

**KOMUNIKASI INTERAKSIONISME SIMBOLIK TULI DALAM UPAYA
MENJALANKAN AKTIVITAS KERJA
(STUDI PADA SAMSAT UPTB KOTA PALEMBANG I)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Strata 1 (SI) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: *Broadcasting*



Diajukan Oleh:

Nsrina Salsabila Putri

07031381722180

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**Komunikasi Interaksionisme Simbolik Tuli Dalam Upaya Menjalankan
Aktivitas Kerja**

(Studi Pada Samsat UPTB Kota Palembang I)

Skripsi

Oleh :

Nisrina Salsabila Putri

07031381722180

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal

Pembimbing :

1 Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP.197803022002122002

2 Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP.199208222018031001

Penguji :

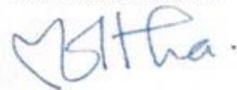
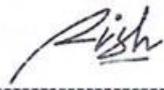
1. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199205312019032018

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“One little act of kindness every day, and you will change the world.

Smile it's all you need”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT.
- Kedua orang tuaku yang selalu menjaga, mendukung, dan memotivasi.
- Saudara laki-lakiku yang selalu menemani dan memberikan kasih sayang.
- Dosen Pembimbing saya, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si.
- Teman-teman saya dan Ilmu Komunikasi 2017
- Almamaterku Universitas Sriwijaya.

ABSTRAK

Setiap individu memiliki kemampuan berinteraksi dari dirinya sendiri melalui berbagai ragam simbol dan pola pikir. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui pemaknaan diri individu tersebut adalah melalui interaksi simbolik. Melalui interaksi simbolik, pegawai non disabilitas dan pegawai penyandang disabilitas Tuli dapat tergambar secara langsung proses pembentukan dalam dirinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemaknaan komunikasi yang diberikan dengan melalui interaksi simbolik dari pegawai non disabilitas dan pegawai penyandang disabilitas Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja di Samsat UPTB Kota Palembang I. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Informan dalam penelitian ini adalah satu pegawai penyandang disabilitas Tuli dan tiga pegawai non disabilitas dari Samsat UPTB Kota Palembang I. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemaknaan komunikasi dari setiap individu pegawai non disabilitas dan pegawai penyandang disabilitas Tuli telah sesuai sama dengan teori interaksionisme simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead dan Herbert Blumer. Teori interaksionisme simbolik memiliki dimensi yang saling berhubungan antara satu sama lain yakni, *mind*, *self* dan *society* dimana dapat memberikan makna dari setiap diri individu.

Kata Kunci: Tuli, Interaksionisme Simbolik, Aktivitas Kerja

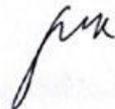
Pembimbing I



Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd

NIP.197803022002122002

Pembimbing II



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si

NIP.199208222018031001

Ketua Progam Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



ABSTRACT

Each individual has the ability to interact from himself through various symbols and patterns of thought. One way that can be done to find out the meaning of the individual is through symbolic interaction. Through symbolic interactions, non-disabled employees and employees with Deaf disabilities can directly depict the process of formation within them. The purpose of this study was to find out the meaning of communication given through symbolic interactions of non-disabled employees and employees with Deaf disabilities in an effort to carry out work activities at Samsat UPTB Palembang City I. This research method used descriptive qualitative research methods by conducting observations, interviews, in-depth study, as well as documentation studies to obtain the required data. The informants in this study were one employee with a Deaf disability and three non-disabled employees from the UPTB Samsat Palembang I. The results showed that the meaning of communication from each individual non-disabled employee and an employee with a Deaf disability was in accordance with the symbolic interactionism theory proposed by George Herbert Mead and Herbert Blumer. Symbolic interactionism theory has dimensions that are interconnected with each other, namely, mind, self and society which can give meaning to each individual self.

Keywords: Deafness, Symbolic Interactionism, Work Activities

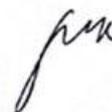
Advisor I



Hoirun Nisvak, S.Pd., M.Pd

NIP.197803022002122002

Advisor II



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si

NIP.199208222018031001

Head of the Communication Studies Program

Faculty of Social and Political Sciences



Dr. Andries Lionardop, S.IP., M.SI

NIP.197905012002121005

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah dari Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Interaksionisme Simbolik Tuli Dalam Upaya Menjalankan Aktivitas Kerja (Studi Pada Samsat UPTB Kota Palembang I)” guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dengan baik.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis telah mendapat banyak motivasi, bantuan baik berupa moral maupun materi, serta pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah Swt yang telah memberikan perlindungan, keberkahan, keselamatan, kesehatan serta pengetahuan sehingga penulis mampu merampungkan proposal skripsi ini hingga akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta pihak-pihak dan jajaran yang telah membantu dalam hal kepengurusan Rektorat Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Hoirun Nisyak, SPd., M.Pd selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membantu penulis serta memberikan semangat dalam penyusunan proposal penelitian.
6. Bapak Dr. Rahidin Anang, M.Si selaku dosen penguji 1 dan Ibu Farisha Sestri Musdalifah S.Sos., M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dan perbaikan dalam penyusunan proposal penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya serta staff lainnya.

