

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Konsep diri orang Tuli dibentuk dari pengalaman-pengalaman komunikasi dengan lingkungan sosialnya. Pengalaman-pengalaman orang Tuli dengan lingkungan sosial ini memuat pesan-pesan, baik verbal maupun nonverbal. Menurut Agustiani, konsep diri adalah gambaran mengenai diri individu, yang dibentuk melalui pengalaman-pengalaman yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungannya. Konsep diri berkembang melalui pengalaman-pengalaman secara terus-menerus bukan berdasarkan faktor bawaan (Agustiani, 2006: 139). Individu akan menemukan gambaran tentang dirinya, mengembangkan konsep diri serta menetapkan hubungan dengan lingkungan sekitar melalui interaksi.

Penulis berpendapat orang Tuli menggambarkan dirinya melalui pengalaman komunikasi, atau pertukaran pesan baik verbal maupun nonverbal, dengan lingkungan sosialnya. Komunikasi atau pertukaran pesan dengan orang Tuli itu di antaranya memuat pesan-pesan diskriminasi. Pesan diskriminasi terhadap penyandang Tuli seperti pernyataan tidak mampu bekerja dengan baik.

Baihaqi (dalam Hendriani, 2018:147) menyebutkan bahwa penyandang disabilitas masih cenderung 'disisihkan' dari lingkungannya dalam masyarakat. Kondisi disabilitas sering dikaitkan dengan ketidakmampuan, kurang keterampilan, sehingga penyandang disabilitas cenderung tidak diberikan peluang untuk mendapatkan pekerjaan. Menteri Ketenagakerjaan Muhammad Hanif Dhakiri menjelaskan, sedikitnya tenaga kerja yang terserap oleh perusahaan. Ia mengungkapkan berdasarkan data dari Kementerian Ketenagakerjaan dalam sistem wajib lapor, terdapat 440 perusahaan dengan tenaga kerja berjumlah sekitar 237 ribu orang. Tenaga kerja penyandang disabilitas yang baru terserap sekitar 2.851 orang atau sekitar 1,2 persen ini ditempatkan dalam sektor tenaga kerja formal (Rini Kustiani, "Baru 1 Persen Teman Disabilitas yang Bekerja di Sektor

Formal”, 7 November 2018 dalam Tempo.co, diakses 20 September 2019 pukul 21:10 WIB).

Terkait pesan mendiskriminasi penyandang Tuli dalam melakukan pekerjaan, penulis didampingi *translator* Bahasa isyarat melakukan prariset terhadap seorang *driver* penyandang Tuli bernama Rustam. Berdasarkan hasil prariset, Rustam menjelaskan bahwa ia menerima pesan-pesan diskriminasi dalam melakukan pekerjaannya. Pesan diskriminasi tersebut berupa penolakan, secara verbal ataupun nonverbal, melakukan pekerjaan mulai dari ia mencari pekerjaan hingga menjalani pekerjaan.

Rustam menjelaskan pengalamannya saat akan melamar menjadi mitra *driver* ojek *online* di PT Grab Indonesia. Kala itu, Rustam ditolak untuk menjadi mitra ojek *online* PT Grab Indonesia karena ada kekhawatiran bahwa keterbatasan pendengaran akan menghambat kinerjanya.

*“Pada saat tahap interview kerja jadi driver ojek online di GRAB, ketika pihak GRAB tau saya Tuli, saya tidak lolos seleksi tahap interview tersebut karena persyaratannya harus sehat jasmani. takutnya nanti saya akan kesulitan ketika saya menjemput atau mengantarkan pelanggan karena saya Tuli”, (Wawancara 15 Agustus 2019).*

Pesan penolakan tersebut tidak membuat Rustam menyerah. Sebaliknya, ia justru termotivasi untuk melamar di perusahaan lainnya. Rustam melamar ke PT Gojek Indonesia, yang merupakan pesaing PT Grab Indonesia. PT Gojek Indonesia sudah memiliki standar kerja untuk memastikan *driver* penyandang disabilitas dapat melakukan pekerjaan mengantarkan penumpang.

*“Tapi saya gak putus asa, saya mencoba melamar kembali di GOJEK dan alhamdulillah saya diterima. Standar kerja yang diberitahukan ke saya hanya harus memperkenalkan diri dan memberitahu kepada pelanggan bahwa saya Tuli”, (Wawancara 15 Agustus 2019).*

Menurut Head of Logistic Supply PT Gojek Indonesia, pihaknya menerima pencari kerja dari penyandang disabilitas karena ingin memberikan sebuah pandangan kepada masyarakat bahwa penyandang disabilitas juga memiliki

kemampuan. Penulis mengutip pernyataan dari Head of Logistic Supply PT Gojek Indonesia, Awais Huseena Azad yang mengatakan.

