

**Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal Bermedia  
Baru pada Penyandang Difabel Netra melalui Platform Pesan Instan di  
Komunitas Braille'iant Yogyakarta**



**NASKAH PUBLIKASI**

**Disarikan dari Skripsi yang Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh**

**RISA PUTRI LARASATI**

**14321016**

**Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA.,**

**0509118601**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta**

**2018**

**Naskah Publikasi**

**Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal Bermedia Baru pada  
Penyandang Difabel Netra melalui Platform Pesan Instan di Komunitas Braille'iant**

**Yogyakarta**

Disusun Oleh

**Risa Putri Larasati**

**14321016**

Telah disahkan oleh dosen pembimbing skripsi pada: ..... **17 JUL 2018**

Dosen Pembimbing Skripsi.

**Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA**

**0509118601**

Mengetahui,

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia



**Muzayin Nazarudin, S.Sos., M.A.**

**NIDN 0516087901**

**STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PROSES KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL BERMEDIA BARU PADA PENYANDANG DIFABEL  
NETRA MELALUI PLATFORM PESAN INSTAN di KOMUNITAS  
BRAILLE' IANT YOGYAKARTA**

*Risa Putri Larasati*

*Mahasiswa Program Studi Komunikasi FPSB UII*

*Menyelesaikan Studi pada Tahun 2018*

*Ratna Permata Sari*

*Staff Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII*

**ABSTRAC**

*This research aims to find out the interpersonal communication process with new media for netra disabled people in Braille'iant community Yogya. Brailee'iant Yogya community is a caring community with disabilities that embodies Yogya's youth inspiration, in order to people don't underestimate disabled people existence. The reason researchers do research in Braille'iant Community of Yogyakarta, because this community directly invites some friends with disabilities difabel netra in community stewardship.*

*This research using descriptive qualitative with retrieval data method based on interviews and observation with difabled respondents in Braille'iant Yogya community. This research describe the phenomena based on interpersonal communication which include the elements of communication desire, encoding by communicator, message delivery, decoding by communicant and the feedback.*

*In this case, research shows that people with disabilities have the desire to communicating through of Whatsapp, Line, Facebook messenger and social media accounts like Facebooj and Instagram with other people to share internal circumstances, sharing the information and anything else based on Cognitive, Affective, Integrative Social, Integrative Personal and Tension Relief Needs motives.. Disabled people use their sense of hearing to operating a gadget with talkback service feature. With talkback, disabled people can establish communication through of CMC. They can use appropriate language with their communicant. The last feature is they can use voice mail to avoid miss communication.*

***Keywords: interpersonal communication, new media, netra difabel, uses and gratification***

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah proses transaksi dan interaksi. Transaksi tentang gagasan, ide, pesan, simbol, atau informasi, sedangkan interaksi menandakan dalam komunikasi terdapat adanya suatu tindakan timbal balik (Suranto, 2011: 5). Komunikasi interpersonal dapat dikatakan sebagai interaksi sosial yang dinamis, karena prosesnya saling mempengaruhi antara komunikator dengan komunikan. Dalam penyampaianya, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan cara bertatap muka atau dengan menggunakan media sebagai alat bantu untuk berkomunikasi. Sehingga proses komunikasi interpersonal membutuhkan setidaknya dua individu, yang masing-masing individu dapat menjadi komunikator atau komunikan. Interaksi antara pengirim dan penerima pesan yang secara langsung terlibat dalam komunikasi tersebut, dapat saling bertukar informasi tanpa melalui media apapun. Keuntungan melakukan komunikasi interpersonal secara bertatap muka adalah kecepatan dalam penyampaian pesan dan kecepatan mendapatkan *feedback* dari komunikan.

Komunikasi interpersonal bermedia adalah komunikasi yang dilakukan melalui media untuk menggantikan interaksi langsung, Cantoni dan Tardini 2006: 43 dalam (Nasrullah 2014:79). Dalam hal ini interaksi yang dimaksud adalah interaksi melalui media internet dengan layanan media sosial atau media komunikasi *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Komunikasi interpersonal bermedia mempunyai ciri khusus, yaitu dengan adanya media sebagai alat bantu penggunaanya dalam melakukan komunikasi.

Penyandang difabel netra yang biasa berkomunikasi melalui media sosial memang masih dianggap janggal oleh sebagian masyarakat. Karena seseorang yang menyandang difabel netra adalah mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan, sedangkan dalam berkomunikasi melalui media sosial membutuhkan kemampuan melihat untuk memvisualisasikan gambar, video dan teks. Media sosial memang mempunyai banyak kelebihan, salah satunya dapat melakukan pertemanan dengan orang yang belum dikenal

sebelumnya. Bagi para penyandang difabel netra media sosial *facebook* memang yang paling mudah untuk dioperasikan, dalam artikel yang dikutip dari Liputan6.com (18/3/15) berjudul “Tunanetra pun bisa asik main facebook”.

“Suryo Pramono, Facebook menjadi jejaring sosial yang paling banyak digunakan oleh para tunanetra yang dikenalnya. Hal ini tak lain karena layanan yang dibuat oleh Mark Zuckerberg dkk itu memiliki banyak fitur yang dianggap mempermudah para tunanetra. Hal ini, karena ada aplikasi suara di komputer yang dapat mempermudah penggunaan Facebook. "Facebook adalah jejaring sosial yang populer, selain itu kita juga pakai layanan lain seperti Twitter dan Path," tutur Suryo di Pacific Place, Jakarta, Rabu (18/3/2015). Namun secara khusus, Suryo menuturkan bahwa Facebook lebih unggul karena ada banyak grup mengenai tunanetra di dalamnya. "Kalau kita buka Facebook, kita bisa ketik 'tunanetra' dan di sana ada banyak yang bisa dilihat," sambungnya. (<http://tekno.liputan6.com/read/2193163/tunanetra-pun-bisa-asik-main-facebook>, diakses pada Selasa, 6 April 2017 pukul 16:06).