8. Kepada pegawai penyandang disabilitas Tuli dan pegawai normal di Samsat UPTB Kota Palembang I yang sudah bersedia membantu penulis dalam mengumpulkan data dalam penelitian penulis.
9. Kepada kedua orang tuaku Ayahanda Ismail dan Ibunda Dian Pertiwi serta Saudaraku uda Fadhli, dan uda Iqbal yang selalu memberikan doa, memotivasi dan memberikan dukungan baik material maupun moril dalam mengerjakan skripsi.
10. Kepada sahabat dekatku Rani, Adelya, dan Shahnaz terima kasih banyak atas semua masukan, *support*, kebaikan, dan kekonyolannya selama ini. Semoga kita semua sukses di jalannya masing-masing dan tercapai cita-cita.
11. Kepada seluruh teman-teman penulis: Umik, Cindy, Ayu, dan Ega yang selalu berbagi informasi serta memberikan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan penelitian ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 dan anggota 24film jurusan Ilmu Komunikasi terima kasih sudah menjadi bagian perjalanan perkuliahan penulis.
13. *Dear body and mind. Thank you for sticking around until this moment. Thank you for going through this together. Thank you for always being strong and believing this moment will come true. Lastly, thank you for loving me.*

Demikian yang dapat penulis sampaikan dan sangat menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada dalam skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Akhirnya kata penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang,

Nisrina Salsabila Putri

NIM. 07031381722180

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Komunikasi	12
2.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi	13
2.2.2 Proses Komunikasi.....	14

2.2.3	Faktor Hambatan Komunikasi	15
2.3	Interaksionisme Simbolik.....	16
2.3.1	Konsep Dasar Interaksionisme Simbolik.....	17
2.3.2	Pokok Pemikiran Interaksionisme Simbolik.....	20
2.4	Komunikasi Antarpribadi	21
2.4.1	Jenis-Jenis Komunikasi Antarpribadi	22
2.4.2	Tujuan Komunikasi Antarpribadi	23
2.5	Tunarungu	24
2.6	Komunikasi Bahasa Isyarat	25
2.7	Aktivitas Kerja	29
2.8	Teori yang Digunakan	30
2.8.1	Teori Interaksionisme Simbolik Oleh George Herbert Mead	30
2.9	Kerangka Teori.....	31
2.10	Kerangka Pemikiran	32
2.11	Alur Pemikiran	34
2.12	Penelitian Terdahulu.....	35

BAB III

METODE PENELITIAN	39	
3.1	Rancangan Penelitian	39
3.2	Definisi Konsep.....	39
3.3	Fokus Penelitian	40
3.4	Unit Analisis dan Unit Observasi.....	42
3.4.1	Unit Analisis	42
3.4.2	Unit Observasi.....	42
3.5	Informan Penelitian	42
3.5.1	Kriteria Informan	43
3.5.2	Informan Terpilih.....	43
3.6	Data dan Sumber Data.....	44
3.6.1	Data	44
3.6.2	Sumber Data.....	44
3.7	Teknik Pengumpulan Data	45

