

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era hyperconnectivity, keadaan di mana individu, perangkat, dan sistem berhubungan satu sama lain dengan cara yang lebih intens dan tidak terbatas, komunikasi muncul sebagai faktor penentu penting dalam interaksi sosial dan pembentukan makna kolektif (Lande et al., 2024). Komunikasi dipahami sebagai proses interaksi timbal balik yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan memanfaatkan berbagai sarana, baik yang berasal dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal), untuk menghasilkan suatu Keputusan yang dibutuhkan (Hamzani & Wijayani, 2021). Sementara itu, dalam buku *Psikologi Komunikasi* karya Husni Ritonga (2019:11-12), Longman memaknai komunikasi sebagai suatu cara untuk menjadikan pendapat maupun informasi dapat diketahui dan dipahami oleh orang lain (Listiyani et al., 2024).

Tujuan utama komunikasi adalah menjalin mutual understanding atau menciptakan kesamaan pemikiran tentang suatu hal. Ketika terjadi kesamaan pemahaman, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi berjalan dengan efektif. Sebagaimana dijelaskan oleh Tubbs dan Moss (dalam Maryam & Paryontri, 2020) menekankan bahwa tujuan utama komunikasi adalah mencapai pemahaman bersama, pembentukan makna yang dibagikan di antara individu, yang memungkinkan orang untuk menafsirkan dan mengekspresikan emosi dengan tepat dalam berbagai konteks sosial.

Komunikasi interpersonal merujuk pada interaksi komunikasi yang terjadi dalam suatu ikatan hubungan (Cangara:2010). Secara umum komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara tatap muka, masing-masing individu yang terlibat di dalamnya saling memengaruhi persepsi lawan bicaranya (Khotijah, 2023). Sejalan dengan hal tersebut, Mulyana (2008:81) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal memungkinkan setiap individu menangkap secara langsung respons terhadap pesan, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal. Relasi antara dua individu yang sedang berlangsung akan mengalami fase interaksi dan relasi, mulai dari tahap keakraban hingga pada akhirnya menuju perpisahan, kemudian siklus tersebut berulang secara terus menerus (Anggraini et al., 2022). Liliweri (2015: 89) menjelaskan empat tujuan utama komunikasi interpersonal, yaitu agar dapat dipahami, memahami orang lain, diterima, serta mencapai sesuatu. Komunikasi ini bersifat mendekatkan karena dianggap mampu menciptakan interaksi yang lebih intens (Imama, 2021).

Penguasaan kompetensi komunikasi interpersonal tidak hanya berkontribusi pada stabilitas emosional dan harmoni hubungan, tetapi juga

pada pengembangan diri dan penyelesaian konflik (Merlin & Soubramanian, 2024). Dengan kata lain, komunikasi yang efektif berfungsi sebagai dasar untuk membangun hubungan yang inklusif dan kohesi sosial yang berkelanjutan. Namun, efektivitas komunikasi interpersonal tidak selalu mudah tercapai, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Istilah penyandang disabilitas, yang diratifikasi oleh United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD) pada tahun 2011, menggantikan terminologi lama penyandang cacat untuk menekankan hak asasi manusia dan martabat yang setara (Hikam, 2023). Namun, reformasi linguistik tidak selalu diterjemahkan ke dalam praktik yang inklusif. Di beberapa konteks, seperti di China, dikotomi antara “normal” dan “tidak normal” tetap meluas dan bahkan berfungsi sebagai bentuk diskriminasi verbal terhadap anak-anak dengan disabilitas (Lin et al., 2025).

Dalam kehidupan sosial masyarakat di Indonesia, kecacatan fisik sering dipandang sebagai ketidaksempurnaan, dianggap tidak normal, dan bahkan dipersepsikan sebagai aib yang memalukan (Nastiti, 2017). Penyandang disabilitas hingga kini tetap menempati posisi yang terpinggirkan, dengan prasangka adanya ruang berjarak interaksi antara penyandang disabilitas dan nondisabilitas (Kumalasari, 2022). Beragam persoalan terkait hak penyandang disabilitas semakin diperburuk dengan keberadaan media massa yang masih kurang ramah terhadap isu disabilitas. Hal ini ditandai dengan penyandang disabilitas yang sering mengalami kesulitan aksesibilitas layanan publik dan masih sering dipresentasikan sebagai sosok yang patut dikasihani, dijadikan bahan lelucon, serta dipandang lemah dan tragis (Nastiti, 2017).

Diskriminasi dan stigma merupakan dua istilah yang bersatu padu sebab mempunyai daya bongkar. Sebagaimana Corrigan dan Penn menyebut bahwa stigma bukan hanya sikap keliru tetapi juga kekuatan sosial yang mempunyai dampak lebih merusak ketimbang penyakit itu sendiri (Corrigan & Penn, 1999:764). Penyandang disabilitas hingga kini tetap diposisikan marginal dalam kehidupan sosial, yang memperpetuasi adanya batasan simbolis dalam interaksi interpersonal (Kumalasari, 2022). Marginalisasi semacam ini sering kali memperparah kondisi, yang berpotensi pada kemunculan disonansi kognitif yakni ketidaknyamanan psikologis yang terjadi ketika keyakinan dan pengalaman berada dalam konflik (Kurniati, 2024).

Secara umum, disonansi kognitif dapat dialami oleh siapa pun (Kurniati, 2024). Festinger (1968:12) menjelaskan bahwa disonansi muncul dari ketidaksesuaian antara kognisi dan perilaku, mendorong individu untuk merasionalisasi atau menyesuaikan persepsi guna mendapatkan kembali keseimbangan internal. Ketegangan ini, jika tidak diselesaikan, dapat

berkembang menjadi emosi negatif seperti kecemasan, frustrasi, atau menarik diri (Yahya & Sukmayadi, 2020). Dalam konteks komunikasi interpersonal, disonansi kognitif sering kali muncul sebagai *non-fitting relations*, yaitu keadaan ketidaksesuaian relasional di mana pesan, ekspresi, dan interpretasi tidak selaras (Wibowo, 2023). Ketidaksesuaian semacam ini sangat umum terjadi di antara penyandang disabilitas akibat hambatan dalam aksesibilitas fisik, kompetensi linguistik, dan persepsi sosial. Hambatan-hambatan ini menghalangi interaksi yang simetris dan memperkuat rasa eksklusif sosial (Al Faris et al., 2025).

Bagi mereka, proses berinteraksi dengan lingkungan sering kali menghadapi tantangan yang kompleks, mulai dari keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, hingga stigma sosial yang masih melekat di masyarakat (Listiyani et al., 2024). Kerap kali mereka akan menghadapi tantangan signifikan terutama dalam konteks masyarakat yang belum sepenuhnya inklusif. Setiap penyandang disabilitas akan menghadapi konsekuensi khusus dari kondisi yang dialaminya, baik secara menyeluruh maupun sebagian, baik yang bersifat objektif maupun subjektif (Imama, 2021). Dominasi penghargaan terhadap kesempurnaan fisik yang dianggap menarik sering kali menyebabkan disabilitas diposisikan sebagai warga negara 'kelas dua' (*second class*) yang tersisih dari akses berbagai layanan sosial. Berbagai bentuk penolakan, prasangka mengenai keterbatasan potensi diri, hingga diskriminasi menjadi reaksi lingkungan yang kerap harus dihadapi oleh penyandang disabilitas (Suhanti et al., 2020).

Layaknya orang normal, bagi penyandang disabilitas, pekerjaan yang stabil tidak hanya meningkatkan kemandirian, tetapi juga menjadi simbol pengakuan sosial dan kedewasaan ekonomi (Liao et al., 2024). Upaya seseorang dalam menata ulang identitas diri, membuatnya harus berhadapan dengan ketidakpastian yang berasal dari statusnya sebagai penyandang disabilitas. Namun jika penyandang disabilitas tersebut tidak mampu menunjukkan kemajuan dirinya, maka akan terjadi kebimbangan dalam dirinya. Situasi kebimbangan tersebut dapat berujung pada dual hal: menarik diri dari interaksi sosial, atau menyesuaikan diri dengan lingkungannya namun tidak menjadi diri sendiri (Ramdhanu et al., 2019).

Persoalan kedisabilitas merupakan masalah sosial global (Andayani et al., 2019). Organisasi Kesehatan Dunia (2021), memperkirakan bahwa 16% dari populasi dunia, atau sekitar 1,3 miliar orang mengalami disabilitas (Mugisha et al., 2024). Sekitar 15% mengalami kondisi keterbatasan fisik, dan 2-4% dari mereka berada dalam kesulitan melakukan kegiatannya sehari-hari. Di Indonesia 8,5% dari populasi atau setara dengan 22,97 juta orang merupakan penyandang disabilitas, sehingga menjadikan

Indonesia sebagai negara dengan prevalensi disabilitas tertinggi di Asia Tenggara (Data Kemenko PMK, 2023).

Di tingkat lokal, kompleksitas isu disabilitas di Kabupaten Maros tetap mencolok. Berdasarkan laporan Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2018 yang menggunakan instrumen Penilaian Disabilitas dari *World Health Organization* (WHO), tercatat bahwa 44,3% dari populasi mengalami ragam disabilitas (Ashar & K, 2022). Pada pra-penelitian penulis menemukan terdapat 658 individu penyandang disabilitas yang terdata oleh Dinas Sosial Kabupaten Maros pada tahun 2025.

Tabel 1. Jumlah dan Kategori Penyandang Disabilitas Kab. Maros

No	Kategori Penyandang Disabilitas	Jumlah Individu
1.	Disabilitas Fisik	224
2.	Disabilitas Sensorik	260
3.	Disabilitas Intelektual	41
4.	Disabilitas Mental	122
5.	Disabilitas Ganda	11
Total		658

Sumber: Dinas Sosial Kab. Maros (2025)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kategori dengan jumlah terbanyak adalah disabilitas sensorik sebanyak 260 individu, yang mencakup gangguan penglihatan, pendengaran, atau kedua-duanya. Disabilitas fisik menempati posisi kedua dengan 224 individu, yang mencakup keterbatasan pada fungsi gerak. Selanjutnya, terdapat 122 individu dengan disabilitas mental, yang biasanya terkait dengan hambatan emosional atau perilaku. Disabilitas intelektual berjumlah 41 individu, yang ditandai dengan hambatan kemampuan intelektual dan adaptasi sosial. Sementara itu, kategori dengan jumlah paling sedikit adalah disabilitas ganda, yaitu individu yang mengalami lebih dari satu jenis hambatan, dengan total 11 individu.

Secara keseluruhan, data ini memberi gambaran bahwa keberagaman jenis disabilitas di Kabupaten Maros menuntut pendekatan pendampingan yang variatif dan sensitif terhadap karakteristik masing-masing kategori. Selanjutnya jika ditinjau dari status pekerjaan, mayoritas penyandang disabilitas di Kabupaten Maros bekerja di sektor nonformal, hanya sebagian kecil yang memiliki akses ke pekerjaan formal, sementara sisanya sama sekali tidak bekerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan serius dalam memperoleh pekerjaan yang layak.

Tabel 2. Jumlah Pekerjaan Individu Penyandang Disabilitas Kab. Maros

No	Status Pekerjaan	Jumlah Individu	Keterangan
1.	Kerja Formal	4	Pegawai Alfamart dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)
2.	Kerja Nonformal	642	Mengelola UMKM, Menjahit, Bertani, Petambak, Usaha Meubel, dan Jasa Servis Elektronik
3.	Tidak Bekerja	82	Tinggal dengan orang tua karena belum mampu berbaur dengan masyarakat, serta sebagian besar hanya lulusan SD sehingga tidak memenuhi syarat kerja yang umumnya minimal SMA.