Dalam penjelasan diatas sudah jelas bahwa bukan hal yang aneh jika orang melakukan komunikasi interpersonal melalui media jejaring internet. Tapi hal ini menjadi menarik untuk diteliti jika yang melakukan komunikasi interpersonal bermedia tersebut adalah para penyandang difabel netra, mereka mempunyai kekurangan dalam hal penglihatan, sedangkan dalam mengoperasikan telephone membutuhkan indera penglihatan untuk memvisualisasikan layar telephone. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal bermedia pada penyandang difabel netra, yang dalam artian mereka dapat mengoperasikan telephone bahkan mempunyai media online untuk berkomunikasi seperti *whatsapp* atau *line*. Diharapkan masyarakat luas tidak ada yang memandang sebelah mata dan lebih peduli lagi terhadap mereka para penyandang difabel netra.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini akan dilakukan di komunitas Brail'iant Yogyakarta, karena dalam komunitas tersebut menarik untuk diteliti melihat adanya penyandang tuna netra yang memiliki kekurangan dalam penglihatan sehingga tidak bisa memvisualisasikan

gambar, video dan tulisan, tetapi mereka mempunyai media komunikasi *online*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal bermedia yang terjadi pada penyandang difabel netra di komunitas Braille'iant Yogyakarta.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang serupa dan mempunyai kesamaan responden difabel, penelitian pertama yang dilakukan oleh Iis Ernawati jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Komunikasi Verbal dan Non verbal Mahasiswa Difabel Netra UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Melalui *Facebook*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan di *facebook*. Data yang didapatkan merupakan data hasil dari wawancara dan observasi dengan mahasiswa penyandang difabel netra di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini membahas mengenai komunikasi verbal dan non verbal yang terjadi diantara mahasiswa penyandang difabel netra melalui *facebook*. Dengan hasil yang pertama, para penyandang difabel netra tidak menyingkat kalimat-kalimat baku, terutama saat membuat status. Yang kedua kosa kata yang dipakai merupakan kosa kata yang mudah untuk dipahami lawan bicara. Para difabel netra juga mengakui bahwa mereka sering melakukan kesalahan dengan mengirimkan pesan kosong atau salah ketik kepada lawan bicara.

Persamaan penelitian terletak pada narasumber atau informan yang diteliti, yaitu para penyandang difabel netra. Perbedaannya terletak pada pembahasan, Iis membahas tentang komunikasi verbal dan non verbal melalui *facebook*, sedangkan peneliti membahas proses komunikasi interpersonal bermedia pada penyandang difabel netra. Selain itu juga metode yang digunakan berbeda, pada penelitian Iis menggunakan metode

triangulasi sumber yang membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan di *facebook*, maka penelitian yang akan diteliti ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan fenomena dengan melakukan pengamatan secara dalam.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Nurlaily Evi Andari mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin Relationship antara Pemerintah Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta (Studi Deskriptif mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin *Relationship* antara Pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta Melalui Website ULAS Surakarta)“. Penelitian yang dilakukan oleh Nurlaily menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang membahas mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin *Relationship* antara Pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal bermedia terbentuk melalui pengaduan masyarakat dengan sistem online Unit Layanan Aduan Surakarta

Persamaan dalam penelitian terletak pada metode yang digunakan dan pembahasan mengenai komunikasi interpersonal bermedia, sedangkan perbedaan terletak pada narasumber yang berbeda. Narasumber penelitian Nurlaily merupakan masyarakat Surakarta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan narasumber difabel netra.

## **2. Kerangka Teori**

### **a. Komunikasi Interpersonal**

Dalam berkomunikasi ada yang disebut dengan komunikasi interpersonal atau yang biasa dikenal dengan komunikasi antar pribadi, komunikasi interpersonal ini lebih mengutamakan kenyamanan dalam berkomunikasi. Menurut Trenholm dan Jensen (1995:26) dalam buku (Suranto, 2011:3) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua individu yang berlangsung secara tatap muka

yang bersifat spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal dan partisipan berperan fleksibel. Atau pendapat lain yang dikemukakan oleh Deddy Mulyana (2008:81) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua individu secara tatap muka, yang memungkinkan satu sama lain mengerti apa yang disampaikan, dengan cara verbal atau non verbal. Dalam buku yang berjudul Psikologi Komunikasi, Jalaludin Rakhmat (2013:78) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri dan hubungan interpersonal.

Pada hakikatnya komunikasi interpersonal adalah proses transaksi dan interaksi. Transaksi tentang gagasan, ide, pesan, simbol, atau informasi, sedangkan interaksi menandakan dalam komunikasi terdapat adanya suatu tindakan timbal balik (Suranto, 2011: 5). Komunikasi interpersonal dapat dikatakan sebagai interaksi sosial yang dinamis, karena prosesnya saling mempengaruhi antara komunikator dengan komunikan. Dalam penyampaiannya, komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan cara bertatap muka atau dengan menggunakan media sebagai alat bantu untuk berkomunikasi. Sehingga proses komunikasi interpersonal membutuhkan setidaknya dua individu, yang masing-masing individu dapat menjadi komunikator atau komunikan. Interaksi antara pengirim dan penerima pesan yang secara langsung terlibat dalam komunikasi tersebut, dapat saling bertukar informasi tanpa melalui media apapun. Keuntungan melakukan komunikasi interpersonal secara bertatap muka adalah kecepatan dalam penyampaian pesan dan kecepatan mendapatkan *feedback* dari komunikan.

