

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia butuh untuk berkomunikasi, karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial. Arti dari makhluk sosial itu sendiri adalah makhluk yang saling membutuhkan satu sama lain, dan tidak bisa hidup sendiri. Karena itu, berkomunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dari aktivitas yang dilakukan oleh setiap orang dalam kehidupannya, termasuk para penyandang disabilitas, salah satunya adalah penyandang disabilitas sensorik netra, yang biasa disebut tunanetra.

Namun, diskriminasi dari lingkungan seringkali terjadi, khususnya pada seluruh penyandang disabilitas, dimana para penyandang disabilitas ini cenderung mengalami pengucilan dalam masyarakat, sehingga kehidupan para penyandang disabilitas seringkali dalam kondisi tertekan. Peneliti telah mengamati bahwa penyandang tunanetra masih bisa lebih mandiri dibandingkan dengan para penyandang disabilitas lainnya jika tidak terjadi diskriminasi, karena kekurangan para penyandang disabilitas tunanetra hanya terletak pada penglihatan, baik mata yang buta maupun mata yang low vision, bukan terletak pada suara dan atau pendengaran, sehingga para penyandang tunanetra masih dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar.

Dalam buku Paradigma Baru Public Relations oleh Andipate, A. A. (2020:37), hubungan masyarakat yang disingkat humas itu merupakan hubungan yang dimaknai sebagai kontak fisik yang bersifat rohaniah dan memiliki ikatan batin, yang selanjutnya hubungan tersebut terjalin melalui suatu proses komunikasi antar manusia sebagai individu-individu yang memiliki rasa (sense of belonging) satu sama lain dalam bermasyarakat, sehingga dari jalinan hubungan itu terbentuk keharmonisan dan keakraban.

Colin Cerry (1964) menempatkan hubungan sebagai esensi komunikasi yang dirumuskan kedalam definisi: "*communication is essentially the relationship up by the transmission of stimuli and the evocation of response*" (dalam Arifin, A. 2013:24), artinya: komunikasi pada dasarnya adalah hubungan melalui transmisi rangsangan dan pembangkitan respons.

Dengan demikian, terjalinnya suatu hubungan antara dua pihak memberikan efek ketika proses komunikasi berlangsung secara efektif.

Menurut Andipate, A. A. (2020:39), komunikasi tidak hanya interaksi, namun bagian dari transaksi melalui "pertukaran pesan", dimana komunikasi dapat berlangsung secara tatap muka, dan juga dapat berlangsung melalui media individu dan media massa.

Oleh karena itu, melalui keterangan-keterangan dari para ahli komunikasi, peneliti yakin dan percaya bahwa para penyandang disabilitas, khususnya penyandang disabilitas netra dapat melakukan hubungan masyarakat dengan baik dan efektif di tengah kekurangan yang dimilikinya, terutama saat sekarang ini

banyak aksesibilitas yang dapat membantu para penyandang disabilitas untuk dapat berbaur di tengah masyarakat dan menjalani hampir seluruh aktivitas yang sama dengan orang-orang normal lainnya.

Selain aksesibilitas, komunikasi interpersonal memiliki peranan penting dalam bermasyarakat, karena melalui komunikasi interpersonal yang dikenal juga sebagai komunikasi antar pribadi ini, individu dapat membangun koneksi emosional yang lebih dalam dengan individu lainnya, sehingga tidak hanya membangun koneksi emosional semata, tetapi dapat membangun dan membina suatu hubungan yang baik antar individu, sehingga terhindar dari terjadinya kesalahpahaman dan konflik di antara sesama individu.

Dalam membangun koneksi emosional, diperlukan komunikasi yang efektif agar ketika komunikasi berjalan efektif, maka dengan sendirinya timbul kepercayaan antar sesama individu, yang memungkinkan seorang individu mengungkapkan emosi, pikiran, dan perasaannya, sehingga pengungkapan itu terjadi dengan berbagi, maka komunikasi interpersonal yang efektif pun timbul, dan secara tanpa sadar individu itu telah membangun koneksi emosional yang lebih dalam dengan individu lainnya. Itulah sebabnya, peneliti berkeyakinan aksesibilitas, komunikasi interpersonal, dan penyandang disabilitas netra memiliki keterkaitan satu sama lain yang sama-sama menguntungkan dalam mewujudkan interaksi simbolik.

