

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP DALAM MENUNJANG  
KOMUNIKASI PARA PENYANDANG DISABILITAS TUNA NETRA  
(Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia  
Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**YASINTA PUTRI WIJAYA**  
**NPM. 17043010018**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA  
2022**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH PENYANDANG DISABILITAS**  
**(Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia**  
**Kota Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**Yasinta Putri Wijaya**  
**NPM. 17043010018**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,**  
**Pembimbing Utama**



**Dr. Yudiana Indriastusi, S.Sos., M.Si**  
**NPT. 374019901711**

**Mengetahui,**  
**DEKAN FISIP**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno MS, CHRA.**  
**NIP. 195907011987031001**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP DALAM MENUNJANG  
KOMUNIKASI PARA PENYANDANG DISABILITAS TUNA NETRA  
(Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia  
Kota Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**Yasinta Putri Wijaya**  
**NPM. 17043010018**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 5 Januari 2022**

**PEMBIMBING UTAMA**



**Dr. Yudiana Indriastusi, S.Sos, M.Si**  
**NPT. 374019901711**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**



**Dr. Yudiana Indriastusi, S.Sos, M.Si**  
**NPT. 374019901711**

**2. Sekretaris**



**Heidv Arviani, S. Sos, M.A**  
**NIP.198511072018032001**

**3. Anggota**



**Dra. Diana Amalia, M.Si**  
**NIP 1963090719910320001**

**Mengetahui,  
DEKAN FISIP**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno MS, CHRA.**  
**NIP. 195907011987031001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, atas berkat dan tuntunannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pemanfaatan Media Sosial Whatsapp Dalam Menunjang Komunikasi Para Penyandang Disabilitas Tuna Netra (Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Kota Surabaya)”**. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan. Pada penelitian ini tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari Ibu Yudiana Indriastusi, S.Sos, M.Si dengan segala perhatian dan kesabaran dalam membimbing peneliti. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mengerjakan skripsi pada Program Strata-1 di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan kepada:

1. Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Yuli Candrasari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Yudiana Indriastusi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Keluarga peneliti khususnya orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan agar peneliti tetap melakukan tanggung jawab menyelesaikan penelitian ini.
5. Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Cabang Kota Surabaya yang bersedia meluangkan waktunya untuk dilakukan pengambilan data penelitian.

Surabaya, 9 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Akademis/Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Komunikasi.....	15

2.2.1.1.	Definisi Komunikasi.....	15
2.2.1.2.	Bentuk Komunikasi.....	16
2.2.2.	Komunikasi Antarpribadi.....	17
2.2.2.1.	Definisi Komunikasi Antarpribadi.....	17
2.2.2.2.	Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....	18
2.2.2.3.	Peranan Komunikasi Antarpribadi.....	19
2.2.2.4.	Ciri Komunikasi Antarpribadi yang Efektif.....	21
2.2.3.	Media Sosial.....	23
2.2.3.1.	Definisi Media Sosial.....	23
2.2.3.2.	Fungsi Media Sosial.....	24
2.2.3.3.	Karakteristik Media Sosial.....	25
2.2.3.4.	Jenis Media Sosial.....	27
2.2.3.5.	Media Sosial WhatsApp.....	29
2.2.4.	Penyandang Disabilitas.....	31
2.2.4.1.	Definisi Penyandang Disabilitas.....	31
2.2.4.2.	Ciri-Ciri Penyandang Disabilitas.....	38
2.2.4.3.	Penyandang Disabilitas Tuna Netra.....	39
2.3.	Kerangka Berpikir.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	42
3.2.	Metode Penelitian.....	43
3.3.	Definisi Konseptual.....	44
3.2.1.	Komunikasi Antar Pribadi.....	44
3.2.2.	Media Sosial.....	45

3.2.3. Penyanggah Disabilitas.....	45
3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
3.5. Jenis Sumber Data.....	47
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5.1 Wawancara.....	49
3.5.2 Dokumentasi.....	50
3.7. Teknik Analisis Data.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Kondisi Umum Kota Surabaya.....	55
4.1.2. Profil Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Kota Surabaya.....	56
4.1.3. Visi dan Misi.....	57
4.1.4. Struktur Organisasi.....	58
4.2. Penyajian dan Analisis Data.....	60
4.2.1. Keterbukaan.....	63
4.2.2. Empati.....	68
4.2.3. Dukungan.....	72
4.2.4. Rasa Positif.....	76
4.2.5. Kesetaraan.....	80
4.3. Pembahasan.....	83
4.3.1. Keterbukaan.....	85
4.3.2. Empati.....	87
4.3.3. Dukungan.....	90



