

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, sehingga komunikasi sangat berperan dalam membentuk interaksi sosial antar manusia. Interaksi sosial tersebut dapat terjadi baik antar individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Scheidel dalam Mulyana (2014) menyatakan bahwa komunikasi bertujuan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain agar merasa, berpikir atau bertindak seperti yang diinginkan.

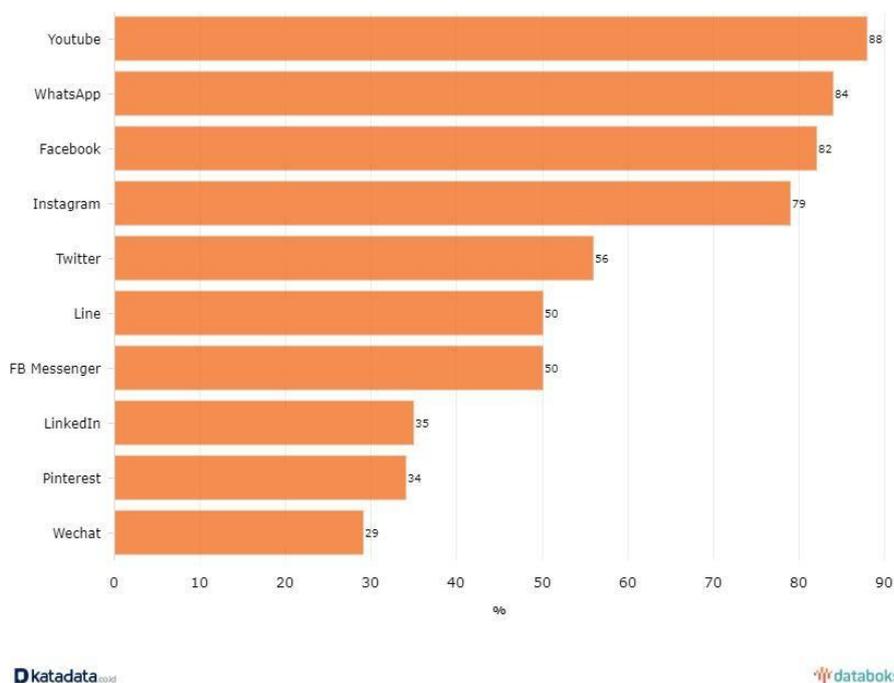
Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat menunjukkan adanya perubahan dalam komunikasi yang semakin mempermudah manusia dalam berkomunikasi dan mencari informasi. Perkembangan teknologi tersebut memunculkan terjadinya komunikasi interaktif yang ditandai dengan kemunculan internet. Dengan adanya internet, masyarakat dapat menerima informasi secara cepat tanpa terhalang jarak dan waktu, serta menjangkau semua kalangan masyarakat (Tamburaka, 2013).

Berdasarkan data yang disampaikan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa saat ini penetrasi pengguna internet Indonesia berjumlah 73,7 persen, naik dari 64,8 persen dari tahun 2018. Menurut Sekjen APJII, jika digabungkan dengan angka dari proyeksi Badan Pusat Statistik

(BPS) maka populasi Indonesia tahun 2019 berjumlah 266.911.900 juta, sehingga pengguna internet Indonesia diperkirakan sebanyak 196,7 juta pengguna. Jumlah tersebut naik dari 171 juta di tahun 2019 dengan penetrasi 73,7 persen atau naik sekitar 8,9 persen atau sekitar 25,5 juta pengguna (Kominfo RI, 2020).

Kehadiran internet berdampak pada munculnya beberapa media baru atau yang dikenal dengan istilah *new media*. Media sosial belakangan ini menjadi media baru yang digemari oleh masyarakat Indonesia. Dapat diartikan bahwa media sosial adalah sebuah media online yang dimana para pengguna internet dapat berbagi, berpartisipasi, dan menciptakan berbagai konten berupa blog, wiki, jejaring sosial, dan ruang virtual yang didukung oleh teknologi multimedia yang canggih (Tim Pusat Humas Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2014:25)

**Gambar 1.1.** 10 Media Sosial yang digunakan di tahun 2020



Sumber: *We Are Social, Hootsuite* yang dikutip oleh Katadata.co.id (2020)

Berdasarkan gambar di atas platform media sosial yang sering digunakan antara lain youtube, facebook, whatsapp, instagram, dan twitter. Youtube menjadi *platform* media sosial yang paling sering digunakan pengguna media sosial di Indonesia. Persentase pengguna yang mengakses Youtube mencapai 88%. Media sosial yang paling sering diakses selanjutnya adalah WhatsApp sebesar 84%, Facebook sebesar 82%, dan Instagram 79%. Sebagai informasi, rata-rata waktu yang dihabiskan masyarakat Indonesia untuk mengakses sosial media selama 3 jam 26 menit. Total pengguna aktif sosial media sebanyak 160 juta atau 59% dari total penduduk Indonesia. 99% pengguna media sosial berselancar melalui ponsel (Jayani, 2020).