3.8	Teknik Keabsahan Data.....	46
3.9	Teknik Analisis Data	47
BAB IV		
GAMBARAN UMUM		50
4.1	Objek Penelitian	50
4.2	Profil Samsat UPTB Kota Palembang I	50
4.3	Visi dan Misi Samsat UPTB Kota Palembang I.....	51
4.4	Logo Instansi Pada Samsat UPTB Kota Palembang I.....	52
4.5	Jumlah Pegawai di Samsat UPTB Kota Palembang I	53
4.6	Struktur Organisasi Samsat UPTB Kota Palembang I	57
BAB V		
HASIL DAN ANALISIS.....		62
5.1	Komunikasi Interaksi Simbolik yang digunakan oleh Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja sebagai pegawai di Samsat UPTB Kota Palembang I	63
5.1.1	Pikiran (<i>Mind</i>).....	64
5.1.2	Diri Sendiri (<i>Self</i>).....	69
5.1.3	Masyarakat (<i>Society</i>)	72
5.2	Analisis	77
BAB VI		
KESIMPULAN DAN SARAN		80
6.1	Kesimpulan.....	80
6.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penafsiran Kata Bahasa Isyarat	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Informan Terpilih.....	43
Tabel 3.3 Penyajian Data	48
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai, Jabatan, dan Jenjang Pendidikan.....	53
Tabel 5.1 Data Informan Penelitian... ..	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kelas Khusus Bahasa Isyarat	9
Gambar 2.1 Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO)	27
Gambar 2.2 Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI)	28
Gambar 4.1 Logo Polisi Lalu Lintas (Polantas)	52
Gambar 4.2 Logo Badan Pendapatan Daerah (Bapenda)	52
Gambar 4.3 Logo Jasa Raharja	53
Gambar 4.4 Logo Bank Sumsel Babel	53
Gambar 5.1 Tuli Direkrut Kerja	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Bagan 4.5 Struktur Organisasi pada Samsat UPTB Kota Palembang I.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara	87
Lampiran 2 <i>Open Coding</i>	89
Lampiran 3 <i>Axia Coding</i> dan <i>Selective Coding</i>	105
Lampiran 4 Catatan Lapangan... ..	108
Lampiran 5 Dokumentasi Foto Saat Wawancara.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas mendasar yang terjadi dalam kehidupan manusia. Secara kedudukan, manusia akan selalu dapat berdampingan dengan manusia lainnya sehingga penggunaan komunikasi sangat berperan dalam kehidupan sehari-hari, tanpa komunikasi manusia tidak dapat berkembang secara maksimal.

Berkomunikasi dapat dilakukan dengan individu maupun kelompok dengan memiliki tujuan dan harapan yang sama. Dalam ilmu komunikasi terdapat istilah komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang memiliki tujuan tertentu untuk mencapai suatu makna pesan. Pada dasarnya komunikasi adalah penyampaian atau pengiriman pesan yang berupa pikiran dari perasaan seseorang (komunikator) untuk memberitahu informasi kepada komunikan melalui pendapat secara langsung atau tidak dan yang terpenting adalah dalam proses penyampaian pesan harus jelas supaya tidak terjadi salah faham (Effendy, 2017 : 11).

Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson, terdapat dua faktor yang menyebabkan manusia perlu berkomunikasi dengan manusia lain. Pertama, untuk memenuhi kelangsungan kehidupan sehari-hari dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup tepatnya sebagai penyesuaian diri serta memperbaiki hubungan dengan masyarakat (Mulyana, 2017 : 5). Dengan kata lain, komunikasi dapat dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja sehingga dapat memenuhi sarana kehidupan sehari-hari. Selain itu juga untuk melakukan komunikasi dengan lawan bicara tentu harus mengerti komunikasi apa yang harus dipakai dan diperlukan agar mencapai satu pengertian yang sama atau satu kesepakatan.

Komunikasi memegang peranan utama dalam tahap pengembangan sosial manusia umumnya karena West dan Turner (2010 : 5) mendefinisikan bahwa

komunikasi merupakan proses sosial dimana dalam individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna lingkungannya. Sehingga, dalam melakukan interaksi manusia tidak hanya bisa memahami antar sesama saja perlu melakukan interaksi terhadap diri sendirinya juga. Untuk memahami diri sendiri terhadap dalam manusia tidak bisa secara sederhana saja melainkan dari tindakan, gagasan, dan perilaku juga merupakan hasil dari pemikiran kompleks yang secara konstan dari dalam dirinya saat berinteraksi dengan orang lain. Seperti yang dijelaskan di dalam telah memasuki teori interaksionisme simbolik yang menjadi teori dasar pada penelitian ini.

Teori interaksi simbolik merupakan teori yang berasal dari pemikiran George Herbert Mead dan Herbert Blumer (1967) menjelaskan tentang pemahaman simbol berupa tanda-tanda yang dikirimkan dari komunikator ke komunikan dalam bentuk pesan yang bukan dari komunikasi secara langsung. Menurut Joel M. Charon dalam buku “*Symbolic Interactionism*” mendefinisikan bahwa interaksi merupakan aksi sosial bersama yang mengandalkan dari lingkungan sosial manusia dengan menjadikan acuan dalam kegiatan mereka masing-masing (Effendy, 2007:390). Sedangkan, simbol merupakan proses yang bersifat melambangkan sesuatu. Sehingga, dapat dikatakan bahwa interaksi simbolik ialah interaksi sosial yang terjalin antara dua atau lebih individu dalam menghasilkan bentuk makna dengan kesepakatan bersama.