Sumber: Dinas Sosial Kab. Maros (2025)

Jika dilihat secara rinci, jumlah penyandang disabilitas yang mampu memperoleh pekerjaan formal masih sangat terbatas. Mereka umumnya bekerja di sektor yang relatif terbuka terhadap perekrutan, seperti ritel modern (Alfamart) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Jumlah ini menunjukkan betapa sempitnya kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh pekerjaan yang stabil dengan jaminan sosial serta penghasilan yang layak. Hambatan tersebut tidak terlepas dari ketatnya persyaratan administratif dan kualifikasi pendidikan yang umumnya ditetapkan oleh perusahaan maupun instansi pemerintah.

Sebaliknya, sebagian besar penyandang disabilitas justru bergantung pada pekerjaan nonformal untuk mencukupi kebutuhan hidupnya. Mereka berusaha mandiri dengan memanfaatkan kemampuan dan peluang yang tersedia di lingkungan sekitar. Jenis pekerjaan yang dijalankan cukup beragam, seperti mengelola UMKM, menjahit, bertani, petambak, berkebun, hingga membuka usaha meubel atau jasa servis elektronik. Aktivitas-aktivitas ini mencerminkan adanya semangat kemandirian dan kreativitas, meskipun bersifat tidak stabil karena bergantung pada kondisi pasar, ketersediaan modal, serta dukungan sosial dari masyarakat sekitar. Di sisi lain, sejumlah 82 penyandang disabilitas masih belum memiliki pekerjaan sama sekali. Sebagian besar dari mereka masih tinggal bersama orang tua dan sepenuhnya bergantung pada dukungan keluarga untuk memenuhi kebutuhan hidup, bahkan ditemukan dua keluarga yang seluruh anggotanya merupakan penyandang disabilitas. Beberapa individu juga mengalami kesulitan beradaptasi dengan lingkungan sosial sehingga belum mampu berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan produktif.

Faktor pendidikan juga berperan besar dalam memperburuk kondisi tersebut, mengingat sebagian besar penyandang disabilitas hanya berijazah sekolah dasar. Situasi ini semakin kompleks karena dari 14 Kecamatan yang ada di Kabupaten Maros, hanya tiga yang tersedia lembaga pendidikan khusus seperti Sekolah Luar Biasa (SLB), sehingga individu dengan disabilitas sejak lahir umumnya tidak pernah mengenyam pendidikan formal hingga dewasa. Akibatnya, kesempatan mereka untuk memperoleh pekerjaan yang layak dan berkelanjutan menjadi semakin terbatas. Di bawah ini adalah data sebaran SLB di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan berdasarkan Kecamatan yang ada di Kabupaten Maros.

Tabel 3. Daftar Sekolah SLB Kab.Maros

No	Kecamatan	Negeri	Swasta
1.	Mandai	0	2
2.	Bantimurung	0	1
3.	Lau	1	0
Total		1	3

Sumber: <https://daftarsekolah.net/2025>

Kekurangan lembaga pendidikan khusus memaksa banyak orang hanya menyelesaikan sekolah dasar, dan sebagian tidak pernah bersekolah sama sekali (Syarfaini et al., 2019). Akibatnya, sebagian besar bekerja di sektor informal dengan pendapatan yang tidak stabil, memperkuat siklus kemiskinan dan ketergantungan (Gaffar, 2021). Pra-penelitian juga menunjukkan bahwa penyandang disabilitas menghadapi kerentanan sosial yang serius. Kelahiran anak dengan disabilitas sering mendapat stigma negatif, dianggap sebagai kesalahan orang tua atau akibat kutukan, padahal kondisi tersebut bisa disebabkan oleh faktor medis atau lingkungan (Hikam). Banyak penyandang disabilitas diperlakukan tidak layak, seperti disembunyikan atau dipasung, dan beberapa bahkan tidak terdaftar dalam kartu keluarga, yang menghapus keberadaan sosial mereka. Perlakuan diskriminatif ini mengurangi rasa percaya diri dan partisipasi mereka dalam masyarakat.

Di aspek ekonomi, penyandang disabilitas mengalami diskriminasi yang signifikan. Akses pendidikan dan pelatihan keterampilan yang rendah membatasi kesempatan mereka untuk mendapatkan pekerjaan layak, sehingga banyak yang terjebak dalam pekerjaan nonformal dengan penghasilan tidak menentu. Tekanan psikologis juga muncul dari kekerasan verbal dan pelecehan seksual yang sering kali diselesaikan secara kekeluargaan, tanpa efek jera bagi pelaku, yang memperparah trauma bagi korban. Penanganan yang tidak memadai membuat penyandang disabilitas semakin rentan terhadap kejadian serupa di masa depan, menunjukkan

tingginya kerentanan mereka dalam aspek sosial, ekonomi, dan hukum di Kabupaten Maros.

Di luar kendala ekonomi, sikap diskriminatif dan stigma sosial terus membatasi otonomi dan partisipasi sosial (Ashar & K, 2022). Menanggapi keterbatasan ini, Program INKLUSI-BaKTI bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Maros mengimplementasikan beberapa kebijakan inklusif, yakni mendirikan Forum Disabilitas Maros pada 15 November 2022. Dari 80 Desa dengan 14 Kecamatan yang ada di Kabupaten Maros, saat ini fokus pembangunan desa inklusi dalam Forum ini baru mencakup 13 Desa dengan 5 Kecamatan, yakni Kecamatan Bantimurung, Simbang, Tanrallili, Maros Baru dan Tompobulu. Hadirnya forum ini ialah sebagai wadah yang memungkinkan penyandang disabilitas, keluarga, dan masyarakat untuk saling mendukung, berbagi informasi, serta melakukan advokasi terkait isu-isu disabilitas (K Kordi, 2023).

Namun, efektivitas program Fordisma sangat bergantung pada keberadaan pendamping sosial. Pendampingan sosial digambarkan sebagai pendekatan yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan individu untuk mencapai kemandirian melalui bimbingan berkelanjutan dan pembelajaran partisipatif. Dalam kerangka ini, komunikasi bukan sekadar pertukaran informasi, tetapi proses relasional pemberdayaan yang menjembatani realitas sosial yang asimetris (Anneke, 2021). Pendampingan juga melibatkan pengembangan kepercayaan timbal balik, mobilisasi sumber daya komunitas, dan memungkinkan pengambilan keputusan bersama. Oleh sebab itu, pendampingan sosial sering dipandang sebagai strategi kunci dalam pemberdayaan masyarakat dan lekat kaitannya dengan peran pekerja sosial (Nasution & Atika, 2023).

Oleh karena itu, komunikasi dalam Forum Disabilitas Maros lebih dari sekadar koordinasi administratif, ia mencerminkan negosiasi yang berkembang mengenai kesetaraan, persepsi, dan identitas antara pendamping dan penyandang disabilitas (K Kordi, 2023). Ketika interaksi ini menjadi tidak selaras, *non-fitting relations* dapat terjadi, yang muncul sebagai keretakan komunikatif halus yang mencerminkan ketimpangan psikososial yang lebih mendalam. Memahami fenomena ini sangat penting tidak hanya untuk mencapai komunikasi inklusif tetapi juga untuk mengatasi ketidaksetaraan yang terus-menerus tertanam dalam interaksi sosial sehari-hari di Kabupaten Maros.

Beberapa penelitian terdahulu menyoroti hubungan antara komunikasi interpersonal dan pembentukan kemandirian penyandang disabilitas. Misalnya, Imama (2021) meneliti pola komunikasi guru dan siswa tunagrahita di SLB C Muzdalifah Medan, menemukan bahwa komunikasi empatik melalui media pembelajaran dan interaksi berbasis afeksi mendorong kemandirian

siswa. Temuan serupa dijelaskan oleh Hsb & Yusniah (2024) dalam penelitian mereka mengenai pola komunikasi guru dengan siswa tunagrahita di SLB C Karya Tulus, di mana komunikasi dua arah dan empati memperkuat keterbukaan dan kepercayaan diri siswa. Listiyani et al., (2024) dan Rachman et al., (2022), menekankan komunikasi tunarungu di sekolah, menyoroti adaptasi bahasa isyarat dan media perantara, namun penelitian tersebut masih berfokus pada komunikasi yang berjalan baik (*fitting*), belum banyak menelaah dinamika ketidaksesuaian (*non-fitting*).

Kelebihan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada penggambaran empiris praktik komunikasi di lembaga pendidikan, tetapi kelemahannya adalah terbatas pada konteks formal dan kurang mengeksplorasi dimensi relasional problematis, seperti miskomunikasi, salah tafsir, ketegangan emosional, stigma sosial, perbedaan status, dan ekspektasi budaya. Sedangkan penelitian ini berbeda karena memusatkan perhatian pada mekanisme ketidaksesuaian komunikasi antara penyandang disabilitas dan pendamping dalam komunitas sosial, mencakup tiga belas desa di Kecamatan Maros, sehingga interaksi yang dianalisis bersifat horizontal, nonformal, dan dinamis.

Studi lokal di Maros juga relevan untuk memahami konteks ini. Ashar & K (2022), meneliti eksklusi sosial penyandang disabilitas di Kota Makassar dan menunjukkan bagaimana bias sosial memengaruhi komunikasi interpersonal. Gaffar (2021) dan Kurniati (2024), meneliti Program Keluarga Harapan (PKH), menekankan peran komunikasi empatik pendamping dalam meningkatkan kemandirian keluarga penerima manfaat. Rasyid J et al., (2024) meneliti kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Maros, menunjukkan ketimpangan layanan bagi penyandang disabilitas, sementara Syarfaini et al., (2019) menekankan pentingnya komunikasi empatik dalam bimbingan intensif bagi remaja dan anak tunagrahita. Akshar & Ismajaya (2025) menyoroti aspek spasial dari inklusi sosial, di mana ruang publik yang tidak ramah difabel membatasi interaksi sosial. Sedangkan penelitian ini memperluas cakupan dengan menelaah dinamika komunikasi interpersonal yang kompleks antara penyandang disabilitas dan pendamping nonformal dalam komunitas sosial, yang belum banyak diteliti sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *non-fitting relations* dalam konteks komunikasi interpersonal penyandang disabilitas dan pendamping pada Forum Disabilitas Maros?

2. Apa penyebab *non-fitting relations* penyandang disabilitas dalam interaksinya dengan pendamping pada Forum Disabilitas Maros?
3. Mengapa *non-fitting relations* berdampak pada komunikasi interpersonal penyandang disabilitas dan pendamping Forum Disabilitas Maros?
4. Bagaimana cara penyandang disabilitas dan pendamping pada Forum Disabilitas Maros mengatasi *non fitting relations*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang disusun berdasarkan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis *non-fitting relations* dalam konteks komunikasi interpersonal penyandang disabilitas dan pendamping pada Forum Disabilitas Maros.
2. Menganalisis penyebab *non-fitting relations* penyandang disabilitas dalam interaksinya dengan pendamping pada Forum Disabilitas Maros.
3. Menganalisis dampak *non-fitting relations* pada komunikasi interpersonal penyandang disabilitas dan pendamping pada Forum Disabilitas Maros.
4. Menganalisis cara penyandang disabilitas dan pendamping Forum Disabilitas Maros mengatasi *non-fitting relations*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis.** Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi kepada semua pihak memiliki kepentingan informasi mengenai analisis *non-fitting relations* dalam konteks komunikasi interpersonal penyandang disabilitas pada Forum Disabilitas di Kota Maros. Serta diharapkan turut memperbarui pengetahuan dan keilmuan terhadap bidang ilmu komunikasi khususnya *non-fitting relations* dalam komunikasi interpersonal.
2. **Manfaat Praktis.** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan mengenai *non-fitting relations* dalam konteks komunikasi interpersonal penyandang disabilitas dan pendamping pada Forum Disabilitas di Kota Maros. Hasil penelitian ini nantinya akan digunakan oleh masyarakat dan beberapa pihak termasuk yang ingin meneliti dengan judul yang terkait. serta dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah, organisasi masyarakat sipil, dan masyarakat umum dalam upaya membangun masyarakat inklusif bagi penyandang disabilitas di Kota Maros.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Konsep

2.1.1 Komunikasi Interpersonal.

Secara etimologi "*communications*" adalah kata bahasa Inggris untuk "proses berbagi" antara orang-orang yang terlibat dalam suatu kegiatan komunikasi. Kata latin "*communicatus*" berarti "berbagi" atau "milik bersama" (Aestetika, 2018). Tujuan yang dimiliki kedua belah pihak dalam suatu komunikasi adalah adanya pemahaman bersama atau pesan yang dikirim atau diterima. Antara lain, *Webster's New Collegiate Dictionary* (1977) mendefinisikan komunikasi sebagai proses orang mengkomunikasikan informasi satu sama lain melalui sistem tanda, simbol, atau perilaku (Pohan dalam Hsb & Yusniah, 2024).