Dalam buku yang berjudul “Industry 4.0 VS Society 5.0”, Suherman, & Musnaini (2020:5) menerangkan bahwa pada era penerapan teknologi informasi modern sekarang ini yang juga disebut sebagai Era Revolusi Industry 4.0 dengan Society 5.0 memiliki konsep dari negara Jepang sebagai penggagas pertama, yaitu tentang manusia yang akan menggunakan sains dan ilmu pengetahuan berbasis modern dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia, termasuk untuk mempermudah pekerjaan manusia, salah satunya dalam hal berkomunikasi, mulai dari mencari, mendapatkan, hingga berbagi informasi dengan tujuan menikmati hidup dan rasa kenyamanan dalam menjalankan hidup.

Karena itu, memasuki Era Evolusi Industry 4.0 dengan Society 5.0 ini penulis melihat terdapat banyak aksesibilitas komunikasi yang dapat digunakan untuk menjadi panduan (tongkat) para penyandang disabilitas tunanetra dalam pemenuhan kebutuhan aksesibilitas informasi di tengah masyarakat sehingga dapat menghasilkan efek didalam proses komunikasi yang berlangsung secara efektif berdasarkan *REACH (Respect, Emphaty, Audible, Clarity, Humble)*.

Terbukti, semakin majunya sains dan ilmu pengetahuan berbasis modern, pemerintah Indonesia mulai menerapkan aksesibilitas bagi tunanetra, salah satunya aksesibilitas pada Busway Transjakarta sebagai transportasi publik, yang didalam website liputan6.com “Profil PT. Transjakarta, Transportasi Massal dengna Lintasan Terpanjang di Dunia” terlansir dalam buku berjudul Manajemen Transjakarta Busway, Saksono, B., Darmaningtyas, & Waro, A. I. (2012) menyatakan, “pembangunan PT. Transjakarta telah diakui di seluruh Indonesia

sebagai sebuah tonggak bersejarah akan hadirnya sebuah sistem angkutan umum massal yang akan mempengaruhi wajah kota dengan cukup revolusioner”, berdasarkan statistik jumlah pelanggan Busway Transjakarta Bulan September yang bersumber dari Pusat Data Transjakarta 2023. (Keterangan: Koridor 1 adalah Halte Busway Transjakarta Bunderan HI)



Tabel 1.1 (Sumber: Pusat Data Transjakarta)

Melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang konvensi mengenai hak-hak Penyandang Disabilitas yang bertujuan untuk memberi kesempatan hak yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan bagi para penyandang disabilitas, maka PT. Transjakarta Busway telah menerapkan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas di dalam Halte busway Transjakarta. Salah satu penyandang disabilitas yang dimaksud adalah penyandang disabilitas sensorik netra yang dikenal juga sebagai tunanetra.



GAMBAR 1.1 AKSES & FASILITAS UMUM (Sumber: Liputan6)

Selain tabel jumlah penumpang Busway Transjakarta September 2023, juga terdapat tabel kategori jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia 2021 salah satunya tunanetra (sumber: infoanggaran), juga data tentang jumlah tunanetra yang ditangani Kemensos ketika masa pandemi Covid-19 (Sumber: Kompas.id). yaitu:

Tabel : Kategori Penyandang Disabilitas		
Kategori Penyandang Disabilitas	Jumlah*	Persentase
Total Penduduk Indonesia 2021	271.249.880	
Total Penyandang Disabilitas	28.871.628	10.64%
Disabilitas Netra	9.085.901	31.47%
Disabilitas Berjalan	4.613.686	15.98%
Disabilitas Mengingat	4.099.771	14.20%
Disabilitas mendengar	3.695.568	12.80%
Disabilitas Menurunkan tangan	2.093.193	7.25%
Disabilitas Berbicara	1.928.625	6.68%
Disabilitas Perilaku	1.761.169	6.10%
Disabilitas dengan kesulitan mengurus diri sendiri	1.593.734	5.52%

