

BAB I.

P E N D A H U L U A N

A. LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan hal terpenting yang dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Umumnya kita menggunakan komunikasi agar bisa menyampaikan pesan kita pada orang lain, baik itu berupa cerita lucu, kisah sedih, dan lain sebagainya yang tentunya dimengerti oleh si penerima pesan. Lalu bagaimana komunikasi bisa dilakukan oleh orang-orang yang sejak lahir sudah mengalami kondisi khusus seperti gangguan pendengaran, penglihatan, mental, dan perilaku sosial yang tentunya menghalanginya untuk berkomunikasi secara wajar dengan orang lain. Tentu diperlukan suatu metode pendekatan komunikasi khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan individu tersebut.

Orang tua manapun tidak ada yang mau memilih takdir melahirkan anak dengan kondisi cacat mental dan fisik seperti apa yang dialami oleh anak-anak berkelainan ganda atau tunaganda atau *multiple handycap*. Namun hal ini memang merupakan rahasia Tuhan Yang Maha Esa, sekaligus merupakan bagian dari cobaan dan tantangan bagi kita untuk bersikap arif dan bijaksana dalam menyikapi segala sesuatu yang telah Tuhan titipkan pada kita. Seperti pernyataan yang di kutip dari salah satu media online berikut ini:

”Kehadiran anak-anak berkelainan ganda atau di sebut tunaganda atau cacat ganda di tengah keluarga bukanlah aib melainkan merupakan sebuah ujian bagi keluarga tersebut. Begitu pula kehadiran anak berkelainan ganda di masyarakat bukanlah beban melainkan sebuah tantangan. Upaya yang diperlukan adalah bagaimana mengerahkan akal budi dan tenaga agar anak-anak dengan kondisi khusus dapat berkomunikasi dengan baik sehingga mereka menemukan potensi diri untuk maju dan mandiri.”¹

Hingga saat ini belum ada definisi yang jelas dan baku yang di terima secara umum mengenai kelainan ganda atau tunaganda. Terdapat beberapa definisi dari para ahli mengenai tunaganda, salah satunya definisi berikut :

”Menurut Heward dan Orlansky, Departemen Pendidikan Amerika Serikat memberikan pengertian mengenai anak-anak yang tergolong tunaganda adalah anak-anak yang karena mempunyai masalah-masalah jasmani, mental atau emosional yang sangat berat atau kombinasi dari beberapa masalah tersebut, sehingga agar potensi mereka dapat berkembang secara maksimal memerlukan pelayanan kebutuhan yang melebihi pelayanan program pendidikan luar biasa secara umum, terutama dalam hal kemampuan komunikasinya.”²

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anak yang tergolong tunaganda memiliki lebih dari satu ketidakmampuan atau kecacatan. Anak-anak yang tergolong tunaganda seringkali memiliki kombinasi-kombinasi ketidakmampuan yang tampak nyata maupun yang tidak begitu nyata dan keduanya memerlukan penambahan-penambahan atau penyesuaian-penyesuaian khusus dalam pendidikan mereka. Ada beberapa penyebab anak-anak mengalami tunaganda, seperti yang dikutip dari salah satu media berikut ini :

¹ Ardani, St Antonie.2008. *Anak Berkelainan Ganda Bukan Aib*, (<http://kr.co.id/web>, diakses 8 April 2008).

² Dinas Pendidikan Luar Biasa, *Informasi Pendidikan Bagi Anak Tunaganda*, (<http://www.ditplb.or.id/profile.php?id=48>, diakses tanggal 8 April 2008).