Beberapa memiliki jutaan pengguna di Indonesia adalah Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, WhatsApp dan lainnya. Pengguna media sosial dapat mengakses internet dimana saja dan kapan saja karena selain dapat diakses pada komputer dapat diakses melalui *mobile/smartphone*. Hal ini melihat bagaimana sosial media memungkinkan pengguna untuk melakukan komunikasi dengan jutaan pengguna lainnya (Williams, dkk, 2012).

Jumlah pengguna media sosial di Indonesia pun semakin meningkat. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh riset yang dilakukan perusahaan media We Are Social yang bekerja sama dengan Hootsuite, menyebut ada 150 juta pengguna media sosial di Indonesia (Pertiwi, 2019). Dalam penelitian ini, media sosial yang digunakan dalam menganalisis adalah WhatsApp. Hal ini dikarenakan media sosial tersebut merupakan yang paling sering digunakan oleh individu manusia

atau perseorangan mengingat yang menjadi sasaran dalam penelitian adalah anggota organisasi lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Salah satu penelitian yang berkaitan dengan media sosial yakni Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Produk dan Potensi Indonesia dalam Upaya Mendukung ASEAN Community 2015 menjelaskan bahwa sejumlah perusahaan yang cerdas, tidak hanya memanfaatkan media sosial sebagai media pemasaran, tetapi sudah menjadi pendukung aktivitas bisnis, mempermudah dan memperkuat fungsi komunikasi kepada publik (I. Suryani, 2015).

Komunikasi antar pribadi berperan penting karena sebagai alat penghubung antar setiap orang, Vrdeber dalam Mulyana (2014) mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. *Pertama*, sebagai fungsi sosial yaitu tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain. *Kedua*, sebagai fungsi pengambilan keputusan, yaitu memutuskan untuk melakukan atau tidak pada suatu saat tertentu. Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang (Wiryanto, 2004). Adanya komunikasi antarpribadi berfungsi sebagai meningkatkan hubungan insan (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi, individu dapat berusaha membina hubungan yang baik dengan individu lainnya, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik di antara individu-individu tersebut (Cangara, 2005:56).

Menurut Joseph Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* (Devito, 1989:4 dalam Awi dkk., (2016) komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). Komunikasi antarpribadi dianggap sangat penting dikarenakan komunikasi antarpribadi melibatkan personalnya antara dua orang atau lebih secara langsung yaitu dengan tatap muka. Sebagaimana yang dikatakan oleh R. Wayne Pace dalam Haffied Cangara bahwa "*Interpersonal communication is communication involving two or more people in a face setting*" (Cangara, 2016). Komunikasi antarpribadi dianggap paling ampuh dalam upaya mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikan (Effendy, 2003:62).

Terkait dengan penelitian ini, para wanita penyandang disabilitas dikategorikan sebagai suatu individu yang memiliki tujuan bersama dan menganggap semua anggota sebagai bagian dari kelompoknya. Anwar & Rusmana (2017) mengatakan bahwa media sosial telah memungkinkan lahirnya bentuk baru dari organisasi sosial dan interaksi sosial berbasis jaringan informasi elektronik. Walaupun teknologi informasi tidak secara langsung menyebabkan perubahan sosial, namun teknologi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari banyaknya pergerakan dalam perubahan sosial seperti bentuk baru produksi dan manajemen, adanya media komunikasi baru atau populer disebut sebagai globalisasi ekonomi dan budaya.

Salah satu organisasi yang bergerak untuk pemberdayaan perempuan penyandang disabilitas adalah Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI). Melansir website resminya [www.hwdi.org](http://www.hwdi.org), HWDI merupakan organisasi perempuan yang pengurus dan anggotanya adalah perempuan dengan berbagai ragam disabilitas (fisik, sensorik, mental, intelektual). HWDI didirikan berdasar atas dampak dari tuntutan global perlindungan dan pemberdayaan perempuan penyandang disabilitas yang mengalami diskriminasi berlapis.

Mengutip dari CNN Indonesia dalam Catahu 2020, angka kekerasan terhadap perempuan disabilitas cenderung tetap dibanding Catahu 2019. Di 2019 tercatat 89 kasus dan di 2020 tercatat 87 kasus. Namun ia melihat ada kenaikan spesifik kasus kekerasan seksual dari 69 persen di 2018 menjadi 79 persen di 2019. Dalam kajian yang dilakukan Komnas Perempuan memetakan beberapa hambatan yang dihadapi perempuan disabilitas dalam mendapatkan keadilan, yakni: 1) Keluarga dan masyarakat tidak memandang penting kekerasan yang dialami perempuan disabilitas. Anggapannya, perempuan penyandang disabilitas itu aseksual (tidak memiliki hasrat seksual). Kemudian keluarga merasa malu melapor dan pesimistis kasus bisa diselesaikan; 2) Petugas layanan dan aparat penegak hukum belum melek disabilitas dan kebutuhan-kebutuhannya; 3) Keterbatasan payung hukum mengenali berbagai kasus kekerasan seksual dan sistem pembuktiannya. Pada kaum disabilitas intelektual dan psikososial, mereka kerap diragukan ingatannya; dan 4) Sistem peradilan pidana tidak terintegrasi dengan sistem pemulihan korban.