Salah satu bentuk komunikasi yang memiliki frekuensi cukup tinggi serta adanya interaksi antara komunikator maupun komunikan adalah komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*). Menurut Joseph a. Devito (1989) dalam buku “*The Interpersonal Communication Book*” mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan dengan satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain, dalam bentuk percakapan verbal ataupun lewat media non-verbal lainnya sehingga bersifat umpan balik (Liliwer, 2015 : 26). Pada dasarnya komunikasi juga berawal dari pikiran antara satu dengan yang lain melalui percakapan tatap muka (*face to face communication*).

Komunikator yang efektif adalah komunikator yang mengendalikan komunikasi yang terjadi dari kedua belah pihak dalam adanya percakapan secara berlangsung. Dalam melakukan komunikasi setiap individu tanpa sadar telah menjawab tantangan (*challenge response*) yang sedang dihadapi. Sama halnya dengan dunia kerja, komunikasi perlu dilakukan dalam mengendalikan perbedaan dari masing-masing komunikator maupun komunikan untuk mencapai tujuan. Namun, berbeda halnya dengan cara komunikasi pada umumnya yaitu melalui pesan suara (berbicara) dan seorang yang memiliki keterbatasan dalam berbicara maupun mendengar seperti penyandang disabilitas tunarungu (Tuli).

Keterbatasan pada pendengaran atau penyandang disabilitas tunarungu, menurut Maharani (2019 : 2) merupakan seseorang yang mengalami kekurangan atau kehilangan fungsi kemampuan pendengaran. Fungsi pendengaran tersebut tidak dapat mendengar bunyi dengan sempurna, baik secara permanen maupun tidak permanen sehingga mengalami hambatan dalam kehidupan sehari-hari. Penyebutan kata individu bagi yang memiliki gangguan indra pendengaran tersebut memiliki dua jenis panggilan, yaitu Tunarungu dan Tuli. Tunarungu merupakan seseorang yang memiliki hambatan dalam gangguan fungsi pendengaran dan berbicara mulai dari tingkatan ringan sampai yang berat.

Menurut komunitas Tuli di Indonesia dalam penulisan huruf kapital (T) memiliki arti yang lebih luas dan arti yang sangat sopan untuk diucapkan. Karena, istilah tersebut tidak merujuk pada kerusakan melainkan melalui adventif (terjadi setelah dilahirkan) yang bersifat bawaan sudah ada sejak lahir. Maka, penyebutan Tuli kepada individu yang memiliki keterbatasan dalam pendengaran ini akan lebih merasa dihargai dan sama apabila disapa dengan sebutan Tuli dari pada tunarungu (Pusat Psibk, 2018). Memiliki keterbatasan dalam pendengaran tersebut berdampak sulit dalam kehidupan individu karena secara menyeluruh indra pendengaran merupakan alat yang penting digunakan dalam berkomunikasi.

Adanya hambatan dalam mendengar, individu yang terlahir dengan keterbatasan pendengaran kecenderungan akan memiliki hambatan dalam berbicara atau dikenal dengan tunawicara. Individu yang terlahir dengan keterbatasan pendengaran berkomunikasi akan mengalami kesulitan dalam proses

interaksi dan dalam menyesuaikan lingkungan sosial. Keterbatasan tersebut sering mengalami diskriminasi dari masyarakat umum, seperti tidak dilayani, diasingkan, dan tidak adanya lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Kehadiran penyandang disabilitas di tengah masyarakat sering dipandang sebelah mata karena dianggap berbeda dengan masyarakat lainnya sehingga terjadi minder terhadap diri sendiri. Sebab, memiliki cara budaya bahasa sendiri yang membuat masyarakat normal susah untuk berkomunikasi atau berinteraksi dengan penyandang disabilitas Tuli.

Salah satu cara mengurangi diskriminasi tersebut dengan terciptanya lapangan kerja dan peluang kerja bagi masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Sebagaimana dikemukakan dalam penjelasan dari implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama secara penuh dapat berpartisipasi dengan warga negara lainnya berdasarkan hak dan kesamaan yang sama (Gerakinklusi, 2021). Dalam untuk mendapatkan hak dan kesamaan kesempatan tersebut ialah memberikan peluang atau menyediakan akses kepada penyandang disabilitas untuk dapat menyalurkan potensi dirinya dari segala aspek tanpa adanya diskriminasi.