Penyebabnya cacat ganda bisa beragam, bisa bawaan gen dari keturunan, terkena virus Rubella, mengidap sakit yang tak ditangani serius pada waktu kecil, ada juga yang karena jatuh waktu kecil dan menyebabkan kerusakan saraf. Yang paling mengiris hati, ada juga anak yang mengidap 6 jenis kecacatan sekaligus sejak lahir disebabkan orang tua anak tersebut berusaha menggugurkan kandungannya, namun ternyata usahanya gagal dan anaknya terlahir cacat ganda.³

Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian atau prasurey yang dilakukan peneliti pada Suster M Magdalena S. PMY. selaku kepala sekolah Helen Keller Indonesia, salah satu yayasan yang mendampingi anak-anak tunaganda di Yogyakarta, diperoleh informasi mengenai ciri khas dari anak-anak yang tergolong tunaganda serta faktor penghambat bagi anak tunaganda dalam berkomunikasi. Berikut petikan hasil wawancara tersebut:

”Hampir semua anak yang tergolong tunaganda memiliki ciri khas diantaranya *pertama*, kemampuan yang sangat terbatas dalam mengekspresikan atau mengerti orang lain. *Kedua*, banyak diantara mereka yang tidak dapat bicara atau apabila ada komunikasi mereka tidak dapat memberikan respon. Kedua hal tersebut menyebabkan pelayanan pendidikan dan interaksi sosial menjadi sulit sekali. Anak-anak semacam ini tidak dapat melakukan tugas walaupun tugas yang paling sederhana sekalipun.”

”Terdapat beberapa persoalan yang menjadi faktor penghambat bagi anak-anak yang mengalami tunaganda dalam berkomunikasi dan berinteraksi, diantaranya karena anak-anak tersebut mengalami kelainan yang lebih dari satu dan merupakan kelainan parah, misalnya tunarungu - tunanetra, tunarungu - *low vision*, dan tunarungu - tunawicara. Selain itu, anak tunaganda sulit memahami apa yang dikatakan oleh suster pendamping, di samping juga karena persoalan kesehatan dan lain sebagainya yang menghambat proses komunikasi.”⁴

Di negara kita, anak-anak yang mengalami kondisi khusus ini tidak lagi mengalami hambatan dalam mengakses fasilitas pendidikan maupun

³ Dauri, Selepas Amnesia : *Mengolah Rasa di Panti Cacat Ganda*, (www.kabarindonesia.com, diakses tanggal 6 Mei 2008).

⁴ Wawancara dengan Suster M. Magdalena S. PMY., Kepala Sekolah Yayasan Helen Keller, (tanggal 8 April 2008 di SLB/G-AB Helen Keller Indonesia).

tempat tinggal yang baik, nyaman, layak dan berkualitas, sebab pemerintah telah membuat beberapa aturan hukum yang mengakomodir kepentingan dan menjamin hak-hak anak dengan kondisi khusus dalam Undang-Undang (UU). Berikut petikan mengenai perlindungan hukum bagi anak-anak penyandang cacat :

Setiap orang yang termasuk kelompok rentan berhak mendapatkan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan HAM lebih berkenaan dengan kekhususannya dari semua pihak, terutama negara, konkretnya pemerintahan yang menjalankan kekuasaan negara. Adapun instrumen-instrumen yang menjadi rujukan bagi penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan HAM kelompok rentan, antara lain, adalah Undang-undang Dasar 1945; Undang-undang Hak Asasi Manusia (UU No. 39 tahun 1999); Undang-undang Perlindungan Anak (UU No. 23 tahun 2002); Undang-undang Kesejahteraan Lanjut Usia (UU No. 13 tahun 1998); Undang-undang Penyandang Cacat (UU No.4 tahun 1977); Undang-undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (UU No. 23 tahun 2004); Undang-undang Pengadilan Anak (UU No. 3 tahun 1997); dan Undang-undang Pemasyarakatan (UU No. 121 tahun 1995).⁵

Anak-anak dengan kondisi khusus ini tidak berjuang sendiri dalam mencapai cita-cita dan harapan masa depan mereka. Di Yogyakarta terdapat beberapa lembaga sosial baik yang didirikan oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki visi dan misi untuk melakukan pemberdayaan terhadap anak-anak yang mengalami kondisi khusus. Berikut data SLB di DIY menurut Direktorat pembinaan SLB :

Menurut data tahun 2006 terdapat beberapa SLB yang masuk dalam wilayah pembinaan Direktorat SLB di DIY, yakni Widya Mulia Pundong, SLB Tunas Bhakti Pleret, SLB-C Pamadhi Putra Banguntapan, SLB PGRI Trimulyo Imogiri, SLB Marsudi Putro I Manding, SLB Mardi Mulyo Kretek Bantul, SLB-BC Bina Siwi

⁵ Pusat Informasi dan Komunikasi Depkumham, *Kelompok Rentan*, (www.hukumham.info.com, diakses tanggal 7 Mei 2008).