Dalam komunikasi ini memerlukan adanya hubungan timbal balik antara penyampaian pesan dan penerimanya yaitu komunikator dan komunikan (Effendy dalam Nur, 2023). Menurut R. Wayne Pace mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung (Cangara: 2022). Dengan bertambahnya orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menjadi bertambah komplekslah komunikasi tersebut (Siregar et al., 2021).

Komunikasi interpersonal menurut Myres 1994 (dalam Suseno, 2012:15) mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah proses transaksi antara seseorang dengan lingkungannya yang mencakup orang-orang sebagai teman, keluarga, anak-anak, rekan kerja bahkan orang asing (Stephanie et al., 2013). Komunikasi interpersonal dalam komunikasi menjadi penting karena mengandung unsur pesan di dalamnya dan pesan merupakan hal yang utama untuk diperhatikan dan dipahami, guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam hal ini khususnya untuk mengurangi disonansi kognitif yang dialami oleh penyandang disabilitas (Irianto et al., 2018).

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai kemampuan yang menghubungkan manusia sebagai bentuk dari komunikasi verbal. Komunikasi yang digunakan untuk membantu membangun hubungan dengan orang lain dalam situasi yang berbeda. Gesture seperti kontak mata, gerakan tubuh dan gerakan tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal (Suhanti, 2012). Komunikasi interpersonal melibatkan komunikasi tatap mata dengan cara yang sesuai dan bertujuan (Knapp &

Daly, 2002). Sedangkan Berne dalam Ramaraja (2012) menyatakan bahwa bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi interpersonal dapat menggambarkan pola komunikasi, manajemen, kepribadian dan perbuatan (Roem & Sarmiati, 2019).

Komunikasi verbal merupakan pusat dari hubungan sosial antar manusia, oleh karena itu kecakapan dalam penggunaan bahasa dan komunikasi interpersonal dapat membantu individu untuk lebih memahami situasi sosial dan bertindak untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada (Suhanti, 2012). Komunikasi interpersonal dapat dibagi menjadi tiga kategori: keterlibatan, kendali/kontrol dan kelekatan. Rubin et al., (dalam Hullman & Wang, 2011) menyatakan bahwa terdapat enam alasan utama individu melakukan komunikasi interpersonal, yakni kontrol, kelekatan, *inclusion* (keterlibatan), relaksasi, melarikan diri dan kesenangan (Ulfa, 2023).

Keterlibatan merupakan kebutuhan untuk mempertahankan kepuasan hubungan dengan orang lain dan memiliki keterlibatan yang cukup serta rasa saling memiliki. Kontrol merupakan wujud lain dari kebutuhan untuk mempengaruhi dan menunjukkan adanya kekuatan. Serta yang terakhir adalah kelekatan, yang berarti merupakan kebutuhan untuk menjalin persahabatan, kedekatan dan cinta (Ulfa, 2023). Schutz dalam Ramaraja (2012) mengatakan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan interpersonal yang berbeda. Kesadaran akan kebutuhan interpersonal dari individu akan membantu untuk lebih dapat memahami perilaku komunikasi yang mereka miliki (Suhanti, 2012).

2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.

Interpersonal sebagai proses dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (Khotijah, 2023):

1. Kepercayaan diri (*self confidence*). Dalam komunikasi interpersonal komunikator yang efektif haruslah memiliki keyakinan diri. Seseorang komunikator yang efektif sering merasa nyaman bersama orang lain dan dalam situasi komunikasi pada umumnya.
2. Keakraban (*immediacy*). Keakraban mengacu pada suatu proses penyatuan antara komunikator dan komunikan sehingga terwujudnya suatu kesamaan antar keduanya.
3. Manajemen interaksi (*interaction management*). Komunikator yang efektif harus mengendalikan interaksi demi menggapai kepuasan kedua belah pihak. Dalam membentuk manajemen interaksi yang efektif, tidak seorangpun merasa diabaikan maupun merasa sebagai tokoh utama.

Masing-masing pihak memberikan partisipasi dalam keseluruhan komunikasi.

4. Daya ekspresi (*expressiveness*). Daya ekspresi mengacu akan suatu keterampilan keterlibatan komunikasi yang tulus dalam interaksi interpersonal.
5. Orientasi pada orang lain (*other orientation*). Perilaku yang berorientasi terhadap orang lain yaitu suatu kemampuan komunikator demi menyesuaikan diri bersama lawan bicaranya selama berkomunikasi. Orientasi ini meliputi komunikasi perhatian dan minat tentang apapun yang dikatakan oleh lawan bicara (Tuhuteru et al., 2021).

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Komunikasi Interpersonal.

Berlangsungnya komunikasi interpersonal memiliki tujuan tertentu yakni memberikan dampak pada setiap pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Tujuan komunikasi tanpa disadari berlangsung begitu saja walau terkadang tujuan komunikasi interpersonal dilakukan secara terencana (Imama, 2021). Dalam buku Elva & Sarmiati (2019) yang berjudul Komunikasi Interpersonal, terdapat enam tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu:

1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.

Salah satu cara agar kita dapat mengenali diri kita sendiri adalah dengan melakukan komunikasi interpersonal. Komunikasi ini memberikan kesempatan bagi kita untuk memperbincangkan tentang diri kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain maka akan memunculkan pandangan baru tentang kita yang belum kita kenali sejauh ini, sekaligus belajar memahami lebih dalam dan bagaimana kita dapat membuka diri terhadap orang lain (Roem & Sarmiati, 2019).

2. Mengetahui dunia luar.

Adanya komunikasi interpersonal memberikan kesempatan yang baik pada setiap komunikatornya. Banyak sekali informasi yang dapat ditemukan, salah satunya adalah memahami dan menentukan bagaimana dunia luar (Imama, 2021). Komunikasi interpersonal bertujuan untuk memberikan hal-hal menarik dari dunia luar yang dapat membuat kita memahami lingkungan dengan baik tentang objek, peristiwa maupun tentang orang lain (Roem & Sarmiati, 2019).

3. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna.

Komunikasi interpersonal mampu membentuk, memelihara dan mendekatkan diri kita kepada orang lain serta dianggap mampu membangun dan menyokong hubungan sosial seseorang terhadap orang lain. Hubungan itu mampu membantu kita menjadi orang yang lebih

mudah dalam hal berbagi dan menjadikan diri kita merasa lebih baik serta mengurangi hal-hal yang sifatnya sepi dan depresi (Imama, 2021).

4. Mengubah sikap dan perilaku.

Dalam komunikasi interpersonal kita sering berupaya menggunakan sikap dan perilaku orang lain. Kita menginginkan seseorang memilih suatu cara tertentu seperti membaca buku, mendengarkan musik genre baru, memberi suatu barang, mencoba makanan baru, berfikir dengan cara tertentu, menonton bioskop, percaya bahwa sesuatu baik dan tidak baik, dan semacamnya. Singkatnya kita banyak menggunakan waktu untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi interpersonal (Sarmiati, 2019).

5. Bermain dan mencari hiburan.

Sering kali tujuan yang satu ini dianggap tidak penting, namun sebenarnya komunikasi ini sangatlah penting karena mampu memberi suasana yang lepas dari keseriusan, kejenuhan, ketegangan dan sebagainya.

6. Membantu orang lain.

Beberapa contoh profesi yang bersifat menolong orang lain seperti psikiater, psikolog klinik atau ahli terapi. Pekerjaan tersebut sebagian besar dikerjakan melalui komunikasi interpersonal, sama halnya ketika seseorang memberikan nasihat dan saran kepada teman sebayanya yang sedang dihadapkan sebuah masalah dan sedang berusaha mencari solusinya. Contoh tersebut menggambarkan bahwa salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah membantu orang lain (Irianto et al., 2018).

2.1.1.3 *Non-fitting relations* dalam Komunikasi Interpersonal

Secara terminologi, *fitting* maupun *non-fitting* merupakan kosakata umum yang kerap kali digunakan dalam berbagai disiplin ilmu. Semisalnya, dalam konteks sosiologi busana, istilah *fitting* dilihat sebagai kode utama dalam seni untuk menunjukkan perbedaan antara bentuk yang cocok (*fitting*) dan yang tidak cocok (*non-fitting*). Ini mencakup bagaimana karya seni dievaluasi berdasarkan keseimbangan bentuk dan ide. Dalam konteks modernisme dan *avant-gardisme*, *fitting* berkaitan dengan koherensi internal bentuk-bentuk estetika, sementara dalam *avant-gardisme*, *fitting* ditentukan oleh hubungan ide dalam karya (Peer & Laermans, 2025).

Sedangkan dalam ilmu migas, *fitting* adalah komponen penting bagian dari pipa yang dibuat untuk tujuan tertentu, seperti mengubah arah aliran pipa atau menghubungkan dua pipa dengan ukuran yang berbeda (Ulfah et al., 2020). Terminologi *fitting* mensyaratkan satu hal, yakni keterhubungan. Dalam kajian ilmu komunikasi, konsep *fitting* diadaptasi untuk memahami

komunikasi interpersonal. Literatur yang secara khusus membahas *non-fitting relations* masih terbatas, sehingga istilah ini dapat dipahami melalui kerangka komunikasi interpersonal. Dalam konteks tersebut, *non-fitting relations* merujuk pada kondisi ketidakselarasan dalam interaksi komunikasi, yang muncul ketika ucapan, perasaan, dan ekspresi nonverbal tidak selaras sehingga menghambat efektivitas komunikasi. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang ideal ditandai dengan keselarasan (*fitting relations*).

Beberapa indikator *non-fitting relations* meliputi: Pertama, disonansi kognitif. Konsep ini sering dikaitkan dengan teori disonansi kognitif, di mana individu merasakan ketidaknyamanan ketika mereka memiliki dua atau lebih kognisi (pikiran, keyakinan, nilai) yang kemudian bertentangan (Festinger, 1968:5-6). Kedua, ketidakcocokan verbal dan nonverbal. *Non-fitting relations* dapat terlihat ketika ada inkonsistensi antara pesan verbal (kata-kata) dan nonverbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, nada suara) (Patterson et al., 2023). Ketiga, ketidaksesuaian harapan. Hubungan bisa menjadi *non-fitting* ketika harapan satu pihak tidak terpenuhi oleh pihak lain. Contohnya, jika seseorang mengharapkan dukungan emosional terhadap teman bicaranya, tetapi hanya menerima nasihat praktis, hal ini bisa menciptakan ketidakpuasan. Keempat, perbedaan nilai dan tujuan. Jika individu dalam suatu hubungan memiliki nilai-nilai atau tujuan hidup yang sangat berbeda, akan menyebabkan konflik dan perasaan tidak cocok dalam jangka panjang (Novianty & Husain, 2025).

Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang ideal ditandai oleh keselarasan atau *fitting relations*. Komunikasi interpersonal berkaitan erat dengan interaksi sosial, mencakup kontak sosial, aktivitas bersama, dan intensitas hubungan antara individu maupun kelompok (Listiyani et al., 2024). Atraksi interpersonal turut memengaruhi pola komunikasi, karena berhubungan dengan proses penilaian dan pengambilan keputusan dalam interaksi timbal balik (Krech, Crutchfield, & Ballachey dalam Rochmah dkk, 1996; Hamzani & Wijayani, 2021). Devito (2016:259-264), menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal dapat diukur melalui lima kualitas humanistik, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kemudian dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni konsep diri, faktor internal seperti kesamaan sifat, tekanan emosional, harga diri rendah, keterasingan sosial, maupun faktor situasional seperti daya tarik fisik, kedekatan, dan kompetensi (Khotijah, 2023; Tuhuteru et al., 2021).

