

PENGUATAN 'INSTITUTIONAL BRANDING' MUHAMMADIYAH KABUPATEN MALANG MELALUI PENGELOLAAN WEBSITE MAJELIS PELAYANAN SOSIAL

Fauzik Lendriyono¹, Demeiati Nur Kusumaningrum², Winda Hardyanti³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

²Program Studi Ilmu Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

³Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

Alamat Korespondensi: Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang

E-mail: ¹fauzik_1@umm.ac.id, ²dn.kusumaningrum@umm.ac.id, ³winda@umm.ac.id

Abstrak

Mitra program pengabdian masyarakat ini adalah Majelis Pelayanan Sosial (MPS) pada Pimpinan Daerah Muhammadiyah di Kabupaten Malang. Permasalahan yang dihadapi oleh MPS adalah ketiadaan kebaruan informasi tentang kinerja MPS melalui website Pengurus Daerah Muhammadiyah (PDM). Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus MPS Kabupaten Malang, majelis ini belum cukup mampu melakukan upaya-upaya penyampaian informasi dengan menggunakan kemajuan teknologi. Keterbatasan SDM untuk lebih meningkatkan peran dan fungsi organisasi pelayanan sosial dalam menyediakan data dan informasi masih sangatlah kurang. Padahal pengelolaan website organisasi mutlak dibutuhkan sebagai bagian dari penguatan citra dan kecepatan informasi. Dengan demikian, pelatihan pengelolaan website merupakan langkah yang tepat untuk menjawab kebutuhan publik sekaligus menjadi upaya penguatan tata kelola organisasi MPS Kab. Malang. Secara teknis, pelatihan ini melibatkan: 1) tim IT sebagai pihak yang bertanggungjawab secara struktural 2) tim pengabdian sebagai narasumber yang menyampaikan materi tentang manajemen keorganisasian, teknis penulisan berita dan pengelolaan media daring. Hasil pelatihan pengelolaan website MPS telah mencapai target. Pengurus MPS telah mampu mengumpulkan dan melakukan kategorisasi data yang layak dipublikasikan. Hal ini ditandai dengan 1) kemampuan mereka untuk menyusun naskah berita berdasarkan nilai kepentingan dan kebutuhan publik; 2) kemampuan mengumpulkan data dan informasi yang telah diperoleh sebelumnya untuk diedit sebagai materi website; dan 3) kemampuan memperbaharui tampilan website dan menautkan dengan admin yang mengurus website PDM.

Kata kunci: Berita, Branding, Media, Muhammadiyah, Pelatihan

Abstract

The partner of the community service program is the Social Services Council (MPS) at the Muhammadiyah Regional Leadership in Malang Regency. The problem faced by MPS is the lack of updated information about MPS performance through the website of Muhammadiyah Regional Head (PDM). Based on the results of interviews with MPS administrators, this board division has not been able to carry out efforts to disseminate information using technological progress. There were lack of human resources to enhance the role and function of social service organizations in providing data and information. The optimalization of management of an organization's website is absolutely necessary as part of strengthening the image and spread of information. Thus, training

on website management is a strategy to answer public needs as well as an effort to strengthen the organizational governance of MPS in Malang Regency. Technically, this training involved: 1) the IT administrator who responsible structurally in the board of management 2) the community service team of UMM as the speakers that internalized the subjects of organizational management, technical news writing and online media management. The results of the training on managing the MPS website have reached the target. MPS administrators has been able to collect and categorize data for online publication. This is indicated by 1) their ability to compile news texts based on the value of public interests and needs; 2) the ability to collect data and information previously obtained to be edited as website material; and 3) the ability to update the website appearance and link with the admin who manage the PDM website.

Keywords: Branding, Media, Muhammadiyah, News, Workshop

1. 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan sejarah pendiriannya, Muhammadiyah adalah organisasi yang menaruh perhatian besar pada pelayanan sosial, baik pelayanan yang sifatnya komersial maupun pelayanan yang didasarkan atas nilai kemanusiaan. Peran dan keberadaan Muhammadiyah bertujuan memberikan nilai manfaat kepada masyarakat. Di bidang pelayanan sosial, Muhammadiyah memiliki majelis khusus yang fokus melakukan praktik- praktik pelayanan sosial kepada masyarakat di mana dikenal sebagai Majelis Pelayanan Sosial (MPS).