Pajangan Bantul, SLB Masudi Putro III Sanden Bantul, SLB N 4 Yogyakarta, SLB Negeri 3 Yogyakarta, SLB N I Yogyakarta, SLB-C Negeri 2 Yogyakarta, SLB-AB-G Helen Keller, SLB-A Yakatunis Yogyakarta, SLB-Autis Dian Amanah, SLB Dharma Renaning Putra II Yogyakarta, SLB Pembina Propinsi, SLB-C Dharma Renaning Putra I Janti Depok Sleman, SLB PGRI Minggir, SLB Bhakti Siwi, dan SLB Ganda Daya Ananda Depok Sleman.⁶

Satu-satunya lembaga yang khusus mendampingi anak-anak yang mengalami ketunagandaan atau kelainan ganda di Yogyakarta adalah SLB/AB-G Helen Keller Indonesia, sebuah lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Yayasan Dena Upakara Wonosobo (Yayasan Kristen Katolik) namun dalam aplikasi pelayanannya SLB/AB-G Helen Keller Indonesia melayani siapa saja terutama setiap anak tanpa membedakan agama dan kepercayaannya.

Penelitian ini ingin memfokuskan pada interaksi yang dilakukan oleh suster dan guru pendamping dengan anak-anak tunaganda yang menjadi peserta didik di Helen Keller Indonesia, khususnya dalam hal mengenalkan komunikasi pada anak-anak tunaganda sejak dini. Berikut petikan hasil wawancara terhadap Suster M. Magdalena S.PMY., mengenai program pengenalan komunikasi pada peserta didik di Helen Keller Indonesia :

”Dalam proses mengenalkan komunikasi pada anak-anak tunaganda, para suster dan guru pendamping menggunakan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal yang disesuaikan dengan kebutuhan individu peserta didik.”⁷

⁶ Data Direktorat Pembinaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Daerah Istimewa Yogyakarta, (http://edu4jogja.depdiknas.org/master.php?id_berita=102, diakses tanggal 7 Mei 2008).

⁷ Wawancara dengan Suster M. Magdalena S .PMY., Kepala Sekolah Yayasan Helen Keller, (tanggal 6 Mei 2008 di SLB/G-AB Helen Keller Indonesia).

”Komunikasi verbal memungkinkan suster dan guru pendamping untuk berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata baik lisan maupun tertulis. Misalnya dengan memanfaatkan sisa-sisa indera pendengaran yang masih sedikit berfungsi, suster dan guru pendamping mengirimkan pesan verbal dengan membaca ujaran yang dikombinasikan dengan sistem isyarat ujaran (*cued speech*). Biasanya dalam menyampaikan pesan, suster dan guru pendamping mengkombinasikan komunikasi verbal dengan komunikasi non-verbal untuk memperkuat pesan yang akan disampaikan. Misalnya pesan verbal dengan membaca ujaran yang dikombinasikan dengan pesan non-verbal seperti ekspresi wajah, sentuhan atau gerak tubuh.”⁸

Berdasarkan uraian diatas, peran suster dan guru pendamping sangat besar dalam mendampingi proses belajar berkomunikasi pada anak-anak tunaganda. Karena itu dibutuhkan suster dan guru pendamping yang memenuhi standar kualifikasi serta memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar tentang layanan bagi anak berkebutuhan khusus seperti pelayanan bagi anak tunaganda. Hal ini penting untuk melihat capaian yang signifikan dari proses pendampingan yang selama ini sudah dilakukan. Berdasarkan wawancara dengan Suster M. Magdalena S.PMY., diperoleh gambaran mengenai fase-fase capaian dari proses belajar yang sudah dilakukan suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak berkelainan ganda, yakni :