Sesuai dengan undang-undang yang disebutkan diatas, pemerintah kota Palembang telah berpartisipasi kedalam lembaga untuk menerapkan hak yang sama bagi seluruh masyarakat termasuk dengan penyandang disabilitas. Salah satu lembaga pemerintah yang mempekerjakan penyandang disabilitas Tuli ialah perkantoran Samsat UPTB Kota Palembang I. Perkantoran Samsat UPTB Kota Palembang I adalah instansi pemerintah kota Palembang yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa. Pembentukan Samsat di kota Palembang bertujuan agar memperlancar, mempercepat, dan mempermudah pelayanan pajak secara langsung melalui masyarakat. Kesempatan merekrut penyandang disabilitas Tuli sebagai pegawai tersebut sangat disepakati oleh masyarakat luas, karena tidak semua masyarakat yang datang berkomunikasi secara normal.

Dalam penelitian kali ini, penulis akan melakukan penelitian di Samsat UPTB Kota Palembang I. Samsat UPTB Kota Palembang I dipilih sebagai tempat penulis melakukan penelitian dikarenakan Samsat UPTB Kota Palembang I merupakan satu dari beberapa kantor Samsat yang ada di Palembang yang telah merekrut penyandang disabilitas Tuli sebagai pegawai. Samsat UPTB Kota Palembang I memiliki jumlah pekerja yang banyak, namun hanya satu seorang wanita penyandang disabilitas Tuli yang baru diperkerjakan dalam melayani masyarakat normal maupun disabilitas. Fakta tersebut membuat penulis memilih Samsat UPTB Kota Palembang I karena memiliki perbedaan dari kantor samsat-samsat lainnya. Adanya kekurangan diri yang dimiliki dari penyandang Tuli akan mempengaruhi komunikasi interaksi dengan setiap pegawai non disabilitas di Samsat UPTB Kota Palembang I, sehingga pegawai yang berinteraksi dengan penyandang Tuli perlu memahami interaksi simbolik agar terjalin komunikasi yang efektif.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka dari itu Samsat UPTB Kota Palembang I yakin, bahwa setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan kesamaan yang sama dalam mendapatkan pekerjaan termasuk juga yang memiliki keterbatasan fisik dalam hal pendengaran dan berbicara. Keterbatasan yang dimiliki seorang penyandang disabilitas Tuli, membutuhkan seseorang yang dapat mengerti dalam memahami komunikasi yang disampaikan. Dalam proses pembentukan percakapan sehari-hari penyandang disabilitas Tuli akan berhasil apabila berinteraksi dengan menggunakan komunikasi antarpribadi yang didalamnya terdapat komunikasi bahasa isyarat atau non-verbal.

Komunikasi yang digunakan oleh penyandang disabilitas Tuli dapat mengalami kesulitan. Hal tersebut, disebabkan karena bahasa yang digunakan bukan merupakan komunikasi secara umum (lisan), melainkan menggunakan komunikasi non-verbal berupa simbol-simbol dan gerakan tubuh seperti ekspresi wajah, serta gerakan tangan. Untuk menggambarkan simbol dalam komunikasi tersebut dinamakan dengan bahasa isyarat (*sign language*). Bahasa isyarat merupakan bahasa yang mengutamakan gestur bibir, ekspresi wajah, ejaan jari,

dan alat komunikasi lainnya berupa kertas, maupun teknologi yang seperti smartphone.

Penggunaan bahasa isyarat di Indonesia terdiri dari dua jenis. *Pertama*, Sistem Bahasa Isyarat Indonesia atau SIBI merupakan bahasa isyarat yang diadopsi dari huruf ejaan internasional dengan menggunakan satu tangan. Sedangkan, BISINDO atau Bahasa Isyarat Indonesia merupakan bahasa isyarat alami budaya asli Indonesia yang dengan mudah digunakan dalam sehari-hari dalam bentuk abjad oleh tunarungu di Indonesia dengan menggunakan dua tangan jari-jari (Ansori, 2020). Pelayanan yang diberikan dalam membantu masyarakat penyandang disabilitas ini menetapkan seorang wanita penyandang disabilitas Tuli Non PNS yang ditempatkan dalam bagian loket informasi (*customer service*).