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus MPS Kabupaten Malang, majelis ini belum cukup mampu melakukan upaya-upaya penyampaian informasi dengan menggunakan kemajuan teknologi internet. Keterbatasan SDM untuk lebih meningkatkan peran dan fungsi organisasi pelayanan dalam menyediakan data dan informasi masih sangatlah kurang. Karena itu usaha untuk meningkatkan kompetensi SDM organisasi sangat diperlukan mengingat kontribusi pada ketersediaan dan kemutahiran data serta informasi yang disampaikan akan menjadi cerminan eksistensi organisasi. Pada akhirnya nanti masyarakat sangat dimudahkan untuk mengetahui apapun tentang aktifitas organisasi, transparansi dan ketersediaan data yang dapat berguna untuk perencanaan program, riset dan kegiatan penunjang organisasi. Ketersediaan data dan informasi tersebut juga bisa berdampak pada *stakeholders* guna mendukung aktifitas organisasi.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa minat masyarakat millennial terhadap penggunaan media internet untuk kebutuhan sehari-hari sangat tinggi (Kusumaningrum, Millenials: Transnational Citizen - Dealing with Constructivist and Cosmopolitan Perspectives 2018). Temuan penelitian Universitas Airlangga Surabaya menunjukkan bahwa *peer group* adalah salah satu faktor yang berpengaruh. Kaum muda memanfaatkan internet tidak hanya untuk kesenangan tetapi juga kebutuhan akademik. Para pemuda biasanya memanfaatkan internet di rumah daripada internet publik/ sewa. Mereka memanfaatkan internet untuk pencarian informasi, kegiatan rekreasi, komunikasi dan keperluan transaksi keuangan (Qomariyah 2009). Selain itu, media internet juga turut mempengaruhi partisipasi politik walaupun belum terlalu signifikan mengarahkan pilihan politik masyarakat (Mudjianto 2012).

Informasi yang begitu cepat dan akses yang mudah melalui media internet berdampak terhadap kualitas literasi di berbagai negara, terutama Indonesia. Berdasarkan penelitian Irianto dan Febriani (2017), permasalahan yang dihadapi Indonesia yakni rendahnya penguasaan literasi yang dibuktikan melalui survei *Programme for International Student Assessment* (PISA). Survei menunjukkan Indonesia berada di posisi 60 dari 61 negara dalam penguasaan literasi. Padahal, budaya literasi bermanfaat dalam mewujudkan peran generasi muda dalam aspek pembangunan

negara. Generasi muda memiliki kepribadian unggul dan mampu memahami pengetahuan serta teknologi untuk bersaing secara lokal dan global (Irianto dan Febrianti 2017). Bahkan, penggunaan teknologi internet dalam penyebaran informasi dan mempengaruhi perilaku masyarakat khususnya melalui media sosial, mampu menciptakan gerakan-gerakan sosial yang berkemajuan. Beberapa diantaranya gerakan konservasi lingkungan hidup (Kapriani dan Lubis 2014), kesehatan dan pemberdayaan perempuan (Kusumaningrum, Hardyanti dan Pradana 2017).

Di era teknologi informasi yang semakin maju, masyarakat berharap peran organisasi sebagai penyedia data dan informasi bekerja secara optimal dan mudah ditelusur. Hal ini berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap program kerja organisasi yang telah terlaksana maupun yang akan diselenggarakan di masa yang akan datang. Selain itu, sebagai penyedia data dan informasi, organisasi dituntut selalu melakukan perbaruan data dan informasi yang cepat dan mudah diakses. Sementara sebagai pelaksana program, MPS harus mampu merespon kebutuhan masyarakat dengan harapan masyarakat merasakan manfaat dari organisasi pelayanan tersebut.

Sehingga, dukungan atas kompetensi SDM organisasi yang melek media daring menjadi mutlak diperlukan di tengah masyarakat milenial Indonesia. Salah satu media informasi yang familiar bagi masyarakat milenial adalah website. Informasi melalui internet lebih diminati dibandingkan dalam bentuk media fisik. Hal ini mengingat hampir seluruh masyarakat Indonesia aktif menggunakan ponsel pintar. Selain itu, pelatihan pengelolaan website organisasi mutlak dibutuhkan sebagai bagian dari penguatan citra dan kecepatan informasi. Dengan demikian, pelatihan pengelolaan website merupakan langkah yang tepat untuk menjawab kebutuhan publik sekaligus menjadi upaya penguatan tata kelola organisasi MPS Kab. Malang.