#### **b. Komunikasi Interpersonal Bermedia**

Saat ini komunikasi interpersonal telah termediasi oleh teknologi yang semakin berkembang, seperti teknologi melalui komputer misalnya SMS, *chat room*, *MSN*, *e-mail*, *virtual group work*, *weblog*, dan perangkat lunak sosial. Meskipun mempermudah dan mempercepat



proses komunikasi, terkadang fasilitas tersebut dapat menghambat komunikasi atau bahkan dapat mengubah interaksi interpersonal (Konijn et.al., 2008). Selanjutnya Elly A. Konijn dan Henriette C. Van Vugt (2008) menjelaskan bahwa teknologi modern dapat memungkinkan emosi untuk dikomunikasikan secara canggih melalui perangkat dan layar elektronik, baik antara orang-orang yang secara fisik terpisah (*computer-mediated communication, CMC*) maupun antara manusia dengan komputer (*human computer interaction, HCI*).

#### **c. CMC (*Computer Mediated Communication*) dalam Bermedia Baru**

Komputer dan jaringan internet menjadi perantara komunikator dengan komunikannya, kegiatan komunikasi ini disebut dengan *Computer Mediated Communication (CMC)*. Secara terminologi CMC merupakan komunikasi yang termediasi oleh komputer, proses komunikasi melalui komputer yang memanfaatkan media untuk tujuan tertentu (Nasrullah, 2014:78), CMC melalui jaringan internet ini bersifat lebih cepat saat mengirim dan memperoleh informasi, sehingga memudahkan penggunaannya untuk berkomunikasi secara interaktif dengan orang lain. Tidak hanya melalui komputer, tetapi telepon genggam ataupun perangkat lain yang terhubung dengan jaringan internet maka dapat disebut juga dengan CMC. CMC pada awalnya hanya meliputi pengiriman teks pesan antar komputer, tetapi dalam hal ini tidak hanya sebatas fokus pada pembahasan model media. Melainkan juga fokus terhadap konten yang ada di dalamnya termasuk bahasa. Dalam buku (Nasrullah, 2014:82) menjelaskan bahwa penggunaan dan perkembangan teks bisa dilihat dari komunikasi model *real-time communication* atau *chatting*, yang merupakan fasilitas komunikasi antar entitas yang pertama kali muncul.

#### **d. *Uses and Gratification***

Teori *Uses-Gratification* atau penggunaan dan kepuasan merupakan teori milik Katz, Blumler, dan Guveritch yang menjelaskan

bahwa gagasan perbedaan individu menyebabkan audien mencari, menggunakan dan memberikan tanggapan terhadap isi media secara berbeda yang dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis yang berbeda diantara individu audien (Morrison 2013: 77). Teori ini juga menjelaskan tentang audien sebagai konsumen menjadi lebih aktif atau kurang aktif dalam menggunakan media.

#### **e. Penyandang Difabel Netra**

Difabel netra bukan hanya mereka yang tidak dapat melihat, orang yang dapat melihat dalam keterbatasan disebut juga tuna netra. Hal tersebut dinamakan dengan "*low vision*" atau yang biasa dikenal dengan rabun, orang yang masih dapat memanfaatkan penglihatan namun dengan keterbatasan disebut dengan dengan penyandang tuna netra "*low vision*". Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tuna netra merupakan seseorang yang indera penglihatannya sama sekali tidak berfungsi atau tidak dapat melihat, sehingga tidak dapat menjadi saluran infomarsi dalam kehidupan sehari-hari seperti layaknya orang yang normal (Somantri, 2012:65).

#### **f. Metode Penelitian**

Dalam penelitian Komunikasi Interpersonal Bermedia Pada Penyandang Difabel Netra ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena penelitian ini memungkinkan peneliti untuk melakukan interaksi dan pendekatan secara langsung kepada responden. Tidak hanya dengan interaksi langsung, tetapi peneliti juga harus mengamati dan mengikuti dunia kehidupan responden. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara akurat, sistematis dan actual mengenai fakta pada populasi tertentu. Sehingga penelitian ini dapat menggambarkan fenomena yang sedang terjadi tanpa menghubungkan variabel-variabel yang ada.

Subyek dalam penelitian ini adalah pengurus komunitas Braille'iant Yogyakarta yang menyandang difabel netra. Peneliti mencari data dengan

cara mewawancarai responden dan melakukan observasi langsung dengan mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing responden.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **Proses Komunikasi Interpersonal pada Penyandang Difabel Netra**

Dalam proses komunikasi terjadi adanya transaksi dan interaksi, transaksi yang meliputi gagasan, ide, pesan, simbol atau informasi sedangkan transaksi merupakan menandakan adanya timbal balik. Komunikasi interpersonal membutuhkan dua individu yang masing-masing menjadi komunikator dan komunikan, prosesnya dapat dilakukan secara langsung bertatap muka atau menggunakan alat bantu seperti media komunikasi, biasanya proses komunikasi yang terjalin dapat saling mempengaruhi (Suranto, 2011:5). Sebenarnya komunikasi interpersonal lebih efektif jika dilakukan secara langsung bertatap muka karena dengan bertatap muka akan lebih cepat mendapatkan umpan balik dan penyampain nya pun lebih cepat. Saat komunikator melakukan komunikasi interpersonal menggunakan alat bantu media, maka adanya kemungkinan terjadi gangguan akan lebih besar dari pada komunikasi secara langsung bertatap muka.