Dalam konteks inklusi sosial penyandang disabilitas, komunikasi tidak hanya menjadi sarana pertukaran informasi tetapi juga instrumen untuk memperoleh pengakuan, otonomi, dan partisipasi sosial (Gjermestad et al., 2023). Menjadi begitu penting sebagai upaya memitigasi *non-fitting relations* yang terjadi seperti alienasi, dan kurangnya kepercayaan diri (Sacharissa & Shalehah, 2023; Novianty & Husain, 2025). Fenomena ini menunjukkan

bahwa komunikasi menjadi elemen penting dalam membangun interaksi yang setara antara penyandang disabilitas dan pendamping. Namun, dalam praktiknya sering terjadi ketidaksesuaian komunikasi atau *non-fitting relations*, di mana pesan, ekspresi, atau perilaku komunikasi antara kedua pihak tidak selaras sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan ketegangan relasional (Bourke et al., 2025).

2.1.2 Penyandang Disabilitas

Pengertian disabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Menurut John, penyandang disabilitas adalah seseorang yang mempunyai kelainan dan/atau yang dapat mengganggu aktivitas (Lubis et al., 1970). Istilah disabilitas atau dalam bahasa Inggris "*disability*" digunakan untuk menunjukkan ketidakmampuan yang ada sejak dilahirkan atau cacat yang sifatnya permanen (Hasan, 2018). Disabilitas menurut Undang-Undang No.4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, adalah setiap orang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya (Fadhili, 2020).

Istilah penyandang disabilitas merupakan istilah baru yang dilekatkan kepada orang yang membutuhkan kebutuhan khusus. Istilah ini mengalami perkembangan dan perubahan dari awalnya penyandang cacat. Penggunaan istilah penyandang cacat sampai tahun 2010-an, istilah itu juga digunakan oleh lembaga-lembaga resmi seperti Persatuan Penyandang Cacat Indonesia (PPCI) dan Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) yang memperjuangkan hak-hak penyandang disabilitas. Akan tetapi, sekarang kedua lembaga itu sudah berganti nama menjadi PPDI (Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia) dan HWCI (Himpunan Wanita Cacat Indonesia).

Perubahan penggunaan istilah penyandang cacat menjadi penyandang disabilitas sejak Indonesia ikut meratifikasi Undang-Undang Penyandang Disabilitas Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB), yaitu *United Nation Convention on The Rights of People with Disability* (UNCRPD) pada tahun 2011 (Hikam, 2023). UNCRPD memakai istilah penyandang disabilitas atau *people with disability* untuk menegaskan kondisi khusus tubuh dan menekankan bahwa pertama-tama mereka adalah manusia, sehingga mereka tidak boleh didiskriminasi karena kondisi khusus tubuhnya tetapi justru harus didukung akseibilitasnya. Dalam wacana linguistik sendiri ada beberapa istilah seperti *special need* (berkebutuhan khusus) dan *special ability* (berkemampuan khusus) (Hikam, 2023).

Kementrian kesehatan mencatat, pada tahun 2011 diperkirakan jumlah penduduk penyandang disabilitas mencapai 3,11 persen dari populasi penduduk, kurang lebih totalnya ada 6,7 juta jiwa. Survei Penduduk Antar Sensus atau Supas BPS pada 2015 menunjukkan jumlah penyandang disabilitas Indonesia sebanyak 21,5 juta jiwa. Tahun 2020, Deputi Bidang Kependudukan dan Ketenagakerjaan Kementerian PPN/Bappenas Pungky Sumadi menyampaikan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia hampir 26 juta jiwa. Dan dari data sistem informasi penyandang disabilitas pada Maret 2020 bahwa ada 197.582 jiwa penyandang disabilitas.

Long Form Sensus Penduduk 2020 (SP2020) mengungkapkan bahwa prevalensi penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 1,43 persen, atau 1 hingga 2 orang dari setiap 100 penduduk. Data ini dikumpulkan sesuai standar internasional *Washington Group* dan menjadi dasar penting dalam evaluasi kebijakan nasional, seperti Rencana Aksi Nasional Penyandang Disabilitas 2021-2024, serta pemantauan target-target global SDGs (Badan Pusat Statistik, 2020). Indonesia telah menunjukkan komitmen kuat dalam meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas melalui berbagai kebijakan strategis yang sejalan dengan visi pembangunan nasional.

Penyandang disabilitas dipandang sebagai bagian integral dari potensi bangsa yang perlu dioptimalkan kontribusinya dalam pembangunan nasional, baik dari sisi sosial, ekonomi maupun budaya (Badan Pusat Statistik, 2020). Langkah konkret pemerintah tercermin dalam pengesahan berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menjadi dasar dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas secara komprehensif. UU ini menegaskan kewajiban pemerintah untuk menyediakan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan fasilitas publik yang memadai.

Selain itu kebijakan seperti Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri PPN/Bappenas Nomor 3 Tahun 2021 memberikan landasan operasional untuk penghormatan, perlindungan, dan pemberdayaan penyandang disabilitas dapat hidup sehat, produktif, mandiri, dan bermartabat (Badan Pusat Statistik, 2020). Dalam buku Haryanto & Haris Iriyanto (2021), terdapat klasifikasi penyandang disabilitas menurut ketentuan Organisasi Kesehatan Dunia, *The World Health Organization* (WHO), ada tiga kategori penyandang disabilitas (Iriyanto et al., 2018) yaitu:

1. *Impairment*, yaitu orang yang tidak berdaya secara fisik sebagai konsekuensi dari ketidaknormalan psikologik, psikis, atau karena kelainan pada struktur organ tubuhnya. Tingkat kelemahan itu menjadi penghambat yang mengakibatkan tidak berfungsinya anggota tubuh lainnya seperti pada fungsi mental. Contoh dari kategori impairment ini adalah kebutaan, tuli, kelumpuhan, amputasi pada anggota tubuh,

gangguan mental (keterbelakangan mental) atau penglihatan yang tidak normal (Hikam, 2023).

2. *Disability*, yaitu ketidakmampuan dalam melakukan aktivitas pada tataran aktifitas manusia normal, sebagai akibat dari kondisi imparment tadi. Akibat dari kerusakan pada sebagian atau semua anggota tubuh tertentu, menyebabkan seseorang menjadi tidak berdaya untuk melakukan aktifitas manusia normal, seperti mandi, makan, minum, naik tangga atau ke toilet sendirian tanpa harus dibantu orang lain (Hikam, 2023).
3. *Handicap*, yaitu ketidakmampuan seseorang di dalam menjalankan peran sosial-ekonominya sebagai akibat dari kerusakan fisiologis dan psikologis baik karena sebab abnormalitas fungsi (*impairment*), atau karena disabilitas (*disability*) sebagaimana di atas. Disabilitas dalam kategori ke tiga lebih dipengaruhi faktor eksternal di individu penyandang disabilitas, seperti terisolir oleh lingkungan sosialnya atau karena stigma budaya, dalam arti penyandang disabilitas adalah orang yang harus dibelaskasihani, atau bergantung bantuan pada orang lain yang normal (Hikam, 2023).

Sementara menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, yang dimaksud Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (RI, 2016). Penyandang Disabilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 terbagi menjadi:

1. Disabilitas Fisik

Berdasarkan UU No.8 tahun 2016, Disabilitas Fisik adalah individu yang mengalami keterbatasan mobilitas atau stamina fisik yang mengganggu sistem otot, pernafasan, atau saraf dan gangguan pada fungsi gerak. Disabilitas fisik dapat terdiri dari *Paraplegia*, *Cerebral Palsy* (CP), dan *Dwarfism*. *Paraplegia* yaitu hilangnya kemampuan anggota tubuh bagian bawah seperti tungkai atau panggul. Hal tersebut biasa disebabkan oleh faktor genetik dan sumsum tulang belakang.

Cerebral Palsy (CP) yang biasa disebabkan karena cedera otak pada saat sedang berkembang sebelum atau sesudah kelahiran, ialah gangguan yang terjadi pada jaringan saraf dan otak yang mengendalikan gerakan, laju belajar, alat indera, dan kemampuan berpikir. *Dwarfism* yaitu individu yang mengalami pertumbuhan kerangka abnormal yang disebabkan oleh faktor genetik maupun medis.

2. Disabilitas Sensorik

Disabilitas Sensorik adalah individu yang mengalami keterbatasan pada fungsi alat indera seperti penglihatan dan pendengaran. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh faktor genetik/usia, kecelakaan/cidera dan kesehatan/penyakit serius. Disabilitas Sensorik terdiri dari dua kelompok yaitu Disabilitas Pendengaran dan Disabilitas Penglihatan.

Disabilitas Pendengaran merupakan individu yang mengalami hambatan dengan keterbatasan kemampuan mendengar, yang diistilahkan sebagai Disabilitas Rungu atau Tuli. Sedangkan Disabilitas Penglihatan yaitu individu yang mengalami keterbatasan pada kemampuan melihat, yang disebut dengan Disabilitas Netra.

3. Disabilitas Mental

Disabilitas yang paling jarang dikenali masyarakat adalah Disabilitas Mental. Disabilitas Mental merupakan individu yang mengalami gangguan pada fungsi pikir, emosi, dan perilaku sehingga adanya keterbatasan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari (Hasan, 2018). Disabilitas Mental terdiri dari Disabilitas Psikososial dan Disabilitas Perkembangan.

Disabilitas Psikososial biasa dikenal dengan ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa) atau ODMK (Orang dengan Masalah Kejiwaan). Disabilitas Perkembangan merupakan individu yang mengalami gangguan pada perkembangan dalam kemampuan untuk berinteraksi sosial. Contoh Disabilitas Perkembangan yaitu Autisme dan *Attention Deficit Hyperactivity Disorder* (ADHA) yaitu gangguan mental yang menyebabkan seorang anak sulit memusatkan perhatian serta memiliki perilaku impulsive dan hiperaktif.

4. Disabilitas Intelektual

Disabilitas Intelektual adalah individu yang mengalami gangguan pada fungsi kognitif karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata. WHO mengatakan Disabilitas Intelektual sebagai berkurangnya kemampuan dalam memahami informasi baru, belajar, dan menerapkan keterampilan baru. Disabilitas intelektual disebabkan oleh faktor internal seperti genetik dan kesehatan. Disabilitas ini dapat dibagi menjadi tiga ragam yaitu gangguan kemampuan belajar, tuna grahita dan *down syndrome*.

2.1.3 Pendampingan Sosial

Pendampingan merupakan suatu pendekatan yang dilakukan oleh seseorang yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan maupun keterampilan kepada individu atau kelompok masyarakat terhadap suatu tugas atau tanggung jawab yang berdampak pada individu atau masyarakat itu sendiri (Abdurachman, 2013). Pendampingan juga

merupakan suatu aktivitas yang bermakna pembinaan, pengajaran, pengarahan, yang lebih berkonotasi pada menguasai, mengendalikan, dan mengontrol (Nasution & Atika, 2023). Proses dalam kegiatan menjadi pendamping merupakan suatu kegiatan relasi sosial antara pendamping dengan klien yang bertujuan untuk memecahkan masalah, memperkuat dukungan, mendayagunakan berbagai sumber dan potensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup (Rahmawati & Kisworo, 2017).

Pendampingan sosial merupakan suatu strategi yang sangat menentukan keberhasilan pemberdayaan masyarakat dan sering dikaitkan dengan pekerja sosial (Rahmawati & Kisworo, 2017). Undang-Undang yang secara langsung mengakui dan mengatur adanya keberadaan pekerja sosial, diantaranya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Pada pasal 1 angka 4 yang dimaksud pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial dan kepedulian dalam pekerjaan sosial, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman praktik pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan sosial.