2. METODE

Mitra program pengabdian masyarakat ini ada Majelis Pelayanan Sosial (MPS) pada Pimpinan Daerah Muhammadiyah di Kabupaten Malang. Permasalahan yang dihadapi oleh MPS adalah ketiadaan 'data base' dan informasi tentang kinerja MPS yang kurang terpublikasi melalui web Pengurus Daerah Muhammadiyah (PDM). Dengan demikian, secara rinci permasalahan mitra dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: 1.) Belum adanya kapasitas pengumpulan dan melakukan kategorisasi data yang layak dipublikasikan; 2) Belum adanya kesempatan dan kemampuan membuat berita berdasarkan data dan informasi yang diperoleh sebelumnya. 3) Belum adanya keahlian sebagai 'administrator web' yang bertugas sebagai admin yang mengurus 'content web MPS' yang nantinya menginduk pada website PDM; 4) Belum adanya pelatihan dan pendampingan sehingga pengurus MPS tidak mampu melakukan sosialisasi hasil kinerja organisasi dan berita kegiatan MPS yang berpeluang diwartakan secara daring.

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan yang dihadapi oleh MPS, maka tim PPMI mengajukan solusi berupa kegiatan pelatihan, pendampingan dan monitoring, dan evaluasi dan terminasi yang diuraikan pada tabel 1. Adapun para peserta ada seluruh perwakilan LKSA yang berada di bawah naungan MPS Kab. Malang yang terdiri dari:

Tabel 1. Rancangan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

| Observasi (1) | Pelatihan (2) | Pendampingan dan Monitoring (3) | Evaluasi dan Terminasi (4) |
|---|--|--|---|
| Melakukan identifikasi tentang kebutuhan majelis terkait dengan data dan informasi yang cukup dan layau dipublikasikan hingga dapat diakses masyarakat dunia. | Pelatihan terbagi dalam beberapa tahapan: 1. Memahami dunia informasi dan telekomunikasi 2. Pelatihan mengumpulkan dan mengkategorikan data 3. Pelatihan menulis berita/artikel berdasar data yang dimiliki. 4. Pelatihan mengupload data ke website | Pendampingan: 1. Pendampingan dan monitoring kegiatan pengumpulan data dan pengkategorian data. 2. Pendampingan dan monitoring menulis berita berdasar data 3. Pendampingan dan monitoring teknis upload berita ke website. | Evaluasi program akan dilakukan dalam setiap akhir pelaksanaan kegiatan pelatihan sebagai <i>feedback</i> bagi para peserta |

Pelaksanaan program pengabdian kelompok ini dilakukan secara klasikal (*sharing, upgrading*). *Sharing* bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan model dan materi pelatihan sehingga penyampaian pelatihan bisa lebih efektif dan efisien. *Sharing* lebih tepat dilakukan mengingat peserta pelatihan selain pengurus MPS mereka juga sudah dewasa. Sedangkan *upgrading* dilakukan jika peserta sudah memiliki bekal pengetahuan atau pengalaman menulis artikel.

Secara teknis, pelatihan ini melibatkan: 1) tim IT sebagai pihak yang memiliki kapabilitas menyampaikan materi seputar pembuatan website serta teknis unggah dan sejenisnya. 2) tim pengabdian sendiri yang akan menyampaikan materi tentang manajemen keorganisasian, teknis penulisan artikel dan pengelolaan media daring.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendampingan tim pengabdian terhadap pengelolaan website MPS dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama, yaitu diadakan pada 29 Juli 2018 di Lab Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UMM, peserta diberikan memperoleh materi berupa institutional branding dan menulis berita. Pemberian materi teknik penulisan berita ini dihadiri oleh para peserta yang merupakan wakil dari sejumlah panti asuhan di Kabupaten Malang Raya dan pengurus MPS. Materi pertama yang berkaitan dengan jurnalistik berupa penjelasan mengenai bagaimana menulis berita yang benar dan tepat untuk web.