Dirjen Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia Dr. Ir. Harry Hikmat, M.Si menyampaikan data yang dapat menunjukkan gambaran masyarakat di Indonesia yakni sistem informasi penyandang disabilitas. Sistem ini berupa sistem pengelolaan data penyandang disabilitas pada Direktorat Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas yang mengidentifikasi ragam dan kebutuhan difabel. Sistem ini dibuat berdasarkan amanah Undang-undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Dari data sistem informasi penyandang disabilitas pada Maret 2020 ada 197.582 jiwa penyandang disabilitas. Secara global WHO World Report on Disability pada Juni 2011 menunjukkan ada 1,1 miliar penyandang disabilitas di seluruh dunia. Sekitar 15 persen dari populasi dunia hidup dengan beberapa ragam disabilitas 2-6 persen di antaranya mengalami kesulitan signifikan dalam fungsinya (Ansori, 2020).

Maka dari itu, para wanita penyandang disabilitas memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi antar penyandang disabilitas yang dapat meningkatkan rasa percaya diri pada para penyandang disabilitas terutama dalam lingkungan sosialnya. Hal ini dikarenakan beberapa penyandang disabilitas cenderung menarik diri dari interaksi sosial, sehingga dengan adanya media sosial sebagai wadah berkomunikasi dan lebih mudah untuk melihat dunia luar yang belum dikenalnya. Sebagaimana dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Ladipa dkk., (2019) bahwa motif dari penyandang disabilitas netra dalam mempresentasikan dirinya secara virtual melalui Facebook adalah untuk memperoleh hiburan dan membangun relasi motif tersebut digunakan untuk memperoleh hiburan ditengah kondisi pengelihatannya yang terbatas, minimnya

aktivitas untuk bersosialisasi dan memperoleh hiburan melalui aktivitas yang membutuhkan mobilitas yang tinggi membuat penyandang disabilitas netra membutuhkan media lain untuk bersosialisasi dan memperoleh hiburan melalui media sosial khususnya Facebook.

Selain itu, faktor dukungan dari luar lingkungan sosial para penyandang disabilitas menjadi faktor yang paling penting dalam menunjang rasa percaya diri kaum penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial instagram bagi para wanita penyandang disabilitas diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya diri untuk berinteraksi dengan orang lain. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Surya (2016) menunjukkan bahwa program yang dijalankan dapat menghasilkan kohesivitas yang tinggi dalam komunitas dan selanjutnya dapat mempengaruhi unsur komunikasi kelompok di dalamnya. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanti & Setyanto (2018) menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial instagram oleh komunitas dapat mensosialisasikan gerakan komunitas.

Dengan adanya media sosial tersebut dapat memudahkan para penyandang disabilitas dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Melalui HWDI, perempuan penyandang disabilitas di seluruh Indonesia dapat bersama-sama memperjuangkan hak – hak dan Perlindungan perempuan penyandang disabilitas. HWDI juga bekerja sama dengan United Nation Development Programme (UNDP) membuat gerakan bernama Cintabilitas yang merupakan singkatan dari Cerita Inklusif Tentang Disabilitas. Gerakan tersebut dilakukan pada media sosial Youtube yang dimiliki oleh HWDI sendiri. Cintabilitas digagas pada masa

pandemi covid-19 yang menceritakan sikap tolong menolong dan toleransi antar sesama manusia tanpa memandang kondisi fisik satu sama lain. Baik orang tidak memiliki kebutuhan khusus maupun orang yang memiliki kebutuhan khusus memberikan contoh bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang sama.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul “Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Dalam Menunjang Komunikasi Para Penyandang Disabilitas Tuna Netra (Studi Kasus Pada Anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Kota Surabaya)”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pemanfaatan media sosial WhatsApp yang dilakukan oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai perempuan penyandang disabilitas tuna netra dalam menunjang komunikasi?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemanfaatan media sosial WhatsApp oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai perempuan penyandang disabilitas tuna netra dalam menunjang komunikasi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah dampak dari pencapaian tujuan penelitian, yang mana apabila tujuan penelitian telah tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan, maka suatu penelitian akan memiliki manfaat akademis dan praktis.

##### **1.4.1. Manfaat Akademis/Teoritis**

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjawab dan memberi penjelasan mengenai rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam penelitian serta memberikan wawasan yang lebih luas dalam kajian Ilmu Komunikasi khususnya berkaitan dengan pemanfaatan media sosial WhatsApp oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai perempuan penyandang disabilitas tuna netra dalam menunjang komunikasi. Selain itu, secara metodologi diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak lain yang terkait dengan kajian studi kasus sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih baik di masa yang akan datang.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi HWDI Indonesia mengenai pemanfaatan media sosial khususnya media sosial WhatsApp oleh anggota HWDI Kota Surabaya sebagai perempuan penyandang disabilitas tuna netra. Tidak hanya mengungkap mengenai pemanfaatan media sosial, penelitian ini juga memberikan rekomendasi/saran bagi terwujudnya hak-hak dan perlindungan para penyandang disabilitas.