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial merupakan upaya terarah, terpadu dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Pemerintah berkewajiban mengarahkan, membimbing, melindungi serta menumbuhkan suasana mendukung dalam masyarakat (Rahayu et al., 2020).

Beberapa tugas yang berkaitan dengan peran ini adalah menjadi model, melakukan negosiasi dan mediasi, memberikan dukungan, membangun konsensus bersama, serta melakukan pengorganisasian dan pemanfaatan sumber, dan juga berperan dalam keterampilan mendidik. Pendamping berperan aktif sebagai agen yang memberi masukan positif dan direktif berdasarkan pengetahuan dan pengalaman masyarakat yang didampinginya (Rahmawati & Kisworo, 2017). Pekerja sosial dapat bertugas mencari sumber-sumber, melakukan pembelaan, menggunakan media, meningkatkan hubungan masyarakat dan membangun jaringan kerja (Rahayu et al., 2020).

Pemenuhan kebutuhan dasar merupakan tantangan besar bagi seseorang dengan disabilitas dalam hidupnya. Salah satu kebutuhan dasarnya yaitu kemandirian untuk melatih insting dalam memilih keputusan serta tanggung jawab (Nasution & Atika, 2023). Pada seorang disabilitas untuk menuju kemandirian lebih rumit dibandingkan pada anak normal karena keterbatasan yang mereka miliki, maka akan ada nilai tambah dalam

melatihnya. Sehingga proses menuju kemandirian tersebut diperlukan peran pendamping di setiap prosesnya.

Keterbatasan pada penyandang disabilitas menuntut adanya bimbingan, pendampingan, dan perawatan intensif agar kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi (Aulia & Apsari, 2020). Kemandirian individu penyandang disabilitas tidak dapat muncul dengan sendirinya, perlu adanya usaha-usaha baik itu dari masing-masing individu maupun dari berbagai pihak, seperti orang tua, guru, pendamping, ataupun institusi-institusi sosial yang diperuntukkan khusus bagi penyandang disabilitas serta lingkungan sekitarnya. Tanpa adanya bimbingan dan pengarahan yang baik, penyandang disabilitas akan mengalami kesulitan dalam membangun kepercayaan dirinya dan kemandiriannya (Nurjanah, 2008).

2.1.4 Organisasi Kemitraan

Organisasi adalah kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda yang saling tergantung antara satu dengan yang lainnya yang berusaha untuk mewujudkan kepentingan bersama dan memanfaatkan berbagai sumber daya (Mulyadi & Setiawan, 2001:1). Organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Aldiansyah & Lambey, 2017). Dalam rangka mencapai suatu tujuan, kerja sama antarorganisasi merupakan satu hal yang biasa terjadi. Kerja sama dapat dilakukan antara instansi pemerintah dengan badan usaha dan juga antara lembaga swadaya masyarakat dengan perguruan tinggi (Rejeki & Negoro, 2022).

Tujuan masing-masing organisasi dan tujuan bersama dapat tercapai melalui sinergi kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sinergi antar lembaga dapat dipayungi oleh sebuah konsep yang disebut kemitraan (Rejeki & Negoro, 2022). Lembaga non formal kebanyakan berasal dari lembaga yang terdiri dari atas swadaya masyarakat, terlebih dalam era globalisasi ini tidak ada organisasi yang mampu berdiri sendiri terpisah dari organisasi lain. Secara garis besar suatu organisasi sangat membutuhkan bantuan dari organisasi lainnya untuk menjadikannya lebih maju dan sukses (Herlina, 2010).

Kemitraan secara teoritis berbunyi bahwa “memulai dengan mengakui dan memahami kemitraan pada diri sendiri dan orang lain, dan menemukan alternatif yang kreatif bagi pemikiran dan perilaku dominator merupakan langkah pertama ke arah membangun sebuah organisasi kemitraan” (Eisler et al., 2016). Menurut Natoatmodjo (2003), kemitraan adalah suatu kerja formal antara individu-individu, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi untuk mencapai suatu tugas atau tujuan tertentu (Dewantoro et al., 2021). Ditjen P2L & PM mengutarakan berbagai pengertian kemitraan secara umum (Fitri et al., 2018) meliputi:

1. Kemitraan mengandung pengertian adanya interaksi dan interelasi minimal antara dua pihak atau lebih dimana masing-masing pihak merupakan “mitra” atau “*partner*”.
2. Kemitraan adalah proses pencarian/perwujudan bentuk-bentuk kebersamaan yang saling menguntungkan dan saling mendidik secara sukarela untuk mencapai kepentingan bersama.
3. Kemitraan adalah upaya melibatkan berbagai komponen baik sektor, kelompok masyarakat, lembaga pemerintah atau non-pemerintah untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama berdasarkan atas kesepakatan, prinsip, dan peran masing-masing.
4. Kemitraan adalah suatu kesepakatan dimana seseorang, kelompok atau organisasi bekerjasama mencapai tujuan, mengambil dan melaksanakan serta membagi tugas, menanggung bersama baik yang berupa resiko maupun keuntungan, meninjau ulang hubungan masing-masing secara teratur dan memperbaiki kembali kesepakatan bila diperlukan (Zinaida et al., 2023).

Dalam peraturan pemerintah No. 44 Tahun 1997 tentang kemitraan juga telah dijelaskan bahwa arti dari kemitraan adalah kerja sama usaha, antara usaha kecil dengan usaha menengah atau dengan usaha besar disertai dengan pembinaan dan pengembangan oleh usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan (Supriyadi dalam Ghassani, 2015). Kemitraan memiliki dua model yaitu (Irfan et al., 2022):

1. Model I merupakan model kemitraan paling sederhana dalam bentuk jaring kerja (*networking*) atau *building linkages*. Kemitraan ini berbentuk jaringan kerja, masing-masing mitra memiliki program tersendiri mulai dari perencanaannya, pelaksanaannya hingga evaluasi. Dan jaringan tersebut terbentuk karena adanya persamaan dan pelayanan atau sasaran pelayanan atau karakteristik lainnya.
2. Model II merupakan model kemitraan yang lebih baik dan solid dibandingkan model I. Hal ini karena setiap mitra memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap program bersama. Visi, misi, dan kegiatan-kegiatan dalam mencapai tujuan kemitraan direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi bersama.

Salah satu bentuk organisasi mitra ialah berdirinya Forum Disabilitas Maros (FORDISMA) yang berada di Kota Maros, Sulawesi Selatan. FORDISMA adalah sebuah inisiatif yang dibentuk oleh Dinas Sosial Kabupaten Maros yang didukung oleh Yayasan BaKTI (Bursa Pengetahuan Kawasan Timur Indonesia) dengan tujuan untuk mengadvokasi hak dan kesejahteraan penyandang Disabilitas. Organisasi ini hadir sebagai respons terhadap tantangan yang dihadapi oleh individu dengan disabilitas dalam

kehidupan sehari-hari termasuk aksesibilitas, diskriminasi, dan kurangnya dukungan dari berbagai sektor.

FORDISMA dibentuk untuk menjadi wadah bagi teman-teman difabel dan organisasi yang berfokus pada isu-isu terkait disabilitas yang ada di Kabupaten Maros, terutama dalam penyusunan peraturan Bupati mengenai penyandang disabilitas sebagai turunan dari Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Maros No.6 Tahun 2018 tentang penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Kota Maros, sebagai bagian dari Sulawesi Selatan, memiliki populasi penyandang disabilitas yang beragam, namun masih sering termarginalkan dalam berbagai aspek sosial, ekonomi, dan politik. Melalui kolaborasi dengan pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, serta komunitas lokal, Forum Disabilitas Maros berusaha meningkatkan kesadaran akan pentingnya hak-hak penyandang disabilitas, yang juga berfungsi sebagai wadah bagi penyandang disabilitas untuk berbagi pengalaman, mengembangkan jaringan, dan memperjuangkan aspirasi mereka secara kolektif.

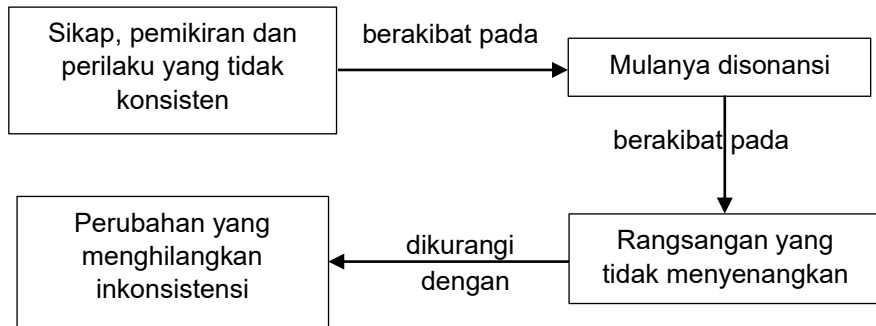
2.2 Kajian Teori

2.2.1 Teori Disonansi Kognitif (*Cognitive Dissonance*)

Salah satu teori terpenting dalam ilmu psikologi sosial karena membahas mengenai sistem berpikir manusia (Aqila, 2024). Konsep yang dikembangkan oleh Leon Festinger ini membahas tentang tingkah laku umum (tidak khusus membicarakan tingkah laku sosial), namun memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penelitian-penelitian psikologi sosial. Festinger menyebut perasaan ini sebagai ketidakseimbangan disonansi kognitif (*cognitive dissonance*); orang-orang merasakan ketika mereka “menemukan diri mereka melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang mereka ketahui, atau memiliki pendapat yang tidak sesuai dengan pendapat mereka yang lain” (Handayani & Nurchayati, 2024).

Konsep ini membentuk inti dari Teori Disonansi Kognitif (*Cognitive Dissonance theory-CDT*) Festinger, sebuah teori yang berpendapat bahwa disonansi adalah sebuah perasaan tidak nyaman yang memotivasi orang untuk mengambil langkah-langkah untuk mengurangi hal tersebut (West & Turner, 2017). Sebagaimana yang Brown (1965) kemukakan, dasar-dasar teori lebih mengikuti prinsip-prinsip sederhana: “Sebuah keadaan disonansi kognitif adalah keadaan ketidaknyamanan psikologis atau ketegangan yang memotivasi upaya untuk mencapai harmoni. Disonansi adalah nama untuk ketidakseimbangan dan harmoni nama untuk keseimbangan”.

Selanjutnya, Brown menunjukkan bahwa teori memungkinkan dua elemen untuk memiliki tiga hubungan yang berbeda satu sama lain: hubungan ini disebut konsonan, disonan, atau tidak relevan (West & Turner, 2017).



Gambar 1. Proses Disonansi Kognitif
Sumber: West & Turner (2017)

Ilustrasi klasik disonansi pada buku Griffin (2018) diungkapkan dalam dongeng *The Fox and The Grapes* oleh Aesop. Dalam cerita ini, ada seekor rubah melihat anggur tinggi dan ingin memakannya. Saat rubah tidak bisa memikirkan cara untuk menjangkau anggur tersebut, dia memutuskan bahwa buah anggur mungkin tidak layak untuk dimakan, dengan alasan buah anggur belum matang atau asam. Contoh ini mengikuti sebuah pola dimana seseorang menginginkan sesuatu, menemukannya namun tidak dapat dicapai, dan mengurangi disonansi dengan cara mengkritiknya (Griffin dalam Dewanti & Irwansyah, 2021).