”Beberapa capaian dalam proses belajar sangat tergantung pada identifikasi awal pada anak tunaganda. Identifikasi yang tepat akan menghasilkan program yang tepat pulan. Untuk melihat keberhasilan pada anak didik tunaganda dapat di lihat dari fase. Misalnya pada fase merespon komunikasi, beberapa anak yang dalam identifikasi awal tidak bisa merespon komunikasi orang lain, ternyata sudah mulai bisa merespon orang lain. Fase lainnya dalam hal memahami isi pesan komunikasi yang disampaikan suster dan guru pendamping. Beberapa anak sudah mulai mengerti dan menjalankan pesan-pesan yang disampaikan oleh suster dan guru pendamping. Misalnya pesan agar tidak merampas atau mengambil barang tanpa izin dari pemiliknya.

⁸ *Ibid.*

Serta beberapa fase perkembangan lain mulai tampak dari peserta didik. Yang paling signifikan, ada juga peserta didik yang sudah mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik bahkan dengan komunitas di luar Helen Keller. Misalnya saja anak didik sudah mampu berbelanja sendiri ke toko dengan membawa daftar belanjaan tanpa harus didampingi suster.”⁹

Penelitian ini menjadi menarik dibandingkan dengan penelitian lain yang serupa terletak pada proses pengenalan komunikasi pada anak tunaganda. Dalam hal ini, berdasarkan wawancara dengan ibu Cris Dani diperoleh penjelasan mengenai proses-proses pengenalan komunikasi pada anak tunaganda sebagai berikut :

Fase pertama, disebut fase kongkrit dimana anak sedini mungkin dikenalkan dengan benda-benda kongkrit, misalnya gelas, piring, buah jambu, buah apel dan lainnya. Selanjutnya *fase kedua*, disebut fase simbol yakni menggunakan benda-benda kongkrit tersebut sebagai simbol-simbol dalam setiap kegiatan belajar mengajar di dalam maupun di luar kelas. *Fase ketiga* disebut fase kombinasi yakni mengkombinasikan benda kongkrit yang sudah dia kenali dengan benda-benda kongkrit lainnya. *Fase keempat*, disebut fase gambar anak bisa masuk pada tahap mengenali benda-benda kongkrit tersebut dalam bentuk gambar. *Fase kelima*, disebut fase penyusunan kalimat artinya benda-benda kongkrit digunakan dalam sebuah kalimat atau digunakan dalam berkomunikasi. Setelah itu dilakukan terus menerus, maka komunikasi anak tentu akan semakin berkembang.¹⁰

+

Berdasarkan data yang diperoleh dari media, SLB/AB-G Helen Keller merupakan satu-satunya lembaga di Propinsi DIY yang secara khusus telah mengembangkan metode pendidikan dan keterampilan alternatif bagi anak-

⁹ *Ibid.* (wawancara tanggal 8 April 2008).

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Cris Dani, guru di Sekolah Yayasan Helen Keller, (tanggal 26 Juli 2008 di SLB/G-AB Helen Keller Indonesia).

anak yang mengalami tunaganda.¹¹ Sekolah Helen Keller yang baru diresmikan oleh Pemerintah Daerah Propinsi DIY tanggal 14 Februari 2008, telah memiliki pengalaman 70 tahun dalam mengelola pendidikan dan keterampilan bagi penyandang tunarungu di Wonosobo yang kemudian dikembangkan juga cabangnya di Yogyakarta.

Dari paparan di atas, peneliti sangat tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak-anak berkelainan ganda atau tunaganda di yayasan tersebut.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

Bagaimana komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak-anak tunaganda di sekolah tersebut?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian skripsi diantaranya :

- a. Memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap mengenai komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak-anak tunaganda di Helen Keller Indonesia.

¹¹ Ardani, St Antonie.2008. *Anak Berkelainan Ganda Bukan Aib*, (<http://kr.co.id/web>. Diakses 8 April 2008).

- b. Mengetahui hambatan yang ditemui dalam mengajarkan komunikasi pada anak tunaganda.
- c. Mengetahui capaian dalam mengajarkan komunikasi pada anak tunaganda.