4.3.4. Rasa Positif.....	93
4.3.5. Kesetaraan.....	95
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1.</b> Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	13
<b>Tabel 2.2.</b> Klasifikasi Disabilitas.....	39

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> 10 Media Sosial yang digunakan di tahun 2020.....	2
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Berpikir (Penulis, 2021).....	37
<b>Gambar 3.1.</b> The Time Dimension in Social Research.....	43
<b>Gambar 3.2.</b> Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif.....	51
<b>Gambar 4.1.</b> Peta Kota Surabaya.....	55
<b>Gambar 4.2.</b> Struktur Organisasi HWDI Kota Surabaya.....	59
<b>Gambar 4.3.</b> Kegiatan Vaksinasi Covid-19 bagi Disabilitas.....	65
<b>Gambar 4.4.</b> Kegiatan Vaksinasi Covid-19 bagi Disabilitas.....	66
<b>Gambar 4.5.</b> Bentuk empati yang ditunjukkan oleh Bu Made.....	70
<b>Gambar 4.6.</b> Bentuk empati yang ditunjukkan oleh Bu Anggi.....	71
<b>Gambar 4.7.</b> <i>Voice Message</i> yang dilakukan para Anggota HWDI Kota Surabaya.....	75
<b>Gambar 4.8.</b> <i>Voice message</i> yang dilakukan Para Anggota HWDI Kota Surabaya terkait <i>Talkback</i> .....	78
<b>Gambar 4.9.</b> Fitur Aksesibilitas <i>Talkback</i> di WhatsApp.....	79
<b>Gambar 4.10.</b> Pesan terkait kesetaraan gender oleh Bu Isna.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Foto bersama dengan Bu Isna selaku Anggota HWDI Kota Surabaya.....	107
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	109
Lampiran 3. Transkrip Pedoman Wawancara.....	111
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	119

## **ABSTRAK**

### **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP DALAM MENUNJANG KOMUNIKASI PARA PENYANDANG DISABILITAS TUNA NETRA**

**(Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia**

**Kota Surabaya)**

**Oleh:**

**YASINTA PUTRI WIJAYA**

**NPM. 17043010018**

Permasalahan dalam penelitian ialah kemampuan penyandang disabilitas untuk memanfaatkan media sosial WhatsApp dan berinteraksi secara virtual ditengah keterbatasan pengelihatannya merupakan sebuah kasus yang unik untuk dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan media sosial WhatsApp oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai penyandang disabilitas tuna netra dalam menunjang komunikasi. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana proses pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial WhatsApp oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai penyandang disabilitas tuna netra dapat dijadikan sarana untuk memperjuangkan hak dan keadilan untuk mendapatkan perlakuan yang sama serta berbagi aktivitas melalui konten kegiatan-kegiatan yang dilakukan anggota HWDI Kota Surabaya. Komunikasi yang dibangun dengan menerapkan teknologi *TalkBack* melalui *voice message* sehingga komunikasi yang dilakukan baik secara personal maupun kelompok berlangsung efektif.

**Kata Kunci:** Media Sosial, Penyandang Disabilitas, Komunikasi Antarpribadi

## **ABSTRACT**

### **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH PENYANDANG DISABILITAS**

**(Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia**

**Kota Surabaya)**

**Oleh:**

**YASINTA PUTRI WIJAYA**

**NPM. 17043010018**

*The problem in this research is that the ability of persons with disabilities to use WhatsApp social media and interact virtually in the midst of limited vision is a unique case to be studied. This study aims to describe the use of WhatsApp social media by HWDI Surabaya City members as people with visual impairments in supporting communication. This research method uses a qualitative case study approach where the data collection process is carried out through interviews and documentation. The results of this study indicate that the use of WhatsApp social media by members of the Surabaya City HWDI as people with visual impairments can be used as a means to fight for rights and justice to get equal treatment and share activities through the content of activities carried out by members of the Surabaya City HWDI. Communication is built by applying TalkBack technology through voice messages so that communication carried out both personally and in groups is effective.*

**Keyword:** *Social Media, Persons with Disabilities, Interpersonal Communication*