Konsep disonansi kognitif Festinger (1957), menyatakan bahwa individu berusaha untuk menjaga konsistensi di antara berbagai kognisi (misalnya pikiran, perilaku, sikap, nilai, atau keyakinan). Kognisi yang tidak konsisten dapat menghasilkan keadaan yang membuat individu menjadi merasa adanya ketidaksesuaian dalam diri yang akhirnya memotivasi individu untuk mengubah satu atau lebih kognisi untuk mengembalikan konsistensi dengan kognisi lain sehingga individu mendapat kesesuaian (Kurnia et al., 2024). Disonansi kognitif adalah salah satu dari sekian banyak teori yang didasarkan pada prinsip konsistensi kognitif yang tumbuh dari teori-teori awal seperti teori keseimbangan (Heider, 1958). Yang unik dari pendekatan Festinger adalah usulan bahwa disonansi kognitif adalah

keadaan mental permusuhan yang memotivasi individu untuk mengurangi disonansi tersebut (Miller, 2020).

Menurut Festinger (1957) jika ada sebuah stimulus baru yang diterima oleh individu dan itu berkontradiksi dengan apa yang diyakini, maka individu akan melakukan skema yaitu struktur kognitif untuk mengatur informasi yang baru (Dewanti & Irwansyah, 2021). Hal itu dilakukan agar informasi yang baru dapat dipahami, individu harus bisa menemukan skema yang dapat digunakan untuk menghubungkan stimulus baru dengan pengalaman yang dipahami sebelumnya (Dainton & Zelle, 2018). Hal ini tentunya erat berkaitan dengan sikap, keyakinan, nilai, perilaku pemeliharaan atau perubahan yang biasanya mempengaruhi penentuan keputusan (Jones dalam Dewanti & Irwansyah, 2021).

Menurut teori konsistensi seseorang akan merasa nyaman jika ada konsistensi atau keseimbangan antara aspek kognitif, afektif dan konatif dalam dirinya. Menurut Sendjaja (Ritonga, 2005:16), aspek tersebut berupa:

1. Aspek kognitif, yaitu menyangkut kesadaran dan pengetahuan. Misalnya, menjadi sadar atau ingat, menjadi tahu dan kenal.
2. Aspek afektif, yaitu menyangkut sikap atau perasaan/emosi. Misalnya, sikap setuju/tidak setuju, perasaan sedih, gembira, perasaan benci dan menyukai.
3. Aspek konatif, yaitu menyangkut perilaku/tindakan. Misalnya, berbuat seperti apa yang disarankan, atau berbuat sesuatu tidak seperti yang disarankan.

Seperti yang kita ketahui situasi ini merupakan kebingungan antara dua kognisi yang tidak konsisten satu sama lain. Menurut Schiffman & Kanuk (2008), disonansi atau inkonsistensi ini terjadi ketika individu memegang konflik pemikiran tentang suatu keyakinan atau objek. Festinger juga menghipotesiskan tiga mekanisme mental yang digunakan orang untuk memastikan tindakan dan sikapnya selaras yaitu, eksposur selektif mencegah disonansi, disonansi pasca keputusan menciptakan kebutuhan untuk kepastian dan justifikasi minimal untuk tindakan menginduksi perubahan sikap (Dewanti & Irwansyah, 2021).

2.2.1.1 Asumsi Dasar Disonansi Kognitif

Menurut Festinger (1957) keadaan disonansi ini dapat berasal dari empat sumber utama yaitu inkonsistensi logis (*logical inconsistency*), nilai-nilai budaya (*cultural mores*), pendapat umum (*opinion generality*), dan pengalaman masa lalu (*past experience*) (Handayani & Nurchayati, 2024). Disonansi kognitif memberikan penjelasan bagaimana keyakinan dan sikap perubahan perilaku. Fokusnya adalah pada efek inkonsistensi antara kognisi. Menurut West & Turner (2017) ada empat asumsi dasar disonansi kognitif

yaitu, asumsi pertama menggambarkan model sifat manusia yang peduli dengan stabilitas dan konsistensi. Disonansi kognitif menunjukkan bahwa orang tidak menikmati inkonsistensi dalam pemikiran dan keyakinan mereka, sebaliknya mereka mencari konsistensi (Aqila, 2024).

Janet Mayer (2011) menemukan bahwa alasan disonansi membuat orang sering menyesali pesan mereka yang telah terkirim kepada orang lain. Asumsi kedua berbicara dengan jenis konsistensi yang penting bagi orang lain. Teori ini tidak peduli dengan konsistensi logis yang ketat, namun sebaliknya mengacu pada fakta bahwa kognisi harus menjadi inkonsistensi secara psikologis (sebagaimana berlawanan dengan inkonsisten secara logis) dengan satu sama lain untuk membangkitkan disonansi kognitif. Asumsi ketiga menunjukkan bahwa ketika orang mengalami inkonsistensi psikologis, disonansi yang tercipta adalah permusuhan. Dengan demikian, orang tidak menikmati berada dalam keadaan disonansi (Aqila, 2024).

Festinger menyatakan bahwa disonansi adalah keadaan pendorong yang memiliki sifat gairah. Sejak konseptualisasi awal teori Festinger, sejumlah besar penelitian telah mendukung asumsi ini (misalnya Cooper, 1976; Rydell, McConnell & Mackie, 2008). Salah satu studi dari Elkin & Leippe (1986) menemukan bahwa gairah fisiologis juga berkaitan dengan disonansi. Asumsi keempat menjelaskan bahwa disonansi memotivasi upaya untuk mencapai harmoni dan upaya searah pengurangan disonansi. Teori berasumsi bahwa gairah dihasilkan oleh disonansi yang akan memotivasi orang untuk menghindari situasi yang menciptakan inkonsistensi dan berusaha menuju situasi yang mengembalikan konsistensi (Aqila, 2024). Dengan demikian, gambaran sifat manusia yang membingkai teori termasuk mencari konsistensi psikologis sebagai hasil dari rangsangan yang disebabkan oleh keadaan berlawanan dari kognisi yang tidak konsisten (West & Turner, 2017).

2.2.1.2 Konsep dan Proses Disonansi Kognitif

Tiga faktor yang memengaruhi besarnya disonansi yang akan dirasakan seseorang (Zimbardo, Ebbesen, & Sc Maslach, 1977). Pertama, tingkat kepentingan (*importance*) atau seberapa besar masalah ini memengaruhi tingkat disonansi yang dirasakan. Kedua, besarnya disonansi dipengaruhi oleh rasio disonansi (*dissonance ratio*), atau besarnya kognisi disonan relatif terhadap besarnya kognisi konsonan. Ketiga, dasar pemikiran (*rationale*) mengacu pada penalaran yang digunakan untuk menjelaskan mengapa inkonsistensi ada. Semakin banyak alasan yang harus diperhitungkan untuk perbedaan tersebut, disonansi akan kurang dirasakan (West & Turner, 2017).

Meskipun Disonansi Kognitif menjelaskan bahwa disonansi dapat dikurangi, baik melalui perubahan perilaku maupun sikap, sebagian besar penelitian telah difokuskan pada yang terakhir. Menurut West dan Turner (2017) terdapat cara untuk meningkatkan konsistensi yang berbasis kognitif dan teori menyarankan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengurangi disonansinya seperti: 1) Ekposur Selektif (*selective exposure*) sebuah metode untuk mengurangi disonansi dengan mencari informasi yang konsonan dengan keyakinan dan tindakan saat ini. 2) Perhatian Selektif (*selective attention*) sebuah metode untuk mengurangi disonansi dengan memperhatikan informasi yang konsonan dengan keyakinan dan tindakan saat ini. 3) Interpretasi Selektif (*selective interpretation*) metode untuk mengurangi disonansi dengan menginterpretasikan informasi yang ambigu sehingga menjadi konsisten dengan keyakinan dan tindakan saat ini. 4) Retensi Selektif (*selective retention*) metode untuk mengurangi disonansi dengan mengingat informasi yang konsonan dengan keyakinan dan tindakan saat ini (Handayani & Nurchayati, 2024).

2.2.2 Teori Komunikasi Akomodasi (*Communication Accommodation Theory/CAT*).

CAT berpijak pada premis ketika individu berinteraksi, mereka melakukan perubahan pada pola vokal, gerak tubuh dan ucapan untuk mengakomodasi individu lainnya. Giles mempercayai bahwa akomodasi tersebut atas beberapa alasan seperti menghidupkan persetujuan pendengar, mendapatkan efisiensi dalam komunikasi, mempertegas posisi dominan, dan melindungi identitas sosial yang positif (West & Turner, 2017).

Teori akomodasi ini adalah adaptasi, bagaimana seseorang menyesuaikan komunikasi mereka dengan orang lain. Teori ini berpijak pada premis bahwa ketika seseorang berinteraksi, mereka menyesuaikan pembicaraan, pola vokal, dan atau tindak tanduk mereka untuk mengakomodasi orang lain (West & Turner dalam Suheri, 2019). Akomodasi biasanya dilakukan secara tidak sadar, kita cenderung memiliki naskah kognitif internal yang kita gunakan ketika kita berbicara dengan orang lain (West & Turner, 2007: 217).

Teori ini dikemukakan oleh Howard Giles dan koleganya, berkaitan dengan penyesuaian interpersonal dalam interaksi komunikasi. Hal ini didasarkan pada observasi bahwa komunikator sering kelihatan menirukan perilaku satu sama lain (Suheri, 2019). Teori akomodasi ini berawal pada pemikiran mengenai model “mobilitas aksen” yang didasarkan pada berbagai aksen yang dapat didengar dalam situasi wawancara.

2.2.2.1 Asumsi Dasar Teori Komunikasi Akomodasi

Dengan mengingat bahwa akomodasi dipengaruhi oleh beberapa keadaan personal, situasional dan budaya, sehingga West & Tunner (2017: 219) merumuskan empat asumsi dasar:

1. Persamaan dan perbedaan berbicara dan berperilaku terdapat di dalam semua percakapan. Pengalaman dan latar belakang yang bervariasi akan menentukan sejauh mana orang mengakomodasikan orang lain. Semakin mirip perilaku dan keyakinan kita, semakin membuat kita tertarik untuk mengakomodasikan orang tersebut.
2. Cara dimana kita mempersepsikan tuturan dan perilaku orang lain akan menentukan bagaimana kita mengevaluasi sebuah percakapan. Asumsi ini terletak pada persepsi dan evaluasi. Orang pertama-tama akan mempersepsikan apa yang terjadi di dalam percakapan sebelum mereka memutuskan bagaimana mereka akan berperilaku dalam percakapan, kemudian saat mempersepsikan kata dan perilaku orang lain menyebabkan evaluasi kita terhadap orang tersebut.
3. Bahasa dan perilaku memberikan informasi mengenai status sosial dan keanggotaan kelompok. Berkaitan dengan dampak yang dimiliki bahasa terhadap orang lain. Bahasa yang digunakan dalam percakapan cenderung merefleksikan individu dengan status sosial yang lebih tinggi.
4. Akomodasi bervariasi dalam hal tingkat kesesuaian dan norma mengarahkan proses akomodasi. Dalam asumsi ini, norma terbukti memiliki peran yang cukup penting karena memberikan batasan dalam tingkatan yang bervariasi terhadap perilaku akomodatif yang dipandang sebagai hal yang diinginkan dalam sebuah komunikasi (Suheri, 2019).

2.2.2.2 Bentuk Adaptasi Akomodasi Komunikasi.

Teori akomodasi komunikasi menyatakan bahwa dalam percakapan orang memiliki pilihan yaitu konvergensi, divergensi, dan akomodasi berlebihan (West & Turner, 2017).