*"Kami ingin mengubah persepsi masyarakat tentang kemampuan penyandang disabilitas sekaligus mengakomodasi kemampuan penyandang disabilitas melalui karya nyata,"* (Cheta Nilawaty P, "150 Sopir Gojek Belajar Bahasa Isyarat", 19 oktober 2019 dalam Tempo.co, diakses 17 Desember 2019 pukul 11:10 WIB).

Rustam juga mendapatkan pesan diskriminasi dari calon pelanggan. Calon pelanggan menolak atau membatalkan pesanan sesaat setelah Rustam memberitahu bahwa ia penyandang Tuli melalui aplikasi *chatting* di dalam aplikasi Gojek. Sebelum melakukan penjemputan, Rustam terlebih dahulu memperkenalkan diri kepada calon pelanggannya, dan memberitahu bahwa ia adalah seorang penyandang Tuli. Akan tetapi, seringkali Rustam mendapatkan penolakan seperti pembatalan pesanan oleh calon pelanggannya di aplikasi tersebut. Pesan diskriminasi tersebut didapatkan oleh Rustam dalam bentuk nonverbal. Beberapa calon pelanggan yang menolak membalas pesan perkenalan Rustam dengan membatalkan pesannya. Rustam mengaku mendapat penolakan kurang lebih empat kali dari calon pelanggan ketika mengetahui jika *driver* yang akan menjemputnya adalah penyandang Tuli. Rustam mengatakan bahwa,

*"Kalau dapat orderan, saya selalu memperkenalkan diri dan memberitahu via chat kalau saya Tuli, nah sering orderannya dicancel sama calon penumpang setelah saya ngasih tau mba. Kira-kira dalam sehari saya dicancel tiga sampai empat kali dari calon penumpang",* (Wawancara 15 Agustus 2019).

Rustam mengatakan pesan penolakan atau pembatalan pesanan dari calon pelanggan merupakan hal yang wajar karena mungkin calon pelanggannya merasa takut. Namun, masih ada calon pelanggan yang menerima perbedaan kemampuannya mendengar. Calon pelanggan yang tidak membatalkan pesanan itu tidak memandang dirinya sebagai sosok yang kekurangan dan tidak memandang kasihan dirinya. Pengalaman komunikasi ini membuat Rustam merasa dibutuhkan oleh orang lain.

Dalam melakukan pekerjaannya, Rustam juga memiliki lingkungan pertemanan antara sesama *driver online* penyandang Tuli yang membuatnya

nyaman dan semangat dalam mencari penghasilan. Rustam mengaku tidak mendapatkan pesan diskriminasi baik verbal maupun nonverbal berupa *gesture*, bahasa tubuh, atau perlakuan berbeda saat bergabung dengan komunitas *Elite Squad Fighter*. Komunitas *Elite Squad Fighter* awalnya adalah sekumpulan ojek pangkalan di sekitar daerah Kalibata City, Jakarta Selatan, yang tergabung sebagai mitra PT Gojek Indonesia. *Elite Squad Fighter* dibentuk oleh anggotanya secara mandiri dengan jumlah anggota 90 orang, 77 orang di antaranya penyandang Tuli. *Elite Squad Fighter* memiliki visi, yaitu melakukan pemberdayaan terhadap anggotanya, termasuk anggota difabel (penyandang Tuli) agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Anggota komunitas menyambut Rustam dengan baik dan ramah. Rustam mendapatkan pesan-pesan motivasi dari anggota komunitas. Selain itu, perlakuan anggota komunitas yang menyambutnya dengan tersenyum, mengajak Rustam untuk berbincang, membelikan Rustam makanan serta minuman.

*“Ketika saya bergabung di komunitas Elite Squad Fighter, saya disambut dengan ramah, mendapat motivasi dan saya ditraktir mie dan kopi”, (Wawancara 20 September 2019).*

Hal tersebut yang membuat Rustam merasa senang dan kemudian semangat serta memiliki keyakinan bahwa ia dapat bekerja dengan baik. Berikut petikan wawancara penulis dengan Rustam,

*“Dari perlakuan itu, saya jadi makin percaya diri, lebih kuat dan makin semangat ngojeknya”, (Wawancara 20 September 2019).*

Penulis berpendapat penyandang Tuli menggunakan pengalaman komunikasi dari lingkungan sosialnya sebagai refleksi sehingga akan membentuk gambaran tentang dirinya. Dalam konteks pekerjaan, lingkungan sosial penyandang Tuli, yakni pelanggan, dan pertemanan (komunitas *Elite Squad Fighter*). Hal ini sejalan dengan pernyataan George Herbert Mead (dalam Sobur, 2013: 512) yang menjelaskan bahwa konsep diri dibentuk melalui proses internalisasi dan organisasi pengalaman-pengalaman psikologis dari hasil eksplorasi individu dengan lingkungan fisiknya dan refleksi diri atau gambaran dirinya yang diterima oleh orang-orang yang penting (*significant others*) didekatnya.

