

## **PERTEMANAN *ONLINE* DAN PENGUNGKAPAN DIRI PADA DEWASA AWAL PENGGUNA *INSTAGRAM***

**Astari Firdiina Rahmayanti<sup>1</sup>, Annastasia Ediati<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Mr. Sunario, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

[afirdiina@gmail.com](mailto:afirdiina@gmail.com)

### **Abstrak**

Individu melakukan pengungkapan diri kepada orang yang dirasa dekat dan dapat dipercaya. Namun, di era digital ini, individu cenderung melakukan pengungkapan diri di media sosial seperti *Instagram* yang dapat dilihat siapapun termasuk orang yang tidak dekat atau tidak dikenal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara pertemanan di dunia maya dengan pengungkapan diri pada pengguna *Instagram*. Populasi penelitian ini adalah pengguna *Instagram* di Indonesia dengan sampel penelitian berjumlah 241 orang pengguna *Instagram* berusia 18-24 tahun yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen *UGM's Online Friendship Scale* (19 aitem,  $\alpha=0,880$ ) dan Skala Pengungkapan Diri (20 aitem,  $\alpha=0,870$ ) yang disusun peneliti digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Hasil analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho* menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara pertemanan *online* dengan pengungkapan diri pada pengguna *Instagram* ( $r_s=0,509$ ;  $p<0,001$ ). Hal ini menunjukkan semakin kuat hubungan pertemanan *online* individu maka semakin tinggi kecenderungan individu melakukan pengungkapan diri di *Instagram*, dan sebaliknya.

**Kata kunci:** pertemanan *online*; pengungkapan diri; dewasa awal; media sosial; *instagram*

### **Abstract**

People disclose themselves to someone whom they feel close and trusted. However, in this digital era, self-disclosure on Instagram which can be seen by anyone including unknown people, is more likely be done. This study aims to investigate the correlation between online friendship and self disclosure on Instagram users in Indonesia. The study population comprised Instagram users in Indonesia and the study sample comprised 241 Instagram users aged 18-24 years old who were recruited using purposive sampling method. Data were collected using the UGM's Online Friendship Scale (19 items,  $\alpha=0.880$ ) and the Self-Disclosure Scale (20 items,  $\alpha=0.870$ ). The results of Spearman's Rho correlation analysis indicated a significantly positive correlation between online friendship and self-disclosure on Instagram users ( $r_{xy}=0.509$ ;  $p<0.001$ ). This finding indicated that the stronger the online friendship, the more likely individuals disclose themselves on Instagram, and vice versa.

**Keywords:** online friendship; self disclosure; young adulthood; social media; Instagram

### **PENDAHULUAN**

Salah satu bagian dari internet yang paling banyak diminati penggunaannya adalah media sosial. Media sosial muncul pada awal 2000-an dan merujuk pada situs maupun layanan yang di dalamnya termasuk situs jejaring sosial, situs *video-sharing*, *blog* dan *microblog*, dan lain sebagainya yang memberi kesempatan bagi penggunaannya untuk membuat dan membagikan konten (Boyd dalam Fuchs, 2017). Situs media sosial muncul dengan memberikan berbagai keuntungan. Banyak orang di belahan dunia dapat berinteraksi dengan mudah namun disertai ongkos yang murah dibandingkan memakai telepon. Selain itu, informasi juga dapat tersebar dengan lebih cepat.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2017) menunjukkan hasil survei tahun 2017 bahwa 87,13% pengguna internet di Indonesia adalah pengguna media sosial. Dimana selama Januari 2019, Indonesia menduduki peringkat keenam sebagai pengunjung *Facebook* terbanyak, peringkat kesepuluh pengunjung *YouTube* terbanyak, serta peringkat teratas sebagai pengunjung *Twitter* dan *Google+* terbanyak. Pada Juni 2019, Suara.com menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara keempat sebagai pengguna *Facebook* (120 juta pengguna) dan *Instagram* (56 juta pengguna) terbanyak di dunia.

*Instagram* sendiri adalah satu aplikasi media sosial untuk mengunggah foto atau video dan saling berkiriman pesan dengan pengguna lain melalui fitur *Direct Message*. Unggahan foto maupun video dapat ditampilkan di halaman profil pengguna atau melalui *Instagram story* yang akan hilang setelah 24 jam. Bahkan *Instagram* juga memiliki fitur IGTV untuk penggunaannya mengunggah video yang durasinya lebih dari satu menit. *Instagram* juga membantu penggunaannya untuk mengedit unggahannya agar terlihat menarik, seperti filter-filter, pengaturan cahaya, dan lain-lain.