1. Konvergensi (*convergence*) dimaknai sebagai adaptasi yang dilakukan dengan cara modifikasi sebagai bentuk akomodasi untuk mencapai komunikasi yang efisien (Lande et al., 2024). Konvergensi atau searah, dimana masing-masing individu menyesuaikan dengan perilaku komunikasi teman bicarannya untuk meminimalkan perbedaan-perbedaan sosial di antara mereka (Simanjuntak, 2023).
2. Divergensi adalah strategi yang digunakan untuk menonjolkan perbedaan masing-masing komunikator baik dalam segi verbal maupun nonverbal. Divergensi atau menyimpang yaitu tekanan suara atau ucapan seseorang dan tampilan nonverbal masing-masing komunikator saling berbeda (Simanjuntak, 2023). Apabila konvergensi adalah strategi bagaimana dia

dapat beradaptasi dengan orang lain, maka divergensi adalah ketika dimana tidak adanya usaha dari para pembicara untuk menunjukkan persamaan diantara mereka, atau tidak ada kekhawatiran apabila mereka tidak mengakomodasi satu sama lain (Suheri, 2019). Namun perlu diperhatikan bahwa divergensi bukanlah dalam pengertian tidak adanya kepedulian atau respons terhadap komunikator lain, namun mereka memutuskan untuk mendisosiasikan diri terhadap komunikator dengan alasan tertentu. Beberapa alasan tertentu seperti, apabila dari komunitas budaya maka mereka berhasrat ingin mempertahankan identitas sosial, kebanggaan budaya ataupun keunikannya. Selain itu ada juga alasan yang jarang digunakan yaitu apabila lawan bicara adalah orang yang tidak diinginkan oleh komunikator karena dianggap ada sikap-sikap yang tidak menyenangkan atau berpenampilan buruk (West & Turner, 2017).

3. Akomodasi berlebihan (*over accommodation*), bentuk akomodasi ini nampak ketika komunikator secara berlebihan mencoba untuk melakukan akomodasi pada saat merespon seseorang sehingga terkesan memberi ejekan meskipun komunikator berniat baik saat melakukan akomodasi (Lande et al., 2024). Hal tersebut juga diungkapkan oleh Zuengler, bahwa terdapat implikasi yang serius dalam akomodasi berlebihan seperti tidak memiliki motivasi untuk mengetahui bahasa lebih lanjut, menjauhi percakapan, serta menciptakan sikap negatif atas komunikator dan masyarakat (West & Turner, 2017). Orang cenderung memberikan respon positif kepada orang lain yang berusaha mengikuti atau menirunya, tetapi orang tidak menyukai terlalu banyak konvergensi. Misalnya akomodasi berlebihan kepada seorang penyandang disabilitas tuna netra yang berusia lanjut dengan meniru suara bayi (semacam sindiran karena orangtua dianggap seperti bayi), karena ketidaksesuaian tersebut akan menyebabkan akomodasi berlebihan.

2.2.3 Teori Pelanggaran Harapan (*Expectancy Violation Theory/EVT*)

Diperkenalkan oleh Judee K. Burgoon pada tahun 1976. Dalam kerangka awalnya, Burgoon bersama Jones menyoroti keterkaitan antara jarak interpersonal (*proximity*) dengan respons atau umpan balik yang ditunjukkan individu lain pada tahap awal interaksi komunikasi (West & Turner, 2017). Teori ini lahir dari pemahaman dasar bahwa manusia memiliki kebutuhan ganda: di satu sisi membutuhkan afiliasi sosial, namun di sisi lain juga memiliki batasan ruang pribadi yang tidak boleh dilanggar. Pada saat yang sama, manusia tidak dapat menoleransi kontak fisik yang berlebihan, mereka memiliki kebutuhan untuk menjaga jarak dari orang lain (Burgoon dalam Gustia & Irwansyah, 2022).

Teori ini menggambarkan bahwa seseorang memiliki harapan terhadap jarak perilaku nonverbal orang lain yang dapat memberikan kenyamanan kepadanya. Dengan melihat komunikasi sebagai pertukaran informasi yang dapat dianggap positif atau negatif bergantung pada rasa suka atau harapan antara dua orang berinteraksi (Syukri, 2016). Individu memiliki harapan mengenai perilaku nonverbal orang lain. Burgoon berargumen bahwa perubahan tak terduga yang terjadi dalam jarak perbincangan antara para komunikator, dapat menimbulkan suatu perasaan tidak nyaman bahkan rasa marah dan sering sekali ambigu. Menginterpretasikan makna pelanggaran harapan ini bergantung pada seberapa positif si pelanggar di pandang (West & Turner, 2017: 153-164).

Teori ini merupakan prediksi yang dimiliki orang lain terhadap orang lainnya lewat pesan nonverbal yang ia tangkap dari orang lain (Syukri, 2016). Teori pelanggaran harapan merupakan teori yang berkaitan dengan komunikasi nonverbal, yang mana seseorang memiliki harapan ataupun ekspektasi pada perilaku nonverbal orang lain. Harapan yang dimiliki seseorang kepada perilaku nonverbal orang lain adalah bermula dari norma sosial maupun pengalaman yang pernah kita alami sebelumnya tentang perilaku orang lain yang pernah kita ketahui. Dugaan ini dapat melibatkan hampir semua perilaku nonverbal seperti kontak mata, jarak, dan sudut pandang (Triwahyuningsih & Rohimi, 2022). Menurut Burgoon (1978), terdapat tiga aspek dalam teori pelanggaran harapan, pertama ialah harapan, kedua ialah pelanggaran harapan, dan ketiga adalah valensi ganjaran komunikator (Venus, 2003).

1. Harapan (*expectancies*)

Melalui norma-norma sosial kita membentuk “harapan” tentang bagaimana orang lain (perlu) bertindak secara nonverbal (dan secara lisan) ketika kita saling berinteraksi. Harapan merujuk pada pola komunikasi yang diantisipasi oleh individu berdasarkan pijakan normatif masing-masing individu. Jika perilaku orang lain menyimpang dari apa yang kita harapkan secara khas, maka suatu pelanggaran harapan telah terjadi. Apapun “yang diluar kebiasaan” menyebabkan kita untuk mengambil reaksi khusus (menyangkut) perilaku itu.

2. Pelanggaran Harapan (*Violations Valence*)

Ketika harapan nonverbal kita terhadap perilaku orang lain dilanggar, maka kita akan menafsirkan apakah pelanggaran harapan yang kita terima positif ataupun negatif. Dapat dikatakan positif apabila kita menyukai tindakan pelanggaran harapan tersebut, namun sebaliknya apabila orang melakukan pelanggaran harapan adalah orang yang tidak kita sukai, maka kita akan terfokus pada kesalahan yang ia lakukan.

3. Valensi Ganjaran Komunikator (*Communicator Reward Valence*)

Valensi ganjaran komunikator adalah ketika keseluruhan sifat positif maupun negatif yang dimiliki oleh komunikator serta kemampuan komunikator dalam memberikan ganjaran, keuntungan ataupun kerugian terhadap masa yang akan datang. Status, jabatan, keahlian tertentu, atau penampilan fisik yang menarik dari komunikator disebut sebagai sumber ganjaran yang potensial. Namun apabila muncul kebodohan dan kejelekan, maka itu menjadi ganjaran yang tidak potensial (Triwahyuningsih & Rohimi, 2022).

Perilaku nonverbal yang berfungsi sebagai bentuk bahasa diam, dan penggunaan serta pengaturan ruang yang menjadi akar teori pelanggaran harapan yang dikenal dengan proses verbal, merupakan alat utama untuk pertukaran pikiran dan gagasan, namun proses-proses ini sering dapat diganti oleh proses-proses nonverbal. Kebanyakan ahli setuju bahwa hal-hal berikut mesti dimasukkan: isyarat, ekspresi wajah, pandangan mata, postur, dan gerakan tubuh, sentuhan, pakain, diam, ruang, waktu, dan suara adalah pengertian dari proksemik, yang mana menjelaskan tentang jarak dan teori pelanggaran harapan (Syukri, 2016).

2.3 Penelitian Terdahulu/*Literatur Review*

Peneliti meninjau sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian terkait, untuk dijadikan pembandingan sekaligus menentukan kebaruan (*novelty*) penelitian ini. Beberapa diantaranya meliputi:

Puji Kurnianingrum Arzammur, M. Ismail, Sawaludin, dan Muh. Zubair, dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Membangun Civic Skill Pada Siswa Penyandang Disabilitas di SMK Negeri 5 Mataram”. Penelitian ini mengkaji peran pola komunikasi guru dalam membangun civic skill pada siswa penyandang disabilitas di SMK Negeri 5 Mataram menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan bahwa guru menerapkan pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkuler secara adaptif, seperti bahasa isyarat, media digital, dan umpan balik dua arah. Komunikasi yang tepat terbukti meningkatkan kemampuan intelektual dan partisipatif siswa, sehingga mereka lebih kritis, komunikatif, aktif, dan bertanggung jawab sebagai warga sekolah dan masyarakat (Arzamnur et al., 2025).

Ayu Zulia, Suheri Harahap, Anang Anas Azhar, dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Guru SLB Dalam Memperkenalkan Pendidikan Seksual di SLB Negeri Autis Sumatera Utara.” Penelitian ini mengkaji pola komunikasi interpersonal guru dalam memperkenalkan pendidikan seksual kepada siswa berkebutuhan khusus di SLB Negeri Autis Sumatera Utara melalui metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa guru menyesuaikan komunikasi dengan kemampuan siswa, menggunakan bahasa sederhana, isyarat, dan pengulangan agar siswa memahami batasan perilaku seksual. Kendala utama berupa keterbatasan kognitif dan fisik siswa menuntut guru untuk lebih sabar dan konsisten dalam penyampaian materi (Zulia et al., 2023).

Aynun Nur Khotijah dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Penyandang Tunanetra (Studi Kasus Pertuni di Kota Metro).”** Penelitian ini menjelaskan bahwa disabilitas netra menerapkan pendekatan komunikasi yang mencakup aspek bahasa maupun gestural, seperti menepuk bahu atau tepuk tangan, serta memperkenalkan diri terlebih dahulu sebelum memberikan bantuan. Hal ini menunjukkan adanya aturan atau etika khusus yang perlu dipraktikkan sebelum berinteraksi dengan penyandang disabilitas, sehingga komunikasi dapat berjalan lebih inklusif (Khotijah, 2023).

Muhammad Farhan Naufal & Husnita, dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Penyandang Disabilitas Ganda.”** Penelitian ini mengkaji pola komunikasi interpersonal antara pengurus dan penyandang disabilitas ganda di Wisma Tuna Ganda Palsigunung menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan konstruktivisme melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang digunakan ialah pola komunikasi primer dan sirkuler, dengan pendekatan emosional, bahasa sederhana, pujian, dan kesabaran untuk menyesuaikan kondisi anak. Faktor pendukung komunikasi meliputi fasilitas yang memadai dan dukungan psikologis pengurus, sementara hambatan utamanya adalah mood anak yang berubah-ubah dan keterbatasan bahasa dalam menyampaikan informasi (Naufal & Husnita, 2022).

Hasim & Witri Rahayu, dengan judul **“Komunikasi Antarpribadi Para Disabilitas Dalam Proses Pementasan Teater di Smile Motivator Bandung.”** Penelitian ini membahas komunikasi terapeutik guru dalam mendampingi anak autisme di Sekolah Alam Bengkulu dengan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa guru menggunakan pendekatan orientasi, kerja, dan terminasi melalui kontak mata, bahasa tubuh positif, pengulangan instruksi, serta reward, yang efektif meningkatkan respon dan interaksi anak meskipun masih terkendala kemampuan bahasa dan emosi anak (Hasim & Rahayu, 2020).

Aliyah Nur'aini Hanum, Dewi Utami, Widha Anistya Suwarso, dengan judul **“Disonansi Kognitif Masyarakat Kalimantan Barat Akibat Banjir Informasi Covid-19”**. Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat yang menerima informasi yang bertentangan dengan kepercayaan mereka cenderung berada dalam rentang penolakan informasi. Hal ini memicu terjadinya disonansi kognitif dengan tingkat yang bervariasi, tergantung pada

latar belakang dan keyakinan setiap individu. Ketidaksielarasan tersebut juga dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan, yang kemudian mendorong individu melakukan rasionalisasi informasi agar tetap sejalan dengan keyakinan pribadinya (Hanum et al., 2022).