Ketiga Responden merupakan penyandang difabel netra yang dapat melakukan komunikasi interpersonal secara langsung bertatap muka maupun komunikasi interpersonal menggunakan media komunikasi *whatsapp, line, facebook massanger* sebagai alat bantu, dalam proses komunikasi interpersonal masing-masing responden melakukan transaksi dengan bertukar gagasan, pesan atau informasi yang saling mempengaruhi. Pada kenyataanya ketiga responden menggunakan media sosial *Facebook* untuk berbagi pengalaman pribadi mengenai difabel netra, dengan membagikan pengalaman masing-masing maka diharapkan pesan yang dibagikan dapat mempengaruhi sikap masyarakat awas agar lebih peduli dengan keberadaan para penyandang difabel netra.

Komunikasi interpersonal dapat berupa lambang verbal maupun non verbal yang menggunakan medium suara atau medium pesan, peneliti akan menjelaskan proses komunikasi yang terjadi pada penyandang difabel netra sesuai dalam (Suranto 2011: 11) diantaranya adanya keinginan berkomunikasi dengan berbagi keadaan internal seperti pengalaman maupun berbagi informasi ke komunikan, responden melakukan komunikasi dengan keluarga untuk saling bertukar kabar atau saat responden Ajiwan yang melakukan komunikasi dengan rekan kerja karena kebutuhan pekerjaan. Media yang digunakan menyesuaikan dengan pesan yang akan disampaikan atau menyesuaikan dengan lawan komunikasi, jika kepentingannya untuk bertukar kabar dengan keluarga maka responden akan menggunakan *whatsapp*, tetapi jika kebutuhan pekerjaan akan lebih banyak menggunakan *facebook messenger*.

Setelah adanya keinginan dari komunikator maka proses selanjutnya adalah encoding oleh komunikator yang merupakan proses bagaimana seorang komunikator menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol atau pemilihan tata Bahasa yang akan digunakan. Dalam hal ini ada dua responden yang sangat memperhatikan penggunaan Bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi, responden akan memilih menggunakan Bahasa yang baku ketika berkomunikasi dengan orang yang dihormati atau dengan relasi penting seperti atasan kerja. Berbeda dengan responden Tegar yang tidak terlalu pemilih dalam penggunaan Bahasa yang digunakan sekalipun ketika akan berkomunikasi dengan orang yang dihormati seperti dosen.

Selanjutnya yaitu proses pengiriman pesan kepada komunikan, komunikator akan memilih saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Saat pengiriman pesan, responden menulis pesan dengan cara pengetikan seperti layaknya orang awas dengan dibantu oleh fitur layanan *talkback*. kemudian responden memilih media komunikasi seperti *whatsapp*, *line* bahkan *facebook messenger* akun media sosial *facebook* untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Pemilihan

saluran media komunikasi berdasarkan kebutuhan dari masing-masing responden, seperti saat responden Tegar akan menggunakan media komunikasi *line* ketika berkomunikasi dengan teman kuliah dan responden Nandzar yang selalu menggunakan media komunikasi *whatsapp* ketika berkomunikasi dengan orang lain.

Setelah proses pengiriman pesan yang dilakukan oleh komunikator, maka proses selanjutnya adalah penerimaan pesan yang telah diterima oleh komunikan. Jika pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak menghadapi hambatan, maka pesan akan tersampaikan dengan baik.

Selanjutnya decoding yaitu proses kegiatan internal dari dalam diri komunikan yang menerima data secara mentah dengan menggunakan indera stimuli yang kemudian diubah dalam pengalaman. Karena responden merupakan penyandang difabel netra yang tidak dapat menggunakan indera penglihatan untuk membaca pesan, maka responden akan menggunakan indera pendengaran sebagai indera yang digunakan untuk membaca pesan. Bunyi notifikasi di gadget akan menandakan bahwa responden mendapatkan pesan, setelah mendengar adanya bunyi notifikasi maka responden akan membaca pesan yang masuk dengan cara mendengarkan melalui *talkback* sehingga responden akan mengetahui siapa yang mengirim pesan dan pesan apa yang disampaikan.

Yang terakhir adalah adanya umpan balik dari komunikan yang dapat dikatakan sebagai proses evaluasi efektivitas kegiatan komunikasi. Dimana umpan balik dapat bersifat positif atau negative berdasarkan dari pesan yang disampaikan oleh komunikator. Responden Ajiwan pernah mendapatkan umpan balik yang negative dikarenakan adanya kesalahpahaman saat proses komunikasi berlangsung melalui media komunikasi *whatsapp*, kejadian tersebut membuat responden Ajiwan mengulang lagi pesan yang disampaikan dengan menjelaskan ulang melalui pesan suara agar komunikan mengerti bahwa maksud dari pesanya tidak seperti yang komunikan kira.

## CMC (*Communication Mediated Computer*)

### 1. Komunikasi Verbal dalam CMC

#### a. Norma-norma dan Bahasa

Dalam CMC norma dan Bahasa belum menggunakan norma dan Bahasa yang baku, sehingga Bahasa yang digunakan masih tumbuh dan berkembang. Tetapi Penggunaan Bahasa yang baku biasanya digunakan saat berkomunikasi dengan orang yang dihormati atau dengan relasi penting, sehingga terdapat perbedaan Bahasa ketika komunikator berkomunikasi dengan orang penting atau dengan teman biasa.