Para peserta diberi penugasan oleh pemateri untuk membuat berita terkait kegiatan pelatihan atau kegiatan di panti masing-masing. Menulis berita dengan baik adalah sangat penting untuk organisasi yang memiliki website. Website sebuah organisasi biasanya menjadi rujukan pertama bagi siapapun yang ingin mengetahui lebih jauh kegiatan organisasi tersebut. Tidak hanya sekedar berisi profil, pengelola website organisasi sebaiknya secara rutin mengelola content websitenya dengan berita-berita penting terkait kegiatan organisasi tersebut.

Menulis merupakan kegiatan yang sangat menyenangkan. Karena dengan menulis, kita belajar untuk menemukan dan menggunakan kata-kata yang tepat, menyatukannya ke dalam sebuah kalimat, dan membentuk sebuah paragraf yang dapat memberikan makna bagi khalayak

pendengar atau pembaca. Tulisan yang baik akan mendatangkan umpan balik yang positif dari editor, pembaca, dan lain-lain. Berita dalam website pun sebaiknya dikelola dalam dua bentuk yaitu, *hardnews* dan *soft news*. Menurut David Demers (2005:210), *hard news* merujuk pada pelaporan berita tentang kejadian atau peristiwa yang terjadi misalnya berita-berita politik dan kriminal. Umumnya, *hard news* mencakup berita-berita terbaru yang ditulis dengan gaya piramida terbalik. *Soft news* merujuk pada pelaporan berita yang terkait dengan tema human interest atau profil seseorang.

Website Majelis Pelayanan Sosial (MPS) bergabung ke dalam website milik Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Kabupaten Malang yang beralamat di <http://malang.muhammadiyah.or.id/home.html>. Bisa dikatakan content yang terdapat dalam website MPS sangatlah minim. Sebelum tim pengabdian masuk dan membina mereka, update berita terakhir dilakukan pada September 2016, alias sekitar 2 tahun yang lalu. Selama 2016-2018 website tidak pernah diupdate sama sekali.



Gambar 1. Internalisasi Pentingnya Melek Media dalam Pelayanan Organisasi Sosial

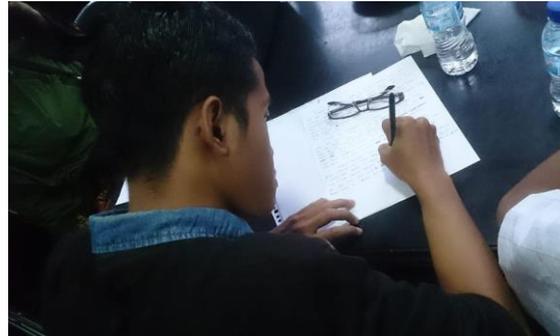


Gambar 2. Pemberian sarana IT untuk mendukung perbaharuan website MPS

Pada penyampaian materi institutional branding, peserta diajak untuk menyadari betapa pentingnya branding yang harus dilakukan oleh MPS. Sebab agar sebuah organisasi itu bisa berhasil, maka masing-masing personil organisasi harus memiliki kesadaran untuk merasa memiliki organisasi tersebut dan bersama-sama turut ambil bagian dalam proses memajukan organisasi. Salah satu peran organisasi pelayanan dalam masyarakat adalah menyediakan data dan informasi tentang fungsi dan peran organisasi. Peran ini menempatkan organisasi sebagai bagian dari unsur yang mendidik masyarakat agar supaya mengetahui dan responsive atas informasi yang telah disampaikan. Namun, seringkali organisasi ini tidak memiliki kemampuan untuk mengumpulkan data dan menyampaikan informasi karena keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusianya maupun sumber daya fasilitas.



Gambar 3. Penyampaian materi tahapan menulis naskah berita



Gambar 4. Peserta praktik membuat naskah berita

Seusai belajar mengedit tulisan, pemateri memilih dua tulisan terbaik yang kemudian diupload di website MPS. Tulisan tersebut dimuat dalam website dengan URL <http://malang.muhammadiyah.or.id/berita-14572-detail-tim-pengabdian-masyarakat-%20fisip-umm-ajak-santri-panti-menulis.html>. Tahap kedua dalam pendampingan pengelolaan website MPS dilakukan dengan memantau kontinuitas website. Tim pengabdian secara kontinyu mendampingi pengurus MPS sebagai pengelola utama website untuk terus melakukan update content berita website. Tim pengabdian pada tahap awal membantu mengedit tulisan, lalu kemudian pada tahap berikutnya pengelola website yang mengedit sendiri dan menguploadnya di website. Sejumlah tulisan yang telah dimuat pasca pelatihan bisa diakses melalui: 1) <http://malang.muhammadiyah.or.id/berita-14571-detail-mps-ajak-santri-lksa-sebagai-penggerak-literasi.html>; 2) <http://malang.muhammadiyah.or.id/berita-14689-detail-doa-anakanak-langit-dari-pesantren-muhammadiyah-al-amin-kepanjen.html>