Athika Dwi Wiji Utami, dengan judul “*Fenomena Cancel Culture Dalam Perspektif Konstruksi Disonansi Kognitif Dan Keseimbangan Warganet Di Sosial Media*”. Penelitian ini menganalisis fenomena *cancel culture* melalui perspektif disonansi kognitif dan keseimbangan warganet di media sosial menggunakan studi kasus kualitatif. Hasilnya menunjukkan warganet menanggapi polarisasi dengan berbagai strategi, seperti mengubah tindakan, keyakinan, atau persepsi terhadap situasi (Utami, 2022).

Annisa Dwi Kurnia, Nina Yudha Aryanti, & Anna Gustina Zainal dengan judul “*Disonansi Kognitif pada Ibu Tunggal*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui disonansi kognitif yang dialami oleh ibu tunggal. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, menunjukkan bahwa Ibu tunggal memilih menerima keadaan dan melanjutkan hidup demi menghidupi anak mereka (Kurnia et al., 2024).

Septinia Handayani & Nurchayati dengan judul “*Disonansi Kognitif Pada Perempuan Berhijab Yang Merokok*”. Dalam hasil penelitian terdapat faktor yang memengaruhi disonansi tersebut, yakni terciptanya inkonsistensi logika, pendapat umum, nilai budaya, dan pengalaman masa lalu dimana rokok dijadikan kebutuhan terutama saat mendapatkan tekanan hidup (Handayani & Nurchayati, 2024).

Inke Nur Dewanti & Irwansyah dengan judul “*Disonansi Kognitif Dalam Perilaku Konsumen Masyarakat Indonesia Terhadap Pembelian Produk Tanpa Logo Halal*”. Penelitian ini mengkaji proses disonansi pada perilaku konsumen dalam membeli suatu produk tanpa adanya sertifikasi logo halal. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat Muslim mengalami kecemasan karena perbedaan nilai dan budaya yang tidak sesuai dengan produk (Dewanti & Irwansyah, 2021).

Tabel 4. Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun)	Persamaan dan Perbedaan	
		Persamaan	Perbedaan
1.	Puji Kurnianingrum Arzammur et al. (2025)	Fokus komunikasi pada penyandang disabilitas; metode kualitatif.	Fokus pada penguatan civic skill melalui pola komunikasi guru di sekolah.
2.	Ayu Zulia et al. (2023)	Kaji pola komunikasi interpersonal guru; objek siswa berkebutuhan khusus.	Fokus pada pendidikan seksual untuk anak autis dan hambatan kognitif/fisik dalam komunikasi.
3.	Aynun Nur Khotijah (2023)	Membahas pola komunikasi dengan penyandang disabilitas.	Fokus pada penyandang tunanetra dan etika interaksi (gestur, perkenalan) sebelum komunikasi.
4.	Muhammad Farhan Naufal & Husnita (2022)	Komunikasi interpersonal pada penyandang disabilitas; metode kualitatif.	Komunikasi interpersonal pada penyandang disabilitas; metode kualitatif.
5.	Hasim & Witri Rahayu (2020)	Komunikasi dalam konteks disabilitas; proses pendampingan interpersonal.	Fokus pada komunikasi terapeutik anak autis dalam pendidikan informal (sekolah alam).
6.	Aliyah Nur'aini Hanum et al. (2022)	Berhubungan dengan teori disonansi kognitif.	Fokus pada masyarakat umum terkait banjir informasi Covid-19, bukan penyandang disabilitas.

No.	Peneliti (Tahun)	Persamaan dan Perbedaan	
		Persamaan	Perbedaan
7.	Athika Dwi Wiji Utami (2022)	Menggunakan perspektif disonansi kognitif	Fokus pada fenomena cancel culture di media sosial, bukan komunikasi interpersonal langsung.
8.	Annisa Dwi Kurnia et al. (2024)	Relasi dengan konsep disonansi kognitif.	Mengkaji ibu tunggal dan proses penerimaan keadaan, bukan konteks disabilitas.
9.	Septinia Handayani & Nurchayati (2024)	Membahas disonansi kognitif.	Menekankan nilai budaya, pengalaman masa lalu, dan tekanan sosial.
10.	Inke Nur Dewanti & Irwansyah (2021)	Disonansi kognitif memengaruhi perilaku.	Fokus pada konsumen muslim, perilaku pembelian produk.

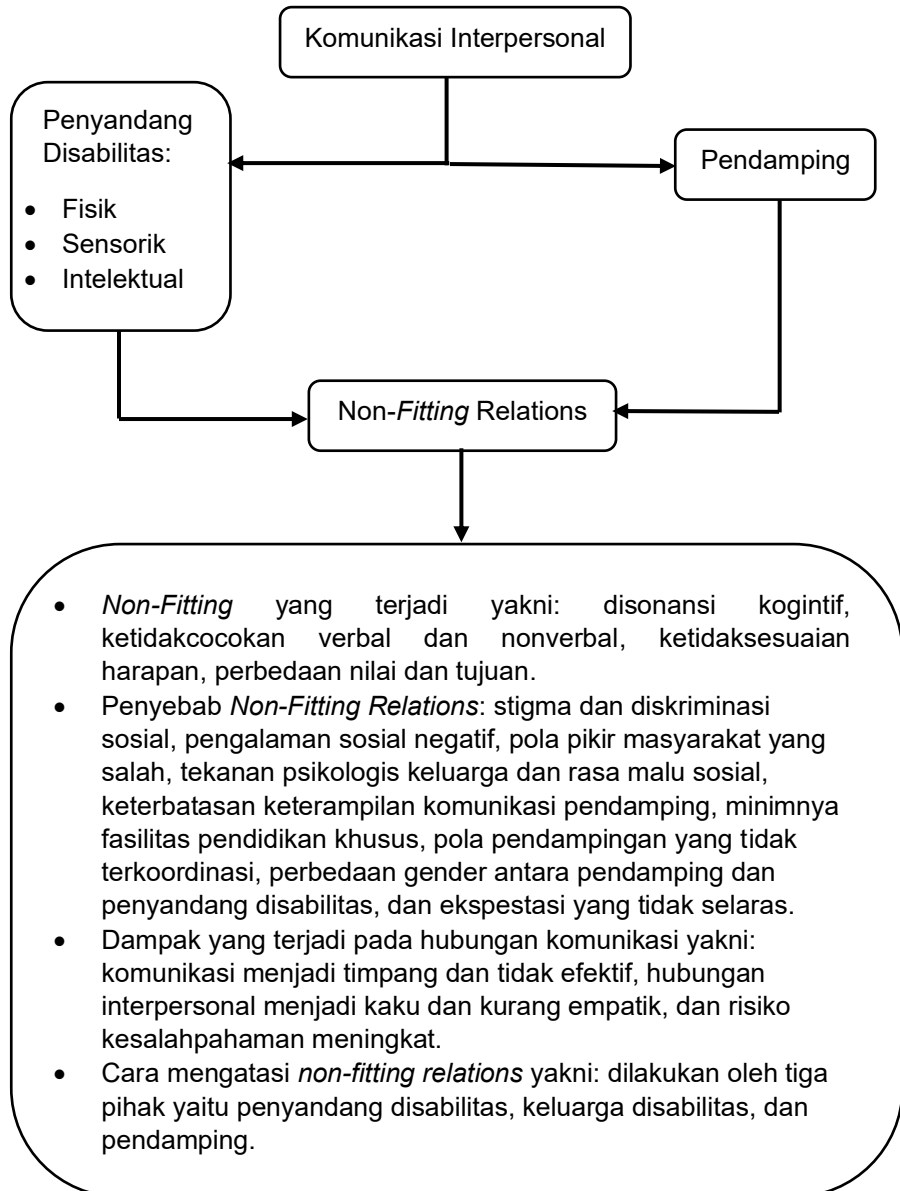
Sumber: Peneliti 2025

Setelah menelaah sejumlah penelitian terdahulu, terlihat bahwa kajian sebelumnya lebih berfokus pada pola komunikasi interpersonal dalam konteks pendidikan, pendampingan, serta interaksi sosial penyandang disabilitas maupun kelompok masyarakat umum, serta beberapa studi mengenai disonansi kognitif pada situasi sosial yang berbeda. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum mengkaji secara spesifik bagaimana ketidaksesuaian komunikasi atau *non-fitting relations* muncul dan berpengaruh dalam interaksi antar subjek, terutama dalam relasi antara penyandang disabilitas dan pendamping di ruang komunitas.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan karena tidak hanya melihat pola komunikasi yang harmonis atau adaptif, tetapi secara kritis menganalisis bentuk-bentuk ketidakselarasan komunikasi yang terjadi dalam hubungan interpersonal di forum disabilitas. Pendekatan ini memberikan

sudut pandang baru mengenai dinamika komunikasi yang tidak selalu ideal, serta bagaimana kondisi tersebut membentuk, menghambat, atau mempengaruhi kualitas relasi dan proses interaksi sosial dalam ruang inklusi.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber: Peneliti 2025

2.5 Batasan Konseptual

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini merujuk pada proses pertukaran pesan antara penyandang disabilitas dan pendamping yang berlangsung secara tatap muka, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi ini mencakup penyampaian informasi, pemberian instruksi, tanggapan emosional, serta interaksi sehari-hari selama proses pendampingan.

2. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah individu dengan hambatan fisik, sensorik, atau intelektual yang terlibat dalam kegiatan Forum Disabilitas Maros. Mereka merupakan subjek yang menerima pendampingan dalam berbagai aktivitas sosial, pendidikan, maupun pemberdayaan.

3. Relawan/Pendamping

Berperan dalam mendukung dan mendampingi penyandang disabilitas di Forum Disabilitas Maros, dengan memberikan dukungan emosional, bantuan praktis, pendidikan, pelatihan, serta fasilitas yang memadai guna meningkatkan kualitas hidup mereka.

4. Forum Disabilitas Maros (FORDISMA)

Organisasi yang dibentuk oleh Dinas Sosial Kabupaten Maros bersama Yayasan BaKTI sebagai wadah advokasi hak-hak penyandang Disabilitas. Forum Disabilitas Maros juga berperan dalam penyusunan kebijakan daerah sesuai Perda No.6 Tahun 2018 tentang perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.

5. *Non-fitting relations*

Non-fitting relations merupakan kondisi ketidaksesuaian komunikasi yang terjadi ketika proses pertukaran pesan antara penyandang disabilitas dan pendamping tidak selaras, tidak memenuhi kebutuhan komunikasi, atau menimbulkan ketidaknyamanan. Kondisi ini dipahami sebagai “hubungan yang tidak pas” dalam konteks interaksi interpersonal.

6. Disonansi Kognitif

Disonansi kognitif diartikan sebagai ketegangan atau konflik psikologis yang muncul ketika penyandang disabilitas dan pendamping memiliki persepsi, nilai, atau keyakinan yang saling bertentangan selama proses komunikasi. Konflik ini dapat memengaruhi cara mereka memahami pesan maupun meresponsnya.

7. Ketidakcocokan Verbal dan Nonverbal

Ketidakcocokan verbal dan nonverbal merujuk pada ketidaksinkronan antara pesan lisan (verbal) dan ekspresi tubuh, intonasi, *gesture*, atau

ekspresi wajah (nonverbal) yang dihasilkan selama komunikasi. Ketidakcocokan ini dapat menyebabkan pesan diterima secara berbeda dari maksud awal.

8. Ketidaksesuaian Harapan

Ketidaksesuaian harapan adalah perbedaan antara ekspektasi penyandang disabilitas maupun pendamping terhadap bagaimana komunikasi seharusnya berlangsung. Ketidaksesuaian ini dapat muncul karena perbedaan pengalaman, kebutuhan, atau tujuan dalam proses pendampingan.

9. Perbedaan Nilai dan Tujuan

Perbedaan nilai dan tujuan merujuk pada ketidaksamaan orientasi, prinsip, atau tujuan antara penyandang disabilitas dan pendamping yang memengaruhi pemaknaan mereka terhadap pesan dan tindakan komunikasi. Perbedaan ini dapat memperlebar jarak pemahaman dalam interaksi.