayak terhadap Makna Muallaf pada Iklan Online Bukalapak 'A Stranger-A Ramadan Story,'" *Jurnal CommLine*, vol. 7, no. 1, hlm. 43–56, 2022.
- [23] D. F. Ahmad Toni, "Studi Resepsi Mahasiswa Broadcasting Universitas Mercu Buana pada Film Journalism 'Kill The Messenger' No Title," *Ilmu Komunikasi*, vol. 9, no. 2, hlm. 151–163, 2017.
- [24] L. N. Eka Inriyanti, Ana Fitriana P, "Analisis Resepsi Khalayak terhadap Isi Pesan pada Iklan Somethinc X Lifnie Sanders," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, vol. 9, no. 2, hlm. 822–827, 2022.