Hasil prasurvei yang peneliti lakukan di Samsat (UPTB) Kota Palembang I menemukan bahwa dalam upaya untuk menjalin komunikasi dengan penyandang disabilitas, telah membentuk kelas dan tenaga pengajar yang khusus untuk mengajarkan bahasa isyarat kepada pegawai non disabilitas. Kelas khusus tersebut dilakukan dalam 3 kali seminggu dengan menggunakan bahasa isyarat BISINDO dan pengujian dalam setiap bulannya untuk naik tingkat level. Pembelajaran tingkat level tersebut ada dua, yaitu tingkat level pertama mendasar mempelajari abjad kosa kata huruf dan angka, sedangkan tingkat level kedua lebih memperkenalkan diri sendiri dengan menggunakan huruf abjad isyarat. Kelas pembelajaran bahasa isyarat ini diharapkan dapat membantu pegawai dalam berkomunikasi dan memahami maksud dan tujuan dari setiap pesan yang disampaikan.

Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan sebelumnya, dilakukanlah penelitian lebih mendalam terkait komunikasi interaksionisme simbolik Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja di Samsat UPTB Kota Palembang I dengan memahami tiga dimensi dari teori interaksionisme simbolik yakni *mind*, *self*, dan *society*. Maka dari itu, terdapat beberapa alasan yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu:

1.1.1 Sering terjadinya perbedaan penafsiran dalam sebuah kata.

Ketika melakukan interaksi yang memiliki komunikasi berbeda tentu mendapatkan hasil yang positif dan dapat pula secara negatif. Komunikasi yang dikatakan positif apabila seseorang melakukan interaksi menghasilkan umpan balik sesuai dengan tujuan komunikator. Sedangkan komunikasi yang dikatakan negatif apabila saat menyampaikan pesan atau mengirim pesan tersebut tidak tepat sasaran sehingga tidak mendapat respon yang sesuai diharapkan oleh komunikator. Kemudian, hal tersebut menjadi patokan komunikasi dapat berjalan lancar maupun terhambat disaat terjadinya komunikasi antara komunikator dan komunikan.

Selain itu, pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan penafsiran dalam mengartikan sebuah kata lisan dengan bahasa isyarat. Pada dasarnya hambatan dapat dikatakan gagal atau tidak berhasil apabila pemaknaan kata yang disampaikan berbeda dengan apa yang dimaksud atau diterima. Karena hal tersebut, terdapat beberapa kata yang susah dimengerti oleh pegawai penyandang disabilitas Tuli dalam terjadinya interaksi dipekerjaan yakni:

Tabel 1.1

Perbedaan Penafsiran Kata Bahasa Isyarat

Perkataan Dalam Bahasa Umum	Perkataan Sederhana Dalam Bahasa Isyarat
Domisili	Memberi simbol gambar KTP
Pengesahan	Memberi makna Cap
BPKB	Mengejakan satu persatu abjad
Pemutihan	Memberi makna kulit tangan
Wajib Pajak	Mengejakan abjad WP

(Sumber: Diolah oleh Peneliti)

Dari penjelasan tabel di atas, menampilkan beberapa kata yang memiliki perbedaan dalam menafsirkan kata bahasa isyarat. Perbedaan pemahaman dalam

penggunaan bahasa isyarat terkadang dapat menimbulkan suatu masalah, seperti kalimat contoh yang sering diucapkan yaitu BPKB tentunya mudah diucapkan pegawai non disabilitas. Namun, bagi pegawai penyandang disabilitas Tuli dalam memahami tersebut sulit dilakukan harus menggunakan gestur isyarat abjad satu persatu kata yang terkadang bagi pegawai non disabilitas perabjadan bahasa isyarat sering terlupa dan kaku. Sehingga, pegawai penyandang disabilitas Tuli lebih menggunakan alat bantu yaitu dengan tulisan yang menyebabkan terjadinya terhambat interaksi. Dampak perbedaan makna tersebut mempengaruhi interaksi antara pegawai non disabilitas dan pegawai penyandang disabilitas Tuli karena dapat merasa terasing, gelisah, berbeda, serta menutup diri dari lingkungan budaya yang dimiliki dan dapat memburuk cara bersosialisasi dengan baik.

1.1.2 Adanya kesadaran penggunaan dalam bahasa isyarat.

Pada saat ini, pelayanan publik masih kurang menerapkan akses untuk rehabilitas terutama dalam akses pekerjaan bagi penyandang disabilitas dalam kantor pemerintahan. Dengan adanya kekurangan akses bagi penyandang disabilitas akan merasa terasingkan dalam lingkungan dan masyarakat sekitar. Akibatnya tak jarang terdapat hambatan dalam komunikasi antara seorang penyandang disabilitas dengan masyarakat normal atau dengar. Hambatan tersebut disebabkan karena memiliki perbedaan bahasa yang digunakan, baik dari penyandang disabilitas itu sendiri terutama Tuli yakni menggunakan bahasa isyarat atau gestur simbol.