TABEL 1.2 KATEGORI PENYANDANG DISABILITAS (DISABILITAS NETRA) DI INDONESIA 2021 (Sumber: Infoanggaran)



Gambar 1.2 (Sumber: Kompas.id)

Dalam menerapkan aksesibilitas bagi seluruh pelanggan PT. Transjakarta Busway, termasuk para penyandang disabilitas, maka PT. Transjakarta Busway meningkatkan pelayanan melalui program Gerakan Inklusivitas Tije yang disingkat sebagai program Grinti. (Sumber: website transjakarta)

Program Grinti Transjakarta Busway ini memiliki tujuan dalam memberikan rasa nyaman dengan pelayanan yang sama melalui Halte yang tersebar di hampir seluruh DKI Jakarta untuk seluruh pengguna busway Transjakarta, termasuk para penyandang disabilitas.

Dilansir berita dari INFOEKONOMI oleh Syifa pada 14 Mei 2023 yang menerangkan bentuk layanan aksesibilitas yang diberikan PT. Transjakarta Busway untuk penyandang disabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Ramp adalah bidang yang miring yang memiliki suatu sudut yang digunakan untuk mengatasi hambatan dengan tujuan untuk memudahkan akses dengan tempat yang memiliki perbedaan ketinggian bagi penyandang disabilitas di Halte Transjakarta;
- 2) Tactile Pavile – Guiding Block di Halte merupakan ubin yang telah didesain khusus dan dipasang di jalur pejalan kaki untuk membantu tunanetra sebagai pengguna Transjakarta Busway dalam penunjukan arah jalan menuju Halte Busway Transjakarta;
- 3) Papan Signage ialah papan informasi yang terdapat di tempat umum seperti Halte Busway Transjakarta, guna membantu tuna rungu sebagai pengguna busway Transjakarta dalam penunjukan arah du Halte Busway Transjakarta;
- 4) Lift didefinisikan sebagai angkutan transportasi yang digunakan secara umum untuk mengangkut orang dan barang, karena itu PT. Transjakarta Busway menyediakan lift di halte busway Transjakarta guna memberi kemudahan bagi para pengguna prioritas (lansia) dan penyandang disabilitas;
- 5) Pramusapa merupakan petugas busway Transjakarta yang ditempatkan di setiap halte dan di dalam busway Transjakarta untuk memberikan rasa nyaman dan menambah keamanan bagi pengguna busway Transjakarta, serta siap siaga membantu pengguna prioritas dan para penyandang disabilitas, terutama para tunanetra yang sering mengalami kendala sebagai pengguna busway Transjakarta, baik di halte busway maupun di dalam busway Transjakarta.

Peneliti juga telah melakukan wawancara sederhana kepada dua orang penyandang tuna netra, Albert Wijaya dan Myrna Egha Melissa sebagai tuna netra yang sedang menempuh Pendidikan S1 di Universitas Esa Unggul sekaligus sebagai pengguna busway Transjakarta.

Albert dan Melissa menerangkan bahwa aksesibilitas sebagai media informasi yang ada di halte busway Transjakarta sangatlah berguna dalam membantu aktivitas komunikasi Albert dan Melissa sebagai penyandang tunanetra.

Dari segi akademis, ketertarikan peneliti mengambil penelitian tentang aksesibilitas dan komunikasi interpersonal dengan penyandang disabilitas netra

adalah karena adanya keterbatasan disabilitas netra (tunanetra) yang tidak dialami oleh seluruh penyandang disabilitas lainnya, yaitu tidak bisa melihat, dan menurut berita Liputan6.com yang rilis pada 31 Januari 2023 bahwa Data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menunjukkan bahwa gangguan penglihatan di seluruh dunia sekarang ini telah mencapai 2,2 milyar orang, yang ternyata sebanyak 50 persen atau 1,1 milyar orang diantaranya telah mengalami kebutaan atau disabilitas netra total, dan berdasarkan jumlah penduduk yang mengalami kebutaan, Indonesia menempati peringkat ketiga di dunia di bawah India dan China, sedangkan di Kawasan Asia Tenggara sendiri, terdapat 95 juta orang telah kehilangan penglihatannya, dengan Indonesia sebagai negara terbanyak yang menyumbang angka kebutaan, sehingga menjadi bahasan Pengurus Pusat Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia (PP-PERDAMI), dimana Ketua Umum Pendami Prof. dr. Budu, Ph.D, Sp.M (K), M.Med.Ed menyatakan “PERDAMI berkomitmen untuk menjadi suatu organisasi yang kuat, peduli terhadap anggota dan menjalin Kerjasama dengan para partner untuk mengejar target in SIGHT 2030 dalam mencegah kebutaan dan gangguan penglihatan”, dikutip melalui keterangan pers yang diterima Disabilitas Liputan6.com, pada Selasa 31 Januari 2023, sehingga peneliti berharap melalui penelitian ini dapat menjadi acuan untuk lebih menumbuhkan rasa kepedulian terhadap para penyandang disabilitas, khususnya tunanetra, dengan cara menerapkan aksesibilitas melalui penerapan komunikasi interpersonal efektif sebagai layanan aksesibilitas informasi bagi tunanetra sekaligus sebagai pendekatan hubungan interaktif dalam membangun koneksi emosional dengan para tunanetra, sehingga seluruh teman-teman tunanetra memiliki kesempatan yang sama untuk bertumbuh dan terus berkembang bersama dalam mewujudkan impian dan cita-citanya, terutama mewujudkan kebahagiaan dalam diri teman-teman tunanetra di tengah keterbatasannya. Dengan demikian, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai layanan aksesibilitas petugas pramusapa yang ada dalam halte busway Transjakarta bagi para penyandang tunanetra dengan lokasi penelitian di Halte Busway Transjakarta-Bunderan HI yang menjadi lokasi pusat kota DKI Jakarta dan merupakan salah satu tempat mobilitas pengguna busway tertinggi, sehingga menjadi harapan peneliti untuk bisa meneliti dan menggali informasi semaksimal mungkin mengenai komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas pramusapa busway Transjakarta-Bunderan HI kepada para tunanetra sebagai calon penumpang busway Transjakarta dalam pemenuhan layanan aksesibilitas yang disediakan oleh PT. Transjakarta bagi para penyandang disabilitas yang menjadi pengguna busway Transjakarta, khususnya tunanetra.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal petugas pramusapa halte busway transjakarta-bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra?

2. Hambatan apa yang timbul dan dihadapi petugas pramusapa halte busway transjakarta-bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal petugas pramusapa halte busway transjakarta-bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra.
2. Untuk mengetahui hambatan apa yang timbul dan dihadapi petugas pramusapa halte busway transjakarta-bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Program studi Hubungan Masyarakat (Humas) pada fakultas Ilmu Komunikasi dalam memberikan referensi/acuan kepada para akademisi tentang fenomena atau gejala yang terjadi di sekitar lingkungan para akademisi;
2. Dapat dijadikan bahan dalam penelitian selanjutnya yang serupa dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan:

1. Sebagai masukan positif bagi PT. Transjakarta Busway dalam meningkatkan aksesibilitas para disabilitas, khususnya petugas busway Transjakarta dalam memberikan dan meningkatkan layanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas netra (tunanetra);
2. Sebagai masukan positif dan pengetahuan tentang pentingnya layanan aksesibilitas dan komunikasi interpersonal untuk diterapkan dalam setiap pelayanan publik, mulai dari pelayanan publik yang ada di setiap pemerintah daerah hingga pelayanan publik yang dilakukan oleh swasta bagi para disabilitas netra.