Berdasarkan penggambaran fenomena tersebut, penulis melakukan peninjauan terhadap penelitian mengenai penyandang disabilitas. Penulis menemukan satu penelitian terkait penyandang disabilitas terkait dengan pekerjaan dan satu penelitian mengenai penyandang disabilitas.

Penelitian pertama dilakukan oleh Mailinda dan Suzy S. Azeharie (2018) berjudul “Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu Dengan Tamu (Studi Komunikasi di Kafe Kopi Tuli Depok)”. Penelitian ini merupakan kajian komunikasi antarpribadi yang memfokuskan pada interaksi antara penyandang disabilitas sebagai pekerja dan pelanggannya. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan pengunjung di kafe Kopi Tuli Depok bentuk komunikasinya menggunakan bahasa isyarat. Interaksi dengan isyarat merupakan simbol-simbol dalam menyampaikan pesan kepada orang lain.

Penelitian kedua dilakukan oleh Ezi Emira dan Hasmila Sari (2018) berjudul “Konsep Diri Remaja Penyandang Disabilitas”. Penelitian ini merupakan kajian keperawatan yang memfokuskan diri pada konsep diri penyandang disabilitas. Penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif untuk mengetahui konsep diri remaja penyandang disabilitas di SMPLB dan SMALB (YPPC) dan Yayasan BUKESRA. Hasil penelitian ini, yakni gambaran citra tubuh, ideal diri, harga diri, peran diri, identitas diri dan konsep diri remaja penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh ini kategorinya positif dan pihak sekolah menyarankan untuk tetap mempertahankan konsep diri siswa yang positif dan terus memberikan dukungan sosial pada siswa dengan konsep diri negatif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian pertama terletak pada konsep. Penelitian pertama memfokuskan pada konsep komunikasi antarpersonal, yakni pertukaran pesan antara penyandang disabilitas dan pelanggan. Sementara, penelitian ini berfokus pada konsep diri. Konsep diri yang hendak diteliti juga berbeda dengan konsep diri pada penelitian kedua. Konsep diri pada penelitian kedua merujuk pada konsep diri secara kuantitatif, yakni konsep diri negatif atau positif.

Konsep diri dalam penelitian ini, yakni konsep diri berupa refleksi, eksplorasi, dan penggambaran terhadap diri yang muncul dari pengalaman-pengalaman komunikasi baik verbal maupun nonverbal dengan lingkungan sosialnya seperti keluarga, teman, rekan sejawat dan *customer* (pelanggan). Penelitian ini untuk mengetahui pengalaman-pengalaman yang diperoleh oleh *driver* ojek *online* Tuli dari berkomunikasi (verbal atau nonverbal) dengan lingkungan sekitarnya dapat membentuk konsep dirinya.

Konsep diri setiap seseorang dalam hidup berkembang melalui beberapa tahapan perkembangannya. Keadaan diri seseorang maupun lingkungannya akan membentuk konsep diri itu sendiri. Pemahaman terhadap dirinya yang diperoleh dari dirinya sendiri maupun orang disekitarnya ini dapat mendukung konsep diri individu. Sobur menjelaskan bahwa faktor lainnya yang bisa memengaruhi konsep diri individu yaitu kelompok rujukan (*reference group*). Diri kita sendiri yang menjadi anggota pada kelompok rujukan tersebut. Jika kelompok ini kita anggap berharga, dalam arti dapat bereaksi dan menilai diri kita, keadaan ini akan menjadi sumber kekuatan untuk menentukan dan membangun konsep diri kita (Sobur, 2013: 504).

Penulis berpendapat bahwa konsep diri seseorang terbentuk dari refleksi diri yang diperoleh dari diri sendiri dan lingkungan sosialnya. Konsep diri berkembang seiring dengan pengalaman-pengalaman komunikasi individu pada tahapan perkembangannya saat berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Pengalaman komunikasi dengan lingkungan sosial dapat membantu individu untuk menentukan apakah ia diterima, di tolak, di hormati atau bahkan tidak dihormati, yang kemudian akan terbentuk konsep diri individu.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui konsep diri pada *driver* ojek *online* Tuli yang terbentuk dari pengalaman komunikasi baik verbal maupun nonverbal yang diperoleh saat berinteraksi dengan lingkungan sosialnya. Pesan penerimaan atau penolakan yang didapatkan *driver* ojek *online* Tuli dari lingkungan sosialnya akan membentuk konsep diri karena tidak semua masyarakat paham dengan bahasa isyarat dan berinteraksi dengan penyandang Tuli seperti yang diungkapkan oleh penumpang *driver* ojek *online* Tuli bernama