Gambar 5. Pendampingan mengunggah berita dan mengelola tampilan website



Gambar 6. Admin IT MPS praktik mengedit naskah berita dan mengunggah konten ke website

Hingga bulan Oktober 2018, tim pengabdian masih terus melakukan pemantauan terhadap update content berita website dengan terus melakukan komunikasi intensif dengan pengelola website MPS. Sejak November 2018, pengelola MPS dilepas untuk mengelola website sendiri karena dianggap telah memiliki kemampuan untuk mengelola website sekaligus mengedit tulisan. Meski demikian tim pengabdian masih membuka pintu untuk melakukan layanan konsultasi tambahan jika diperlukan.

Ada sejumlah hambatan yang dialami tim dalam melaksanakan pengabdian ini. Beberapa hambatan yang dialami tim pengabdian dalam proses pendampingan antara lain adalah: 1) Latar

belakang pendidikan peserta yang beraneka macam menyebabkan tim pemateri kesulitan untuk menyesuaikan konten materi dengan kemampuan intelektualitas peserta; 2) Baik peserta maupun pengurus MPS belum pernah mengikuti pelatihan jurnalistik sehingga tim pemateri harus memberikan materi mulai dari hal yang sangat mendasar; 3) Kesibukan dari pengelola website menuntut tim pengabdian untuk senantiasa berkomunikasi secara intensif agar keberlangsungan website tetap terjaga; 4) Editor website yang merupakan personil IT website MPS belum memiliki pengalaman mengedit tulisan

Dari keempat hambatan itu tim pengabdian melakukan sejumlah tindakan solusi. Solusi yang dilakukan oleh tim pengabdian masyarakat di lapangan diantaranya adalah: 1) Menyesuaikan isi materi pelatihan dengan tingkat kemampuan intelektualitas peserta dengan menggunakan pilihan diksi sesederhana mungkin dan memperbanyak contoh-contih serta ilustrasi; 2) Mengemas materi pelatihan melalui model keilmuan dasar. 3) Senantiasa berkomunikasi intensif dengan pengelola website dan memantau updating web secara berkala; 4) Membantu mengedit tulisan di tahapan awal kemudian menyerahkan editing tulisan berikutnya pada editor

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah tim lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, kegiatan Pelatihan Pembuatan Web dan Pengelolaan Web Pada Majelis Pelayanan Sosial Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Malang telah terlaksana dengan baik. Berdasar target capaian kami, pengurus MPS telah mampu mengumpulkan dan melakukan kategorisasi data yang layak dipublikasikan. Hal ini ditandai dengan kemampuan mereka untuk memilih berita berdasarkan kandungan news valuenya. Kemudian pengurus MPS mampu membuat berita berdasar data dan informasi yang diperoleh sebelumnya dan pengurus MPS dalam membuat content web untuk selanjutnya ditautkan dengan admin yang mengurus web PDM. Hal ini terbukti dengan kemampuan mereka membuat berita, mengelola berita yang beberapa diantaranya dimuat dalam <http://malang.muhammadiyah.or.id/berita-14571-detail-mps-ajak-santri-lksa-sebagai-penggerak-literasi.html>. dan <http://malang.muhammadiyah.or.id/berita-14689-detail-doa-anakanak-langit-dari-pesantren-muhammadiyah-al-amin-kepanjen.html>.