2. Manfaat Penelitian

Selain tujuan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan gambaran dan penjelasan yang lengkap tentang komunikasi verbal dan non-verbal pada suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak-anak tunaganda di Helen Keller Indonesia.
- b. Hasil penelitian ini dapat mengungkapkan hambatan dan capaian dalam mengajarkan komunikasi pada anak tunaganda.
- c. Hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan kontribusi pemikiran, ide dan gagasan yang sangat dibutuhkan oleh pihak-pihak seperti orang tua, guru, peserta didik, masyarakat maupun pemerintah dalam memahami komunikasi pada penyandang tunaganda.

D. KERANGKA TEORI

Kerangka teori yang di maksud adalah teori-teori yang digunakan dalam penelitian, sehingga aktivitasnya menjadi jelas, terarah, sistematis, dan ilmiah. Adapun teori yang digunakan untuk memperjelas dasar berfikir penulis dalam penelitian adalah :

1. Komunikasi

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain dan mandiri serta saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara verbal maupun non-verbal.

Setiap hari kita melakukan komunikasi. Bahkan sebagian besar kegiatan dalam kehidupan kita adalah untuk berkomunikasi. Berikut pengertian mengenai istilah komunikasi:

”Istilah komunikasi dalam bahasa Latin ’*Communis, Communico*’, yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian.”¹²

Beberapa definisi komunikasi menurut para pakar komunikasi adalah sebagai berikut:

Menurut Astrid, komunikasi adalah :

“Kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi.”¹³

Menurut Roben. J.G, komunikasi adalah :

“Kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan.”¹⁴

Menurut Davis, komunikasi adalah :

“Sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain.”¹⁵

¹² Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, *Materi Komunikasi*,
([www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMCK/3d-KOMUNIKASI\(revJan'03\).doc](http://www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMCK/3d-KOMUNIKASI(revJan'03).doc), diakses tanggal 7 Mei 2008)

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

Menurut Modul PRT (Lembaga Administrasi), komunikasi adalah :
„Penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain,
dan komunikasi merupakan proses sosial.“¹⁶

Menurut Johnson, secara luas komunikasi adalah :
”Setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non-verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan sebetulnya komunikasi. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat non-verbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dan gerak tubuh.”¹⁷

Setelah mengetahui pengertian komunikasi menurut beberapa ahli, maka perlu dipahami juga mengenai tujuan dari komunikasi. Hewitt, menjabarkan tujuan penggunaan proses komunikasi secara spesifik sebagai berikut:

- a. Mempelajari atau mengajarkan sesuatu.
- b. Mempengaruhi perilaku seseorang.
- c. Mengungkapkan perasaan.
- d. Menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain.
- e. Berhubungan dengan orang lain.
- f. Menyelesaian sebuah masalah.
- g. Mencapai sebuah tujuan.
- h. Menurunkan ketegangan dan penyelesaian konflik.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Supratikanya, DR.A., *Komunikasi Antar Pribadi (Tinjauan Psikologis)*, Penerbit Kanisius, 1995, Yogyakarta, hal.30.

- i. Menstimulasi minat pada diri sendiri atau orang lain.¹⁸

Sebagaimana definisi dan tujuan komunikasi, prinsip-prinsip komunikasi juga perlu diuraikan dengan berbagai cara oleh pakar komunikasi. Mereka ada kalanya menggunakan istilah-istilah lain untuk menunjukkan prinsip-prinsip komunikasi. Prinsip-prinsip komunikasi tersebut pada dasarnya merupakan penjabaran lebih jauh dari definisi dan hakikat komunikasi. Terdapat 11 prinsip dalam komunikasi dan beberapa di antara prinsip komunikasi tersebut yang berkaitan dengan komunikasi verbal dan non-verbal adalah prinsip bahwa komunikasi merupakan proses simbolik dan prinsip komunikasi bersifat prosesual, dinamis, dan transaksional. Berikut penjelasan mengenai prinsip tersebut:

- a. Prinsip bahwa komunikasi adalah proses simbolik.

Salah satu kebutuhan pokok manusia, seperti yang dikatakan Susanne K. Langer, adalah kebutuhan simbolisasi atau penggunaan lambang. