

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kebutuhan mendasar manusia yang memungkinkan individu terhubung dengan lingkungan sekitarnya, termasuk individu yang memiliki keterbatasan penglihatan yang seringkali memiliki tantangan tersendiri dalam berinteraksi. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam proses membentuk kemandirian, terutama dalam konteks interaksi pekerja sosial dengan tunanetra. Kemampuan pekerja sosial untuk menjalin komunikasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam mendukung proses rehabilitasi serta pengembangan diri tunanetra. Hal ini sejalan dengan pandangan ahli psikologi komunikasi, Paul Watzlawick, yang menyatakan bahwa “*We cannot not communicate*”, yang berarti kita tidak dapat menghindari komunikasi karena hal tersebut merupakan hal esensial dari kehidupan (Nurudin, 2017).

Pekerja sosial sebagai figur pendamping dan fasilitator, memiliki tanggung jawab besar dalam membimbing tunanetra melalui berbagai program pembinaan dalam rehabilitasi sosial. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, kegagalan komunikasi pekerja sosial dalam berinteraksi dengan tunanetra dapat memperburuk hubungan jika komunikasi yang dilakukan menyinggung perasaan tunanetra dan peran pekerja sosial dalam hal ini kemudian dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dengan tunanetra yang merupakan penerima manfaat. Dari hal ini, komunikasi interpersonal pekerja sosial yang tepat dibutuhkan untuk melanjutkan program pembinaan dan rehabilitasi.

Pekerja sosial berperan dalam memberdayakan individu yang membutuhkan layanan kesejahteraan sosial, termasuk penyandang disabilitas netra. Dari hasil observasi yang penulis lakukan di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato, pekerja sosial tidak hanya bertindak sebagai pembimbing, tetapi juga sebagai teman, motivator, dan penghubung bagi tunanetra saat menghadapi tantangan sosial. Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato memiliki empat pekerja sosial dengan latar belakang yang berbeda, terdiri dari dua pekerja sosial latar belakang Pekerja Sosial dan satu pekerja sosial dengan latar belakang Ilmu Komunikasi, satu pekerja sosial dengan

latar belakang Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan keberagaman latar belakang ini, memiliki potensi membawa kekayaan perspektif dan keterampilan khusus dalam pendekatan pendampingan terhadap individu berkebutuhan khusus seperti tunanetra.

Dari data *World Health Organization* (WHO) memberikan estimasi telah mencapai 2.2 miliar dari seluruh dunia mengalami gangguan penglihatan. Di antaranya 1.1 miliar atau sebanyak 50% telah mengalami kebutaan atau disabilitas netra total dan saat ini negara-negara Afrika memiliki tingkat kebutaan yang tinggi. Namun, Indonesia menempati peringkat ketiga di dunia dalam jumlah penduduk yang mengalami kebutaan, setelah India dan China (Ansori,2023). Hal ini mendorong hadir dan dibentuknya berbagai yayasan sosial untuk membantu para tunanetra di Indonesia.

Dari data di atas, terlihat bahwa sangat dibutuhkannya sekolah untuk tunanetra yang menjadi perhatian penting bagi pemerintah. Tunanetra merupakan bagian dari penyandang disabilitas yang juga salah satu sasaran garapan pembangunan kesejahteraan sosial. Hal ini berbanding terbalik dengan fakta berdasarkan Statistik Pendidikan 2018, persentase penduduk usia 5 tahun ke atas penyandang disabilitas yang masih sekolah hanya 5,48%. Persentase tersebut jauh dari penduduk yang bukan penyandang disabilitas, yaitu mencapai 25,83%. Penyandang disabilitas yang belum atau tidak pernah bersekolah sama sekali mencapai 23,91%. Penduduk usia 5 tahun ke atas yang bukan disabilitas dan belum sekolah hanya 6,17%. Sementara itu, penyandang disabilitas yang tidak bersekolah lagi sebesar 70,62%. Artinya masih banyak penyandang disabilitas yang tidak bersekolah dan mengasah kecakapan (*skill*) yang biasanya diajarkan di sekolah. Pengembangan kemandirian agar mampu mandiri dalam segi emosi, intelektual, ekonomi dan sosial belum bisa terwujud. Disinilah lingkungan mengambil peran dalam mengembangkan kemandirian penyandang tunanetra sebagai rangka peningkatan kesejahteraan sosial dan kesetaraan dengan orang normal lainnya dalam mendapatkan pekerjaan.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat 2, setiap warga negara berhak mendapatkan pekerjaan dan penghidupan yang

layak sesuai dengan kemanusiaan. Hal ini berlaku untuk penyandang disabilitas di Indonesia, memperoleh posisi dan hak yang sama untuk hidup yang layak seperti warga lainnya. Melainkan, pada kenyataannya sebagai penyandang disabilitas sering dianggap seperti orang sakit dan tidak mendapatkan kesempatan dan hak yang setara dengan warga lainnya. Salah satu upaya pemerintah untuk membatasi masalah sosial, yaitu dengan adanya UPTD (Usaha Pelaksana Teknis Dinas). Salah satu UPTD yang berada di bawah naungan Dinas Provinsi Sumatera Barat yang khusus menangani masalah dalam penglihatan, yaitu Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Tuah Sakato Padang.

Pada observasi awal yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti melihat bahwa para tunanetra sebagai penerima manfaat di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato, dapat dilihat betapa banyaknya pengaruh yang diberikan panti sosial kepada para penerima manfaat di antaranya pengembangan diri hingga dalam bersosialisasi dengan lingkungan. Banyak mereka yang membuka usaha seperti berdagang, membuka panti pijat, dan lain sebagainya. Para penerima manfaat juga dibekali keterampilan seperti keterampilan *massage*, membuat berbagai kerajinan tangan, dan lainnya. Mereka juga belajar bagaimana cara mengenali lingkungan sekitar, hingga di berikan bimbingan konseling. Hal ini menjadi bekal bagi penerima manfaat yang telah menyelesaikan pendidikannya di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato saat mereka menyelesaikan masa rehabilitasi dan kembali ke masyarakat.

Serta berdasarkan data dan informasi yang peneliti peroleh di lapangan saat ini panti memiliki kapasitas untuk 50 orang anak binaan dengan 13 orang anak perempuan dan 37 orang anak laki-laki dan diantaranya berasal dari berbagai wilayah Sumatera Barat seperti, Pasaman Barat, Pesisir Selatan, Mentawai, Painan, Bukittinggi hingga Provinsi Jambi yang berusia 13-40 Tahun. Serta keperluan yang dibutuhkan ditanggung oleh pihak panti yang di antaranya pendidikan, tempat tinggal dan transportasi penerima manfaat. Program Layanan rehabilitasi tunanetra yang diberikan oleh Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato dirancang untuk menunjang kemandirian dan mengembangkan berbagai potensi tunanetra melalui pelatihan keterampilan yang beragam seperti music, kerajinan, *home industry*. Meskipun demikian, melihat data profesi lulusan yang lebih banyak berkecimpung

dalam profesi ahli pijat menunjukkan bahwa prioritas utama pengembangan kemandirian tunanetra adalah keterampilan pijat. Selain itu, tunanetra juga didukung dengan kegiatan magang atau praktek kerja lapangan sebagai ahli pijat di panti pijat yang ditunjuk oleh Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato.

Membentuk kemandirian tidak hanya bagi manusia normal tetapi bagi penyandang disabilitas seperti tunanetra merupakan hal yang penting dilakukan guna memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara bekerja. Kemandirian disabilitas yaitu apabila penyandang disabilitas berdaya secara ekonomi dan sosial. Kemandirian bukanlah keterampilan yang muncul secara langsung, tetapi keterampilan dipelajari dan dibina. Dalam proses melatih kemandirian tunanetra perlu adanya komunikasi antara pekerja sosial dengan tunanetra, baik secara verbal maupun secara nonverbal. Komunikasi antara pekerja sosial dan tunanetra dapat membantu proses dalam membentuk kemandirian, interaksi ini yang nantinya membentuk suatu komunikasi interpersonal. Dimana terjalinnya sebuah interaksi komunikasi yang terjadi antara pekerja sosial dan pada setiap anak penerima manfaat yaitu tunanetra. Tentunya dibutuhkan kemampuan khusus saat berkomunikasi dengan tunanetra. Pekerja sosial dituntut untuk memahami dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada tunanetra, hal ini disebabkan tidak berfungsinya alat indera yang dimiliki yakni, indera penglihatan serta faktor psikologi yang dimiliki oleh setiap tunanetra.

Berdasarkan wawancara awal peneliti pada Rabu, 17 Januari 2024 di Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Buah Sakato Padang bersama salah seorang pembimbing panti, yakni BY, mengungkapkan bahwa sebagai pembimbing *shiatsu*, komunikasi yang efektif merupakan suatu faktor kunci dalam membantu penyandang disabilitas netra mencapai kemandirian. Komunikasi dapat membangun kepercayaan diri, memberikan informasi serta dukungan. Namun, BY juga mengungkapkan adanya hambatan komunikasi, seperti perbedaan bahasa, latar belakang budaya, kondisi psikologi dan emosional, ketidakmampuan dalam memahami Bahasa Indonesia dari tunanetra yang berasal dari berbagai latar belakang daerah. Dari keterangan ini, peneliti memberikan asumsi bahwa kecakapan komunikasi merupakan hal utama sebagai pembimbing untuk menunjang komunikasi yang efektif.

Melalui hal ini, pembimbing menuturkan bahwa bentuk komunikasi yang umumnya digunakan ketika berkomunikasi dengan tunanetra adalah dengan menggunakan komunikasi nonverbal dan lebih memperhatikan empati. Proses komunikasi yang dilakukan antara pekerja sosial dengan penyandang disabilitas netra tidak terlepas karena pada dasarnya komunikasi yang terbentuk dalam upaya membentuk kemandirian tunanetra sangatlah penting, namun sebagai pekerja sosial adakala tidak menyadari bahwa pesan yang disampaikan pada saat memberikan suatu informasi tidak diterima dengan baik oleh penyandang dikarenakan aspek komunikasi antara pendamping dan penyandang netra kurang efektif. Dan hal ini kemudian menjadi sebuah permasalahan jika keberadaan tunanetra tersebut tidak diimbangi dengan optimalisasi pekerja sosial dalam melakukan pelayanan pekerjaan sosial. Sehingga permasalahan ini dibutuhkan adanya kemampuan seorang pekerja sosial dalam memberikan pembinaan yang dibutuhkan oleh tunanetra.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Raudhatul Fadhilii, yakni Pola Komunikasi Tuna Netra dan Tuna Rungu (2021). Penelitian ini menggunakan teori Interaksionisme Simbolik yang dikembangkan oleh Herbert Blumer (*Symbolic Interactionism: Perspective and Method*:1969) yang bertujuan menjelaskan komunikasi antar tuna netra dan tuna rungu. Hasil penelitian ini menunjukkan pola komunikasi yang dijalin antar tuna netra dan tuna rungu sesuai dengan Teori Interaksi Simbolik Blumer yakni makna berasal dari simbol dan perlunya kesepakatan dalam menerapkan makna tertentu, yang mana peneliti melihat perlunya ada kesepakatan di antara mereka sebelum mereka berkomunikasi sehingga simbol itu disepakati di antara mereka, di samping itu penelitian ini juga menemukan hambatan komunikasi antara ketua dan anggota penyandang tuna rungu di Dewan Pengurus Cabang Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia Kota Padang Panjang yakni kurangnya penggunaan metode dan teknik dalam berkomunikasi, seperti halnya komunikasi hanya bisa terjalin di tempat sepi, dan terkadang komunikasi terjadi jika ada penerjemah. Selain itu, kondisi fisik juga menjadi hambatan dari proses komunikasi yang mereka jalin. Adanya hambatan

komunikasi seperti cara pandang terhadap simbol dalam berkomunikasi sehingga hal ini disebabkan karena perbedaan bahasa isyarat dan latar belakang mereka.

Ungkapan “*The Right Man In The Right Place*” dan “*The Man Behind The Gun*”, dimana didalamnya terkandung makna yang sangat dalam, bahwa lembaga sangat tergantung pada peran pegawainya. Dalam hal ini sebuah lembaga sosial juga membutuhkan peran seorang pekerja sosial untuk mencapai visi dan misinya dalam memberikan layanan kepada tunanetra. Untuk mengoptimalkan pembinaan dan pelayanan tunanetra ada kerja sama antara para pekerja sosial dan tunanetra. Suatu kerjasama dapat diwujudkan apabila para pekerja sosial dengan tunanetra saling berhubungan dan melakukan interaksi satu sama lainnya. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal termasuk didalamnya. Pekerja sosial profesional dituntut untuk memiliki *basic skill* dalam berkomunikasi, pengetahuan serta sikap yang baik dalam membina dan memberikan pelayanan kepada tunanetra.

Komunikasi interpersonal yang efektif antara pekerja sosial dan tunanetra memiliki dampak yang signifikan. Salah satu efek utama dari komunikasi interpersonal yang baik adalah pembentukan kemandirian bagi tunanetra, baik dalam aspek ekonomi maupun sosial. Menurut penelitian sebelumnya, yang dilakukan Arief Rahman Hanif, yakni Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membentuk Kemandirian (2019). Komunikasi interpersonal yang didasarkan pada empati dan keterbukaan dapat meningkatkan rasa percaya diri individu dalam beradaptasi dengan lingkungan, membangun hubungan sosial yang positif, serta mengembangkan keterampilan hidup yang mendukung kemandirian. Penelitian ini dilakukan di Panti Asuhan Muhammadiyah Surakarta menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pengasuh berperan dalam membentuk kemandirian anak asuh melalui pemahaman, konseling, pendidikan formal, serta bimbingan dalam perilaku sehari-hari. Temuan ini, sejalan dengan konteks pekerja sosial di PSBN Tuah Sakato, di mana komunikasi interpersonal tidak hanya bertujuan untuk membangun hubungan, tetapi juga sebagai sarana untuk membantu tunanetra memahami dan menerima kondisi mereka, serta mendorong mereka menjadi individu yang lebih mandiri.

Hal diatas menarik perhatian peneliti untuk menelusuri lebih dalam bagaimana komunikasi interpersonal yang terjalin antara pekerja sosial dengan tunanetra. Perbedaan latar belakang dan karakter individu, baik dari sisi psikologis maupun sosial, tentu mempengaruhi bagaimana seorang pekerja sosial membangun hubungan interpersonal yang pada akhirnya membentuk kemandirian tunanetra. Komunikasi interpersonal dapat digali untuk menemukan kesadaran murni dari setiap tindakan pekerja sosial dengan tunanetra di Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Tuah Sakato Padang. Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan merujuk dari latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, penelitian ini diberi judul “Komunikasi Interpersonal Pekerja Sosial dalam Membentuk Kemandirian Tunanetra (Studi Kasus di Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Tuah Sakato Padang)”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, permasalahan utama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana proses komunikasi interpersonal oleh pekerja sosial di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang dalam membentuk kemandirian tunanetra?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis proses komunikasi interpersonal pekerja sosial di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang dalam membentuk kemandirian tunanetra.
2. Untuk menganalisis kompetensi komunikasi interpersonal pekerja sosial di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang dalam membentuk kemandirian tunanetra.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah proses komunikasi interpersonal dan kompetensi komunikasi interpersonal, dengan memberikan pemahaman yang lebih dalam

mengenai interaksi dengan tunanetra. Temuan dari studi ini dapat menjadi bahan rujukan dan acuan dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, sehingga berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dan layanan sosial yang lebih efektif di masa depan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal pekerja sosial dan memberikan masukan dalam merancang program pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi untuk pekerja sosial serta mendukung kemandirian tunanetra dan peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang.