Adapun sejumlah hambatan yang dialami tim dalam melaksanakan pengabdian initelah diatasi dengan sejumlah solusi. Solusi tersebut diantaranya adalah tim menyesuaikan isi materi pelatihan dengan tingkat kemampuan intelektualitas peerta dengan menggunakan pilihan diksi sesederhana mungkin dan memperbanyak contoh- contih serta ilustrasi. Tim pengabdian juga mengemas materi pelatihan melalui model keilmuan dasar dan senantiasa berkomunikasi intensif dengan pengelola website dan memantau updating web secara berkala. Salah satu tim juga turut serta membantu mengedit tulisan di tahapan awal kemudian menyerahkan editing tulisan berikutnya pada editor atau admin pengelola website. Luaran dari pengabdian ini selain terbentuk komunitas yang memiliki keahlian dalam menulis berita juga tim kami membuat modul sederhana untuk pelatihan penulisan berita.

Saran untuk pengabdian berikutnya, sebaiknya perlu dilakukan pengembangan pengabdian berkaitan dengan pengelolaan website di majelis-majelis yang lain di lingkup Muhammadiyah. Tidak hanya pelatihan berkaitan content namun juga pelatihan design web agar website yang dikelola bisa lebih menarik dan tujuan dakwah bisa tercapai lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Boundless. 2016. "'Politics.'" *Boundless Sociology*. May 26 . Accessed Juny 2016, 01. <https://www.boundless.com/sociology/textbooks/boundless-sociology-textbook/stratification-inequality-and-social-class-in-the-u-s-9/the-impacts-of-social-class-77/politics-460-4972/>.
- [2] Irianto, Putri Oviolanda, and Lifia Yola Febrianti. 2017. "Pentingnya Penguasaan Literasi Bagi Generasi Muda dalam Menghadapi MEA." *Proceedings Education and Language International Conference* (Unissula) 1 (1): 640-647. Accessed 12 26, 2018. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ELIC/article/view/1282/989>.
- [3] Kapriani, Dea Rizki, and Juara P. Lubis. 2014. "Effectiveness of Social Media for Social Movements of Environmental Conservation." *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan* (Institut Pertanian Bogor) 2 (3): 160-170. Accessed 12 26, 2018. <http://jai.ipb.ac.id/index.php/sodality/article/view/9423/7386>.
- [4] Kusumaningrum, Demeiati Nur. 2018. "Millenials: Transnational Citizen - Dealing with Constructivist and Cosmopolitan Perspectives." *Proceedings of the Annual Conference on Social Sciences and Humanities* (Scitepress) 1: 18-21. Accessed 12 20, 2018. doi:10.5220/0007414400180021.
- [5] Kusumaningrum, Demeiati Nur, Winda Hardyanti, and Hafid Adim Pradana. 2017. "Komunitas Digital AIMI dan Gerakan Sosial Berbasis Facebook." *Journal of Islamic World and Politics* 1 (1): 71-89. Accessed 12 26, 2018. <http://journal.umy.ac.id/index.php/jiwp/article/view/3766/3146>.
- [6] Miles, Matthew B., and Huberman, A. Michael. 1992. *Qualitative Data Analysis, ter: Tjetjep Rohendi Rohendi dengan Judul: Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- [7] Mudjiyanto, Bambang. 2012. "Literasi Internet dan Partisipasi Politik Masyarakat Pemilih dalam Aktifitas Pemanfaatan Media Baru (Survey Masyarakat Pemilih Pilkada, Kasus Masyarakat Kota Bengkulu)." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 16 (1): 1-16. Accessed 12 26, 2018. <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jskm/article/viewFile/160101/24>.
- [8] Qomariyah, Astutik Nur. 2009. *Perilaku Penggunaan Internet Pada Kalangan Remaja di Perkotaan*. Undergraduate Thesis, Departemen Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya. Accessed 12 26, 2018. [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31289584/astutik.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1545841925&Signature=zO38b6wdhrjZEGdswH9CfLIdlZ4%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInternet_Use_Behavior_In_Urban_Adolesc](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31289584/astutik.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1545841925&Signature=zO38b6wdhrjZE GdswH9CfLIdlZ4%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInternet_Use_Behavior_In_Urban_Adolesc).
- [9] Samovar, Larry A, Richard E Porter, Edwin R. Mc Daniel, and Carolyn S Roy. 2013. *Communication Between Cultures. Eighth Edition*. Wadsworth: Cengage Learning.
- [10] Würtz, Elizabeth. 2005. "Intercultural Communication on Web sites: A Cross-Cultural Analysis of Web sites from High-Context Cultures and Low-Context Cultures." *Journal of Computer-Mediated Communication* 11: 274-299.