Menurut Pratnyawan (2019), pengguna *Instagram* di Indonesia paling banyak berasal dari rentang usia 18 hingga 24 tahun. Rentang usia ini termasuk dalam masa beranjak dewasa (*emerging adulthood*) menurut Arnett (dalam Santrock, 2012) atau masa dewasa awal menurut Erikson (dalam Santrock, 2012). Tugas individu pada tahap ini adalah menjalin relasi akrab (Erikson dalam Santrock, 2012). Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah melalui media sosial, sebab dapat menghubungkan individu dengan orang-orang baru atau yang sudah dikenalnya tanpa batasan ruang dan waktu.

Di media sosial, interaksi yang terjalin kurang melibatkan isyarat visual dan nonverbal sehingga penggunaan foto profil merupakan salah satu cara melengkapi kurangnya isyarat tersebut di dunia maya. Menurut Hum dkk. (dalam Chen dkk., 2019), foto, terutama foto profil, merupakan salah satu bentuk pengungkapan diri di media sosial yang paling jelas. Pengungkapan diri adalah ketika individu menyampaikan informasi tentang dirinya kepada orang lain (Rime dalam Gamayanti dkk., 2018).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya pengungkapan diri, yaitu faktor besaran kelompok, perasaan menyukai, efek diadik, kompetensi, jenis kelamin, topik, dan kepribadian (Devito, 2011). Dilihat dari faktor jenis kelamin, Wong dkk. (dalam Yu, 2014) menyimpulkan bahwa pria cenderung lebih baik dalam pengungkapan diri secara *online*. Hal ini karena kurang adanya isyarat audiovisual ketika berkomunikasi *online* mampu mengurangi kegelisahan mereka dibandingkan jika hal tersebut dilakukan secara tatap muka langsung (*offline*). Faktor pengungkapan diri karena efek diadik dimaksudkan bahwa seseorang akan mengungkapkan dirinya kepada orang lain yang juga melakukan hal yang sama. Hal ini karena ketika individu menerima pengungkapan orang lain, ia akan merasa bahwa pengungkap menyukai dan mempercayainya (Dindia dalam Sprecher & Treger, 2015). Sehingga kemudian akan mengarahkan individu tersebut untuk melakukan pengungkapan juga karena timbul perasaan nyaman dan aman.

Greene dkk. (2006) mengungkapkan hal-hal yang mempengaruhi keputusan seseorang melakukan pengungkapan diri, yaitu alasan *self focused*, *other focused*, *relationship focused*, dan *situasional-enviromental focused*. Alasan *relationship focused* mencakup adanya hubungan (*relationship*) yang dekat dan terpecah dengan lawan bicara atau penerima pengungkapan yang akan dilakukan. Menurut Greene dkk. (2006) hubungan yang dekat mempengaruhi perilaku pengungkap. Hal ini didukung pernyataan Salsabila dan Maryatmi

(2019) yang menyatakan bahwa apabila pengungkapan dilakukan kepada orang-orang yang dianggap dekat maka diharapkan muncul perasaan lega, akan ada solusi yang didapat, atau sekedar merasa didengarkan. Dukungan emosional semacam itu menurut Baron dan Branscombe (dalam Dewi & Minza, 2016) dapat diperoleh dari hubungan dua individu yang berteman.

Dalam media sosial, pertemanan yang dijalin individu disebut dengan pertemanan *online*. Hal ini karena interaksi yang dijalin antar individu tidak terjadi secara tatap muka melainkan melalui perantara komputer (*Computer Mediated Communication*). Pertemanan *online* adalah hubungan interindividual yang terjadi antara orang-orang di dunia virtual (Helmi dkk., 2017). Hubungan pertemanan *online* dapat dibentuk dengan orang-orang lama yang sudah dikenal di dunia nyata serta orang asing atau baru yang ditemui melalui media sosial. Dalam *Instagram*, pertemanan ini terjadi ketika kedua pihak saling terhubung, yaitu saling *follow*.

Sebaik apa hubungan pertemanan *online* yang terjalin akan mempengaruhi seberapa sering atau dalam pengungkapan yang akan dilakukan. Individu akan menilai layakkah pengungkapan diterima oleh teman *online*-nya atau respon apa yang sekiranya didapatkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Moon (dalam Utomo & Laksmiwati, 2019), bahwa individu akan semakin mengungkapkan diri jika memperoleh timbal balik. Konradus (dalam Pohan dan Dalimunthe, 2017) juga menyatakan bahwa individu melakukan pengungkapan diri kepada orang yang dirasa dekat dan dapat dipercaya. Gainau (dalam Pohan dan Dalimunthe, 2017) menyatakan hal serupa bahwa individu akan lebih terbuka jika dengan orang yang dekat.