Seperti yang terjadi pada responden Ajiwan dan responden Nandzar. Ketika berkomunikasi melalui *whatsapp* dengan relasi atau dengan atasan kerja maka responden Ajiwan akan menggunakan Bahasa yang baku dan akan menggunakan Bahasa yang santai ketika sedang berkomunikasi dengan teman sebaya atau dengan teman yang umurnya lebih muda. Hal serupa yang terjadi pada responden Nandzar yang menggunakan Bahasa baku saat berkomunikasi melalui *whatsapp* dengan dosen atau dengan orang yang baru dikenal, dan ketika berkomunikasi dengan orang yang dianggapnya sebagai teman maka responden Nandzar akan menggunakan Bahasa santai. Media komunikasi yang digunakan oleh

#### b. Panduan skema antar pribadi dan narasi

Komunikasi yang terjalin antara komunikan dan komunikator terkadang bersifat naratif dan mempunyai fokus pada persoalan antar pribadi yang berhubungan dengan relasi antar pribadi. Ketika menyampaikan pesan terkadang komunikator menggunakan pesan panjang atau pesan narasi agar lebih nyaman ketika harus menyampaikan pesan yang bersifat penjelasan, dalam komunikasi media siber terdapat dua macam bentuk pesan yang pertama adalah

pesan teks dan yang kedua pesan suara. Kedua bentuk pesan tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan komunikasi,

Seperti yang dialami oleh responden yang akan lebih memilih pesan suara untuk mengirim pesan yang sifatnya penjelasan, hal tersebut dilakukan agar lebih mudah dipahami oleh komunikasi. Contohnya responden Tegar juga memilih pesan narasi ketika harus mengirimkan pesan penjelasan yang berisi informasi penting, menurutnya jika pesan tersebut mengandung informasi penting maka akan lebih mudah dipahami jika pesanya tidak terpotong-potong.

c. Memanfaatkan kosa kata

Berhubungan dengan komunikator yang mampu mengekspresikan apa yang akan dikomunikasikan. Banyaknya kosa kata yang dimiliki akan membantu untuk menyampaikan pikiran atau perasaan pada lawan komunikasi. Agar apa yang ditulis tidak membosankan.

Sesuai dengan apa yang dilakukan responden Ajiwan jika ingin membagikan pesan di akun media sosialnya seperti *facebook*. Sebelum membagikan pesan tersebut responden akan mengecek berulang kali sebelum dibagikan, jika terdapat kata-kata yang dianggapnya tidak pantas maka responden akan mengganti kata-kata tersebut dengan kata yang lebih pantas.

d. Menggunakan kalimat singkat dan padat

Komunikator menggunakan kata yang singkat karena ingin menghemat ruang dan efisien waktu pengetikan. Karena itu pentingnya untuk menggunakan kalimat singkat dan padat agar sesuai dengan kaidah komunikasi secara tertulis.

Penggunaan kalimat yang singkat terkadang digunakan oleh responden ketika akan menyampaikan pesan yang bersifat informasi penting, caranya dengan menyebutkan per point kalimat utama maka dengan begitu akan sangat membantu komunikasi untuk memahami isi pesan tersebut. Selain itu penggunaan kalimat singkat dan padat akan digunakan oleh responden ketika lawan komunikasinya

mengirimkan pesan di saat responden sedang sibuk atau saat berada di luar ruangan seperti saat di dalam bus. Pesan yang akan disampaikan akan dikirimkan melalui media komunikasi *whatsapp*, *line* maupun *facebook* sesuai dengan kebutuhan dari responden.

## 2. Komunikasi Non Verbal dalam CMC

### a. Kial paralinguistik

Berhubungan dengan penggunaan *emoticon* yang digunakan untuk menggantikan sikap terhadap topik pembicaraan, dapat berupa penggunaan gambar atau simbol yang disediakan oleh *keyboard* komputer untuk mewakili emosi dalam komunikasi. Selain itu *emoticon* juga dapat digambar dengan simbol yang biasa digunakan untuk menulis.

*Emoticon* dapat digunakan sebagai simbol untuk mengungkapkan sikap atau perasaan yang sedang dirasakannya, penggunaan *emoticon* sebenarnya dapat juga digunakan oleh para responden yang mempunyai latar belakang difabel netra, hanya saja akan membutuhkan waktu agar dapat menemukan istilah *emoticon* yang terkadang tidak diketahui oleh para responden. Sehingga jika ingin mengekspresikan sikap atau perasaan maka responden memilih untuk menggunakan Bahasa verbal contohnya ketika mengekspresikan sedang tertawa maka responden memilih untuk mengetik kata “haha/wkwk”. Berbeda dengan dua responden lainnya, responden Nandzar terkadang menggunakan *emoticon* yang mudah ditemukan seperti contohnya *emoticon* senyum. *Emoticon* dapat ditemukan di berbagai media komunikasi yang digunakan oleh responden, seperti *whatsapp* dan *facebook massanger*. Di media komunikasi seperti *Line* tidak hanya *emoticon*, tetapi terdapat juga *sticker* karakter yang bermacam-macam.

### b. Kronemik

Dalam berkomunikasi melalui dunia maya sebaiknya memperhitungkan waktu ketika akan menyampaikan pesan, karena



terkadang ada momentum yang tepat untuk menyampaikan pesan atau pun begitu juga sebaliknya.

Seperti responden Ajiwan dan responden Nandzar yang menggunakan media sosial untuk berbagi pengalaman mengenai difabel netra atau hanya sekedar untuk menyampaikan pesan di hari raya. Responden Ajiwan pernah menyampaikan pesan yang berisi ungkapan selamat di hari raya melalui status *facebook* yang dibagikannya, namun ungkapan selamat tersebut disampaikan tujuh hari setelah hari raya dirayakan, hal tersebut menunjukkan bahwa momentum yang digunakan oleh responden tidak begitu tepat karena pesan yang disampaikan mengenai waktu yang sudah terlewat meski jaraknya tidak terlalu lama. Sama halnya seperti responden Nandzar yang menyampaikan selamat hari raya melalui status *facebook*, hanya saja responden Nandzar mengirimkan pesan tersebut tepat di hari raya. Sehingga pesan yang disampaikan responden Nandzar dikatakan sudah tepat pada momentumnya.

#### c. Frekuensi komunikasi

Seringnya berkomunikasi dalam CMC menunjukkan keberadaan diri. Secara tidak langsung hal tersebut mengkomunikasikan pada lawan komunikasi bahwa komunikator mudah dihubungi saat sedang *online*

Ketiga responden memiliki frekuensi yang berbeda dalam menggunakan gadget, responden Ajiwan merupakan satu-satunya responden yang frekuensinya paling tinggi hal tersebut disebabkan karena pekerjaan yang harus melakukan pemantauan di *facebook*. Sehingga sudah dipastikan setiap saat responden Ajiwan memiliki waktu untuk berkomunikasi melalui CMC. Responden Tegar banyak menghabiskan waktu bermain dengan gadget ketika mempunyai waktu kosong, contohnya digunakan untuk membaca berita melalui situs Web atau membuka sosial media seperti *facebook* dan Instagram, dengan demikian yang dilakukan oleh responden

merupakan tindakan untuk menunjukkan keberadaan diri. Namun tidak dengan responden terakhir yaitu Nandzar yang tidak dapat menghabiskan waktunya untuk fokus bermain gadget, karena ketika mendapat waktu yang kosong responden Nandzar lebih memilih untuk bermain gitar.

d. Cepat memberi jawaban

Dengan cepat memberi jawaban menunjukkan secara non verbal bahwa pelaku komunikasi bersungguh-sungguh dalam menjalin komunikasi. Tingkat kecepatan memberikan jawaban akan memberikan kesan positif terhadap lawan komunikasi atau bahkan minat keduanya.

Berdasarkan pengalaman peneliti saat berkomunikasi dengan masing-masing responden melalui media komunikasi *whatsapp*, ketika melakukan komunikasi ketiga responden mempunyai kecepatannya masing-masing saat membalas pesan. Karena waktu yang dimiliki oleh responden Ajiwan lebih banyak digunakan untuk memegang gadget, maka hal tersebut yang membuat responden Ajiwan cepat dalam memberikan balasan pesan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden Ajiwan bersungguh-sungguh untuk melakukan komunikasi. Namun berbeda dengan kedua responden lainnya yang tergolong tidak cepat dalam memberikan jawaban, terbukti ketika peneliti menghubungi responden Tegar dan responden Nandzar, peneliti harus menunggu untuk beberapa menit agar mendapat balasan dari kedua responden tersebut.

e. Pesan yang akurat

Dalam CMC seringkali terdapat kesalahan tulis karena terburu-buru dalam pengetikan pesan. Oleh karena itu pentingnya cermati dan baca ulang pesan sebelum dikirimkan ke lawan bicara. Terkadang saat menuliskan pesan ketiga responden melakukan kesalahan yang membuat adanya kata-kata *typo*, kesalahan tersebut dapat terjadi karena faktor komunikator yang terburu-buru saat pengetikan pesan.

Namun hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara membaca ulang pesan sebelum dikirim ke komunikan. seperti yang dilakukan oleh responden Ajiwan dan responden Nandzar. Kedua responden tersebut mengaku terkadang akan mengecek ulang pesan yang akan dikirim, terutama ketika akan mengirim pesan kepada orang yang dihormati atau mengirim pesan kepada relasi penting. Responden Ajiwan memilih mengecek ulang pesan yang akan dikirim ketika berkomunikasi dengan relasi atau dengan atasan, dan responden Nandzar juga akan mengecek ulang pesan ketika akan menghubungi dosen.

### ***Uses and Gratification***

*Uses and Gratification* merupakan teori yang menjelaskan mengenai perbedaan gagasan antar individu yang menyebabkan mereka untuk mencari, menggunakan dan memberikan tanggapan terhadap isi media berdasarkan pengaruh faktor sosial dan faktor psikologis (Morrisan 2013: 77).

Faktor penggunaan media berdasarkan faktor kebutuhan. Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan kebutuhan dan pemakaian penggunaan media online berdasarkan kelima faktor tersebut. Diantaranya:

1. Responden Ajiwan mempunyai beberapa media online seperti *facebook, whatsapp, twitter, e-mail* dan *facebook massanger*. Masing-masing dari media online tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan responden Ajiwan, misalnya *facebook* dan *facebook massanger* yang digunakan untuk berkomunikasi setiap saat karena faktor pekerjaan. Penggunaan *whatsaapp* sendiri digunakan untuk berkomunikasi dengan siapa saja tidak ada pemetaan khusus ketika berkomunikasi menggunakan *whatsapp*. Sedangkan Instagram dan *twitter* digunakan untuk mengisi waktu luang atau mencari hiburan.