Dalam upaya menghilangkan diskriminasi tersebut dengan mendorong kesadaran untuk membuka kelas khusus bahasa isyarat bagi pegawai non disabilitas di kantor pemerintahan. Sebab, tentunya tidak semua wajib pajak dengar saja yang dapat mengunjungi melainkan wajib pajak penyandang disabilitas juga dapat mengunjungi kantor pemerintahan yakni seperti Samsat UPTB Kota Palembang I. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pegawai non disabilitas dari Samsat UPTB Kota Palembang I terdapat sekitar 5-8 orang perbulan kedatangan wajib pajak penyandang disabilitas. Maka, dengan begitu penggunaan bahasa isyarat diperlukan dalam terjadinya interaksi antara pegawai non disabilitas dan wajib pajak penyandang disabilitas.

Gambar 1.1

Kelas Khusus Bahasa Isyarat



(Sumber: Dokumentasi dari Samsat UPTB Wilayah Palembang I)

Komunikasi interaksionisme simbolik berupa bahasa isyarat merupakan bentuk komunikasi tunarungu atau penyandang disabilitas Tuli untuk memudahkan dalam menyampaikan pesan kepada orang lain dan berinteraksi dengan lingkungannya. Maka, dengan adanya komunikasi interaksi simbolik yang dilakukan antara pegawai non disabilitas dan pegawai penyandang disabilitas Tuli maupun wajib pajak penyandang disabilitas diharapkan dapat memiliki pengertian yang sama. Sama halnya dengan penjelasan dari gambar 1.1 yang memperlihatkan pegawai non disabilitas mempelajari bahasa isyarat dengan diajarkan langsung oleh GERKATIN (Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia) yakni penyandang disabilitas Tuli bernama Wawan. Kelas khusus bahasa isyarat tersebut dilaksanakan selama 3 bulan dengan memiliki tingkatan level 1 dan level 2. Dengan adanya proses pembelajaran kelas khusus bahasa isyarat tersebut dalam penggunaan komunikasi non-verbal diharapkan komunikasi dapat berjalan dengan lancar antara pegawai non disabilitas dalam melayani wajib pajak penyandang disabilitas dan juga terhadap pegawai penyandang disabilitas Tuli yang terdapat di kantor Samsat UPTB Kota Palembang I.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana komunikasi interaksionisme simbolik yang dilakukan oleh pegawai

penyandang disabilitas Tuli di Samsat terhadap pegawai non disabilitas dalam menjalankan perbedaan bahasa yang digunakan saat aktivitas kerja. Dari alasan tersebut peneliti ingin meneliti permasalahan ini secara ilmiah dan mengangkat judul penelitian tentang “*Komunikasi Interaksionisme Simbolik Tuli Dalam Upaya Menjalankan Aktivitas Kerja (Studi Pada Samsat UPTB Kota Palembang I)*”

1.2 Rumusan Masalah

Di penelitian ini berdasarkan latar belakang yang sudah ada, maka dapat dikaji dan disimpulkan bahwa rumusan masalahnya adalah sebagai berikut: bagaimana komunikasi interaksionisme simbolik yang digunakan pegawai non disabilitas terhadap Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja sebagai pegawai di Samsat UPTB Kota Palembang I ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu: untuk mengetahui komunikasi interaksionisme simbolik yang dilakukan pegawai non disabilitas dalam berinteraksi dengan pegawai penyandang disabilitas Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja di Samsat UPTB Kota Palembang I.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dari diadakannya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan tentang komunikasi interaksionisme simbolik dan menerapkan teori yang terkait ke dalam komunikasi interaksionisme simbolik dalam mencapai pemahaman makna.
2. Penelitian ini bisa bermanfaat dalam membantu referensi dan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa/i khususnya kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Jurusan Komunikasi Universitas Sriwijaya. Serta berguna pula menjadi referensi penelitian lanjutan khususnya dalam bidang mata kuliah yang berkaitan dengan Sosiologi Komunikasi dan Etika Komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi atau lembaga yang diteliti sebagai bahan masukan dan informasi bagi pegawai non disabilitas cara memahami pegawai penyandang disabilitas Tuli dalam upaya menjalankan aktivitas kerja di Samsat UPTB Kota Palembang I.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar serta menambah wawasan dan pengetahuan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 2017. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fisher, B. Aubrey. 1986. *Teori-teori Komunikasi: Perspektif Mekanistik, Psikologis, Interaksional, dan Pragmatis*. Penyunting: Jalaluddin Rakhmat. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Liliwer, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew.B, Huberman, A.Michael, dan Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Rogers, Everett M. 1994. *A History of Communication Study: A Biographical Approach*. New York : The Free Press.