Fakta yang terjadi bahwa kebanyakan orang tidak mempedulikan siapa yang melihat unggahannya, namun yang terpenting adalah yang ingin ia ungkapkan dapat tersampaikan. Pohan dan Dalimunthe (2017) pernah meneliti mengenai Hubungan *Intimate Friendship* dengan *Self-Disclosure* pada Mahasiswa Psikologi Pengguna Media Sosial *Facebook*. Penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara kedua variabel. Artinya, semakin rendahnya tingkat *intimate friendship* di *Facebook* justru membuat pengguna merasa lebih leluasa dan berani untuk mengungkapkan dirinya. Hal tersebut disebabkan pengguna merasa lebih bebas, tidak adanya batasan, serta adanya anggapan bahwa *Facebook* merupakan tempat yang nyaman untuk berekspresi.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara teori ataupun pendapat ahli terhadap hasil penelitian maupun fakta yang terjadi sekarang. Perbedaan ini membuat peneliti ingin menguji bagaimanakah sebenarnya hubungan antara pertemanan *online* dengan perilaku pengungkapan diri pengguna media sosial *Instagram*. Hal ini dapat menjadi gambaran bagi para pengguna *Instagram* bahwa perilaku pengungkapan diri yang ia lakukan di *Instagram* dapat dipengaruhi oleh pertemanan *online*-nya. Hasil tersebut kemudian dapat digunakan pengguna untuk dapat lebih mengontrol aktivitas-aktivitasnya di *Instagram* sesuai apa yang dikehendaki. Namun sejauh ini, belum banyak dilakukan penelitian yang membahas kaitan antara pertemanan *online* dan pengungkapan diri di *Instagram*.

## **METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Instagram* di Indonesia. Sampel penelitian ini berjumlah 241 orang pengguna *Instagram* yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Karakteristik subjek penelitian ini adalah: memiliki akun *Instagram* pribadi, menggunakan secara aktif akun *Instagram* pribadi selama minimal satu bulan terakhir sebelum penelitian berlangsung, dan berusia 18-24 tahun.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Pertemanan *Online* dan Skala Pengungkapan Diri. Skala Pertemanan *Online* yang digunakan merupakan modifikasi dari *UGM's Online Friendship Scale* (Helmi dkk., 2017) yang terdiri dari 19 aitem dengan koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) sebesar 0,880. Dalam penyusunannya, Helmi dkk. (2017) telah melakukan uji validitas konstruk skala tersebut kepada 150 mahasiswa psikologi. Dalam penelitian ini, skala pertemanan *online* tidak dilakukan uji coba karena subjek pada *UGM's Online Friendship Scale* dalam jurnal *The Development of Online Friendship Scale* (Helmi dkk., 2017) sama dengan subjek yang dituju pada penelitian ini. Sedangkan skala pengungkapan diri disusun peneliti berdasarkan pada dimensi-dimensi menurut Wheelless dan Grotz (1976), yaitu jumlah, positif-negatif, pengungkapan secara sadar, jujur-akurat, dan kontrol kedalaman. Uji coba skala pengungkapan diri yang dilakukan terhadap 62 mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro menghasilkan 20 aitem valid dengan daya beda aitem lebih dari 0,3 dan koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) sebesar 0,870.

Kedua skala menggunakan model skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu Hampir Tidak Pernah (HTP), Sangat Jarang (SJ), Kadang-kadang (KD), Sangat Sering (SS), dan Hampir Selalu (HSL). Skor aitem *favorable* dengan pilihan jawaban Hampir Tidak Pernah (HTP) mendapat skor satu, Sangat Jarang (SJ) mendapat skor dua, Kadang-kadang (KD) mendapat skor tiga, Sangat Sering (SS) mendapat skor empat, dan Hampir Selalu (HSL) mendapat skor lima. Sedangkan aitem *unfavorable* pilihan jawaban Hampir Tidak Pernah (HTP) diberi skor lima, Sangat Jarang (SJ) diberi skor empat, Kadang-kadang (KD) diberi skor tiga, Sangat Sering (SS) diberi skor dua, dan Hampir Selalu (HSL) diberi skor satu. Maka rentang skor total untuk *UGM's Online Friendship Scale* adalah antara 19 hingga 95 dan Skala Pengungkapan Diri antara 20 hingga 100.

Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji asumsi dan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan *Spearman's Rho* karena sebaran data variabel pertemanan online tidak normal. Segala perhitungan statistik dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 23.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji linearitas pada data. Uji normalitas menunjukkan sebaran data variabel pengungkapan diri berbentuk normal ( $p=0,200$ ) sedangkan sebaran data pertemanan online berbentuk tidak normal ( $p=0,008$ ). Pada uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan linear antara variabel pengungkapan diri dan pertemanan *online*.

Uji hipotesis menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho* menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara variabel pertemanan *online* dengan pengungkapan diri pada pengguna instagram di penelitian ini ( $r=0,509$ ;  $p<0,001$ ). Artinya, semakin kuat hubungan pertemanan *online* maka individu semakin mengungkapkan dirinya di *Instagram*. Sebaliknya, semakin tidak kuat hubungan pertemanan *online* maka individu cenderung semakin tidak melakukan pengungkapan diri di *Instagram*. Sehingga berarti hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Greene dkk. (2006) yang menjelaskan bahwa alasan seseorang melakukan pengungkapan diri salah satunya adalah adanya hubungan yang dekat dan terpercaya dengan penerima pengungkapan.

Hubungan pertemanan *online* pengguna *Instagram* dengan kategori sangat rendah sebesar 2,90%, kategori rendah sebesar 25,31%, kategori tinggi sebesar 64,32%, dan kategori sangat

tinggi sebesar 7,47%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *Instagram* memiliki hubungan pertemanan *online* di kategori tinggi. Artinya, sebagian besar pengguna *Instagram* menjalin hubungan yang erat dengan teman *online*-nya.

Sebesar 32,26% subjek yang ada pada kategori tingkat pertemanan *online* tinggi memiliki *followers* kurang dari 500. Sedangkan 71,43% subjek dengan tingkat pertemanan *online* sangat rendah memiliki *followers* kurang dari 500. Hal ini menunjukkan, semakin banyak *followers* maka semakin besar peluang terjadinya interaksi pertemanan *online* di *Instagram*. Hal ini karena semakin banyaknya *followers*, maka semakin terjadi aktivitas-aktivitas yang dilakukan bersama teman *online*. Misalnya, memberi dan mendapatkan “like” di unggahan atau menerima dan mengirimkan pesan.

Berdasarkan pengkategorisasian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa tingkat pengungkapan diri pengguna *Instagram* sebesar 17,43% tergolong sangat rendah, 70,95% tergolong rendah, 11,62% tergolong tinggi, dan 0% tergolong sangat tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna *Instagram* melakukan pengungkapan diri pada kategori rendah.

Dari 42 subjek laki-laki pada penelitian ini, lima di antaranya tergolong memiliki pengungkapan diri tinggi dan sisanya masuk pada kategori rendah dan sangat rendah. Hasil ini berbeda dari penelitian Wong dkk. (dalam Yu, 2014) yang menyebutkan bahwa laki-laki lebih baik dalam mengungkapkan diri secara *online* dibandingkan perempuan. Hasil ini justru menunjukkan bahwa sebagian besar subjek laki-laki tidak terlalu mengungkapkan dirinya di *Instagram*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa 96,43% dari subjek yang memiliki tingkat pengungkapan diri yang tinggi adalah pengguna *Instagram* sejak empat hingga delapan tahun yang lalu. Selain itu, diketahui pula bahwa 43,19% subjek dengan pengungkapan diri rendah dan sangat rendah memiliki *followers*  $\leq 500$ . Jika dibandingkan, 7,14% subjek dengan pengungkapan diri tinggi memiliki *followers*  $\leq 500$ . Menurut Maulhayat dkk. (2018), *Instagram* merupakan salah satu wadah untuk menunjukkan eksistensi diri. Kadir (dalam Maulhayat dkk., 2018) menjelaskan bahwa semakin banyak *followers* berarti semakin banyak orang yang melihat apa yang dibagikan di *Instagram*. Dengan demikian, pengguna *Instagram* akan merasa dihargai dan diperhatikan (Maulhayat dkk., 2018) sehingga dapat menimbulkan kebahagiaan tersendiri.