Berdasarkan penjabaran penggunaan media *online* pada responden Ajiwan, maka dapat diambil kesimpulan adanya kebutuhan kognitif ketika berkomunikasi atau bermain media *online facebook*,

karena adanya kebutuhan mencari informasi (kepentingan pekerjaan). Yang kedua adanya kebutuhan afektif dan integritas sosial ketika berkomunikasi melalui *whatsapp*, karena *whatsapp* digunakan untuk berkomunikasi dengan siapa saja dan untuk berbagi pengalaman yang menyenangkan, termasuk dengan keluarga berdasarkan kebutuhan mempererat hubungan keluarga. Yang terakhir adanya kebutuhan melepas ketegangan, responden Ajiwan menggunakan media *online* *instagram* dan *twitter* ketika mengisi waktu kosong yang sifatnya mencari hiburan atau kesenangan.

2. Responden Tio Tegar Wicaksono merupakan responden yang melakukan pemetaan ketika menggunakan media *online*, contohnya menggunakan *facebook* untuk membagikan pengalaman ketika menggunakan fasilitas umum, menggunakan Instagram untuk mencari kesenangan, menggunakan *line* untuk kepentingan perkuliahan, dan menggunakan *Whatsapp* ketika berkomunikasi yang sifatnya lebih *privat*.

Berdasarkan uraian diatas maka kesimpulanya, responden Tegar memiliki kebutuhan berdasarkan faktor integrative personal ketika menggunakan *facebook*, karena interaksi yang dilakukan oleh responden Tegar adalah untuk berkampanye melalui pengalaman-pengalaman yang dialaminya ketika menggunakan fasilitas umum. Secara tidak langsung hal tersebut mempengaruhi dan memperkuat kredibilitas rasa percaya diri. Adanya faktor kebutuhan pelepasan ketegangan ketika menggunakan Instagram, karena Instagram digunakan untuk mencari kesenangan atau hiburan semata. Sedangkan penggunaan *line* karena adanya kebutuhan kognitif, yakni mencari informasi mengenai perkuliahan di grup angkatan yang ada di *line*. Yang terakhir adanya kebutuhan integratif sosial untuk mempererat hubungan keluarga maupun pertemanan, maka responden Tegar akan menggunakan *whatsapp* sebagai media komunikasi online.

3. Responden Nandzar memiliki beberapa media online seperti *whatsapp*, *instagram*, *twitter*, *facebook*. Responden Nandzar akan menggunakan *whatsapp* untuk berkomunikasi dengan siapapun, karena tidak ada pemetaan saat berkomunikasi dengan orang lain melalui media komunikasi online, menggunakan *instagram* dan *twitter* untuk mencari hiburan dan menggunakan *facebook* untuk berbagi pengalaman pribadi sebagai penyandang difabel netra.

Kesimpulan berdasarkan penjelasan di atas mengenai penggunaan media pada responden Nandzar, ketika responden Nandzar menggunakan *facebook* adanya kebutuhan integrative personal karena interaksi yang dilakukan oleh responden Nandzar adalah untuk berkampanye melalui pengalaman-pengalaman yang dialaminya sebagai penyandang difabel netra. Secara tidak langsung hal tersebut mempengaruhi dan memperkuat kredibilitas rasa percaya diri. Adanya kebutuhan integratif sosial, kebutuhan untuk mempererat hubungan keluarga dan teman maupun dengan dosen. Kemudian menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan pelepasan ketegangan ketika bermain *twitter* dan *instagram*.

### **Penyandang Difabel Netra**

Penyandang difabel netra atau tuna netra adalah mereka yang memiliki keterbatasan untuk melihat atau secara kasar disebut dengan cacat. Dalam hal ini ketiga responden mengalami kecacatan yang mengakibatkan terganggunya penglihatan sehingga indera penglihatan tidak dapat menggunakan dengan semestinya. Menurut Direktorat Pembinaan Sekolah Luar Biasa dalam (Zulkarnain, No. 2, 2014: 236-257) secara garis besar terdapat beberapa klasifikasi tuna netra, tetapi peneliti hanya akan menjelaskan mengenai tuna netra yang berdasarkan kemampuan daya penglihatan, diantaranya :

1. *Defective Vision/low vision*, yaitu seseorang yang memiliki hambatan atau keterbatasan dalam penglihatan, akan tetapi masih dapat

memanfaatkan sedikit penglihatanya untuk melakukan aktifitas seperti layaknya orang normal.

Keadaan ini seperti yang dialami oleh responden Ajiwan yang masih dapat menggunakan sedikit penglihatanya untuk melakukan aktifitas selayaknya orang awas, saat menempuh pendidikan responden Ajiwan juga masih dapat bersekolah atau kuliah bersama dengan teman-teman awas sehingga tidak ada perbedaan yang khusus saat responden menempuh pendidikan.

2. *Totally Blind*, adalah mereka yang penglihatanya tidak berfungsi sama sekali. Seperti yang dialami oleh kedua responden yaitu responden Tegar dan Nandzar yang benar-benar tidak dapat menggunakan indera penglihatan. Meskipun tidak dapat menggunakan indera penglihatan, kedua responden tetap menjalankan aktifitas seperti layaknya teman-teman awas, namun dalam keadaan tertentu kedua responden membutuhkan bantuan orang lain. Hambatan tersebut sesuai dengan pengalaman kedua responden ketika akan masuk perguruan tinggi, karena di perguruan tinggi tersebut tidak ada jalur khusus untuk penyandang difabel netra, maka saat ujian kedua responden membutuhkan bantuan orang lain untuk menuliskan jawaban.