- Somantri, Sutjihati. 2012. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Somantri, Sutjihati. 1996. *Tuna Rungu Dalam Pandangan Sosial* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- West, Richard L. Turner, Lynn H. 2010. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application, 4th ed*. Singapore: McGraw-Hill.

Jurnal/Skripsi:

- Fauzan. (2018). Aktivitas Sosialisasi Bahasa Isyarat Indonesia Di Organisasi Gerkatina Solo (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Gerkatina Solo Dalam Mensosialisasikan Bahasa Isyarat Indonesia Sebagai Bahasa Tunarungu). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6.
- Harizki, Agung Nugroho. 2016. Kemampuan Berinteraksi Sosial Menggunakan Bahasa Isyarat Anak Tunarungu Di Kelas III SLB Wiyata Dharma I Tempel Sleman. *Jurnal Pendidikan Luar Biasa* , 2.
- Maharani, Winda. 2019. Pola Komunikasi Antara Teman Tuli dan Teman Dengar Dalam Pergaulan Di Kopi Tuli. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2.
- Mailinda. 2018. Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu Dengan Tamu (Studi Komunikasi di Kafe Kopi Tuli Depok). *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol, 2, No. 2*. 426-432.
- Muhammad Arifal. 2020. Komunikasi Interaksi Simbolik Guru Dengan Siswa Kelas X Dalam Membangun Komunikasi Efektif Di SMKS YPPI Tualang. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. *Skripsi*.

Retno Asih. 2020. Interaksionisme Simbolik (Study Antara Pengemis Dan Pengunjung *Sunday Morning* Di Gor Satria). Fakultas Dakwah. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. *Skripsi*.

Sumber Lain:

Ade Nasihudin Al Ansori. 2020. *Mengenal 2 Sistem Bahasa Isyarat di Indonesia, Mana yang Lebih Digemari?*.

<https://www.liputan6.com/disabilitas/read/4385778/mengenal-2-sistem-bahasa-isyarat-di-indonesia-mana-yang-lebih-digemari>

diakses pada 2 Maret 2021

Bapenda Provinsi Sumatera Selatan. 2017. Logo. <http://bapenda.sumselprov.go.id/>

[diakses pada 13 Juni 2021](http://bapenda.sumselprov.go.id/)

Bank SumselBabel. 2013. Logo. <https://www.banksumselbabel.com/> diakses pada

13 Juni 2021

Gerak Inklusi. 2021. *UU 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

<https://www.gerakinklusi.id/politik/uu-8-2016-penyandang-disabilitas>.

diakses pada 28 September 2021.

Kajian Pustaka. 2020. *Tunarungu*.

<https://www.kajianpustaka.com/2020/07/tunarungu.html>

diakses pada 29 September 2021.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2016. *Aktivitas*

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/aktivitas>

diakses pada 30 September 2021.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2016. *Kerja*

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kerja>

diakses pada 30 September 2021.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2016. <https://kbbi.web.id/interaksi>
diakses pada 30 September 2021.

Koran Tempo. 2014. *Mogok Bicara*
<https://koran.tempo.co/read/gaya-hidup/356016/mogok-bicara>
diakses pada 13 September 2021.

Korlantas Polri. 2020. Logo. <https://korlantas.polri.go.id/> diakses pada 13 Juni
2021

Klobility. 2019. *BISINDO dan SIBI: Apa Bedanya*
<https://www.klobility.id/post/perbedaan-bisindo-dan-sibi>
dikutip pada 30 September 2021

NewsLab UAJY. 2018. *SIBI dan BISINDO di Mata Teman Tuli*
<http://newslab.uajy.ac.id/2018/12/10/sibi-dan-bisindo-di-mata-teman-tuli/>
diakses pada 30 September 2021.

PT. Jasa Raharja. 2014. Logo. <https://www.jasaraharja.co.id/> diakses pada 13 Juni
2021

PSIBK USD. (2018). Tuli, Tunarungu, atau Tuli?
<https://www.usd.ac.id/pusat/psibk/2018/04/20/tunarungu/>
diakses pada 25 October 2021.