Keterbatasan penelitian ini adalah subjek penelitian didominasi jenis kelamin perempuan. Akibatnya, subjek laki-laki kurang terwakili dalam penelitian ini. Dalam persiapan penelitian, penyusunan skala pengungkapan diri terlalu banyak aitem yang gugur sehingga menyisakan aitem yang jauh lebih sedikit dibandingkan dengan skala uji coba. Sehingga diharapkan peneliti berikutnya dapat memperhatikan jumlah subjek yang akan terlibat, sehingga meminimalisir adanya salah satu karakteristik subjek yang terlalu mendominasi. Misalnya, perhatikan perbandingan jumlah laki-laki dan perempuan agar keduanya dapat sama-sama terwakili. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya mampu menyusun skala yang lebih baik dengan lebih teliti dalam pembuatan aitem sehingga tidak mengakibatkan terlalu banyak aitem yang gugur. Penyusunan skala dari variabel yang menggambarkan perilaku harus dapat mengungkapkan intensitas, frekuensi, serta durasi perilaku tersebut muncul agar dapat benar-benar tampak gambaran perilaku subjek.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara pertemanan *online* dengan pengungkapan diri pengguna *Instagram*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin kuat hubungan pertemanan *online* individu maka semakin tinggi kecenderungan individu melakukan pengungkapan diri di *Instagram*. Sebaliknya, semakin tidak kuat hubungan pertemanan *online* maka individu cenderung semakin tidak melakukan pengungkapan diri di *Instagram*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2017). *Infografis penetrasi & perilaku pengguna internet Indonesia*. Kominfo. [https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII 2017 v1.3.pdf](https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII%202017%20v1.3.pdf)
- Chen, L., Hu, N., Shu, C., & Chen, X. (2019). Adult attachment and self-disclosure on social networking site: A content analysis of Sina Weibo. *Personality and Individual Differences*, 138, 96–105. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.09.028>.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi antar manusia* (5<sup>th</sup> ed.). Karisma Publishing Group
- Dewi, S. T. & Minza, W. M. (2016). Strategi mempertahankan hubungan pertemanan lawan jenis pada dewasa muda. *Gadjah Mada Journal of Psychology*, 2 (3), 192-205. <https://doi.org/10.22146/gamajop.36946>.
- Fuchs, C. (2017). *Social media a critical introduction*. SAGE Publication.
- Gamayanti, W., Mahardianisa, M., & Syafei, I. (2018). Self disclosure dan tingkat stres pada mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(1), 115–130. <https://doi.org/10.15575/psy.v5i1.2282>.
- Greene, K., Derlega, V. J., & Mathews, A. (2006). Self-disclosure in personal relationships. In A. L. Vangelisti & D. Perlman (Eds.), *The Cambridge handbook of personal relationships* (pp. 409–427). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511606632.023>
- Helmi, A. F., Widhiarso, W., & Husna, A. N. (2017). The development of online friendship scale. *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning*, 7(4), 12-25. <https://doi.org/10.4018/IJCBPL.2017100102>.
- Pohan, F. A., & Dalimunthe, H. A. (2017). Hubungan intimate friendship dengan self-disclosure pada mahasiswa psikologi pengguna media sosial facebook. *Jurnal Diversita*, 3(2), 461–1263. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/diversita.v3i2.1256.g1392lin>
- Pratnyawan, A. (2019). Pengguna instagram dan facebook Indonesia terbesar ke-4 di dunia. *Suara.com*. <https://www.suara.com/tekno/2019/06/19/133252/pengguna-instagram-dan-facebook-indonesia-terbesar-ke-4-di-dunia>.
- Salsabila, S. M. & Maryatmi, A. S. (2019). Hubungan kualitas pertemanan dan self disclosure dengan subjective well-being pada remaja putri kelas XII di SMA Negeri ‘X’ Kota Bekasi. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 3(3), 71-82. <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/680/519>.
- Santrock, J. W. (2012). *Life-span development*. Erlangga
- Sprecher, S., & Treger, S. (2015). The benefits of turn-taking reciprocal self-disclosure in get-acquainted interactions. *Personal Relationships*, 22(3), 460–475. <https://doi.org/10.1111/per.12090>.
- Utomo, W. P. B. & Laksmiwati, H. (2019). Hubungan harga diri dengan pengungkapan diri pada siswa-siswi pengguna jejaring sosial instagram di SMA Negeri 1 Grobogan. *Jurnal Psikologi*, 6(1), 1-5

- Wheless, L. R., & Grotz, J. (1976). Conceptualization and measurement of reported self-disclosure. *Human Communication Research*, 2(4), 338–346. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1976.tb00494.x>.
- Yu, T. (2014). Gender differences on self-disclosure in face-to-face versus e-mail communication. *International Conference on Education, Language, Art and Intercultural Communication (ICELAIC 2014)*, pp. 742–745. <https://doi.org/10.2991/icelaic-14.2014.184>.