#### **D. Penutup**

##### **1. Kesimpulan**

Peneliti menyelesaikan penelitian mengenai proses komunikasi interpersonal bermedia baru pada penyandang difabel netra di komunitas Braille'iant dengan hasil sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal mempunyai beberapa langkah proses yang dapat menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh masing-masing responden penyandang difabel netra saat berkomunikasi melalui media baru, diantaranya :
  - a. Setiap responden mempunyai keinginan berkomunikasi melalui *whatsapp, line, facebook massanger* maupun akun media sosial seperti *facebook* dan *instagram* dengan orang lain untuk saling

berbagi keadaan internal, berbagi informasi maupun untuk kepentingan lainnya seperti untuk berkomunikasi dengan rekan kerja, rekan komunitas maupun rekan organisasi.

- b. Tidak menggunakan *emoticon* untuk menggantikan isi pikiran atau gagasan, sebagai gantinya responden menggunakan Bahasa yang sesuai dengan karakter komunikan.
  - c. Menulis pesan dengan cara pengetikan seperti layaknya orang awas dengan dibantu oleh fitur layanan *talkback*.
  - d. Kemudian memilih media komunikasi sesuai dengan kebutuhan komunikasi, ketiga responden menggunakan media *online* untuk berkomunikasi seperti *whatsapp*, *line*, *facebook massanger*.
  - e. Mengandalkan indera pendengaran untuk mengoperasikan gadget, termasuk saat menulis pesan, membaca pesan yang akan disampaikan maupun membaca pesan yang diterima dengan bantuan fitur layanan *talkback* yang terdapat di gadget masing-masing responden.
  - f. Jika lawan komunikasi tidak memberikan umpan balik yang sesuai dengan harapan, maka responden akan mengulang pesan yang telah disampaikan sebelumnya menggunakan pesan suara.
2. CMC Komunikasi Interpersonal pada penyandang difabel netra:

Responden sudah terbiasa berkomunikasi menggunakan gadget dengan bantuan fitur layanan *talkback*. Ketika berbalas pesan dengan lawan bicara, responden akan menggunakan Bahasa yang sesuai dengan karakter komunikan, hal tersebut dilakukan karena responden tidak menggunakan *emoticon* untuk menggantikan ekspresi atau perasaan yang sedang dialaminya. Tidak seperti orang awas pada umumnya yang menggunakan indera penglihatan untuk mengoperasikan gadget, sebagai gantinya responden mengandalkan indera pendengaran untuk mengoperasikan gadget, menulis pesan dan membaca pesan yang diterima dengan bantuan fitur layanan *talkback*. Terkadang responden juga mengirimkan pesan suara ke lawan bicara,

apalagi jika umpan balik yang diberikan oleh lawan bicara tidak sesuai dengan harapan, maka responden akan mengulang pesan yang sebelumnya dikirim dengan menggunakan pesan suara agar tidak lagi terjadi kesalahpahaman berkomunikasi sehingga lawan bicara dapat memberikan respon yang diharapkan oleh responden.

3. Hambatan yang dialami responden ketika berkomunikasi melalui media baru

Ketiga responden merasa mengalami kesulitan ketika mendapatkan pesan informasi berupa poster, karena fitur layanan *talkback* tidak dapat membaca pesan atau informasi yang tertulis pada gambar poster tersebut.

Gangguan atau hambatan lainnya yang dirasakan oleh ketiga responden adalah gangguan semantik, yaitu gangguan karena kesalahan Bahasa yang digunakan seperti simbol-simbol. Ketika ada seseorang yang mengirimkan pesan melalui media komunikasi online seperti, *line*, atau *facebook messenger* dengan menggunakan *emoticon*, karena latar belakang ketiga responden merupakan seorang difabel netra, mereka tidak dapat memvisualisasikan *emoticon* yang dikirimkan oleh lawan komunikasinya.

Untuk gangguan fisik ketiga responden adalah jenis difabel netra yang dialami oleh masing-masing responden, dalam penelitian ini terdapat satu responden yang menyandang sebagai difabel netra *low vision* yaitu responden Ajiwan dan dua lainnya seorang difabel netra *totally blind*, yaitu responden Tegar dan responden Nandzar.

## 2. Saran

Meski penelitian ini jauh dari kata sempurna dan berdasarkan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi :



### 1. Penelitian selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk menyajikan data yang lebih detail lagi mengenai komunikasi yang terjalin pada penyandang difabel netra. Terutama di saat responden penyandang difabel netra membangun jaringan komunikasi dalam CMC.

### 2. Bagi komunitas Braille'iant

Untuk komunitas Braille'iant agar lebih banyak lagi merekrut anggota penyandang difabel netra agar inklusi-inklusi mengenai difabel netra juga cepat tersampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak lagi memandang sebelah mata keberadaan mereka. Dengan begitu maka kepercayaan diri para penyandang difabel netra akan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Kriyantono, Rakhmat. 2009. *Tekhnik Praktir Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada
- McQuail, Denis. 2010. *Teori Komunikasi Massa Mcquail*. Jakarta: Salemba Humanika. Media.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber*. Jakarta: Kencana
- Nasrullah, Rulli. 2015. *Media Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Rakhmat, Jalaludin. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Somantri, Sutjihati. 2012. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: PT Refika Aditama

### SKRIPSI

- Andari, Nurlaily Evi. 2015. “*Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin Relationship antara Pemerintah Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta (Studi Deskriptif mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Bermedia dalam Menjalin Relationship antara Pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat di Surakarta Melalui Website ULAS Surakarta)*“. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Ernawati, Iis. 2011. *Komunikasi Verbal dan Nonverbal Mahasiswa Difabel Netra UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Melalui Facebook*. Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

#### **INTERNET**

<http://tekno.liputan6.com/read/2193163/tunanetra-pun-bisa-asik-main-facebook>,

diakses pada Selasa, 6 April 2017 pukul 16:06