Melati. Ia menjelaskan bahwa ia tidak masalah dengan *driver* ojek *online* Tuli. Yang ia pikirkan adalah ia tidak bisa menggunakan Bahasa isyarat, sehingga takut tidak bisa berkomunikasi dengan baik kepada *driver*. Berikut petikan wawancara penulis,

“Awalnya takut nggak bisa berkomunikasi, karena waktu itu saya gak tau jalan, jadi saya cuma bilang di chat aplikasi Gojek sesuai titik sebelum di jemput. Karena pas mau dijemput dia udah bilang kalau dia Tuli. Di perjalanan, dia bicara melalui chatting. Agak ngeri sih dia bawa motor sambil main handphone. Jadi sebenarnya aku sih gak ada masalah sama *driver* Tuli, karena mereka cuma gak bisa berkomunikasi seperti pada umumnya, bukannya gak bisa bawa kendaraan”, (Wawancara 3 Desember 2019).

Konsep diri yang terbentuk akan memengaruhi performa *driver* ojek *online* Tuli dalam melakukan pekerjaannya. Karena kerangka acuan dalam berinteraksi dengan lingkungan masyarakat adalah konsep diri. Lingkungan sosial berpengaruh besar pada pembentukan konsep diri penyandang Tuli seperti yang dijelaskan oleh William H. Fitts (dalam Agustiani, 2006: 138) mengungkapkan bahwa konsep diri merupakan kerangka acuan (*frame of reference*) saat berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Individu akan mengenal dirinya dengan terlebih dahulu mengenal orang lain.

Faktor pengalaman komunikasi yang diperoleh dari interaksi terhadap lingkungan merupakan salah satu faktor dalam membentuk konsep diri. Penyandang Tuli akan merefleksikan dirinya sendiri dari pengalaman komunikasinya dengan orang lain. Fokus pada penelitian ini yaitu konsep diri yang terbentuk dari pengalaman-pengalaman komunikasi saat berinteraksi dengan lingkungan sosial *driver* ojek *online* Tuli menggunakan tiga konsep penting dalam teori interaksionisme simbolis yaitu pikiran (*mind*), diri (*self*), dan masyarakat (*society*) (West, 2008: 104). Mead menganggap konsep diri merupakan suatu proses yang berawal dari interaksi di lingkungan sosial individu dengan orang lain. Gambaran diri akan muncul ketika individu tersebut sebagai objek dalam pengalaman dirinya sendiri. (Mulyana, 2013: 73).

Untuk mengetahui hal tersebut, penulis akan melakukan wawancara verbal tertulis maupun non verbal dan observasi terhadap *driver* ojek *online* penyandang Tuli yang tergabung dalam komunitas *Elite Squad Fighter* di Jakarta. Wawancara

yang dilakukan terkait dengan pemaknaan diri pada *driver* ojek *online* Tuli berdasarkan pada pengalaman-pengalaman komunikasi dengan lingkungan sosial (*significant others*) serta observasi pada komunitas *Elite Squad Fighter* di Jakarta terkait dengan pengalaman komunikasi dari interaksi di antara setiap anggota dari komunitas. Observasi pada komunitas ini merujuk pada pendapat Mulyana (2013: 76) bahwa konsep diri individu paling dini umumnya dipengaruhi oleh keluarga, dan orang-orang dekat di sekitar, termasuk kerabat.

Berdasarkan pada latar belakang yang penulis jelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Konsep Diri *Driver* Ojek *Online* Tuli di Komunitas *Elite Squad Fighter* (Studi Fenomenologi Tentang Konsep Diri *Driver* Ojek *Online* Tuli).**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis membatasi penelitian ini. Tujuan membatasi adalah agar penelitian penulis fokus pada **Konsep Diri *Driver* Ojek *Online* Tuli.**

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka untuk pertanyaan pada penelitian ini adalah **Bagaimana Konsep Diri *Driver* Ojek *Online* Tuli?**

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan melakukan pengkajian secara mendalam yang terorganisasi dalam bentuk pertanyaan yang telah dirumuskan pada pertanyaan penelitian di atas tentang konsep diri *driver* ojek *online* Tuli. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui konsep diri *driver* ojek *online* Tuli.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini penulis harapkan dapat mengembangkan pemikiran untuk kajian psikologi komunikasi yang berfokus pada konsep diri. Diharapkan penelitian ini juga dapat berguna untuk bahan referensi serta bahan bacaan di bidang psikologi komunikasi.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini penulis harapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam menilai seorang Tuli yang berprofesi sebagai *driver* ojek *online*.

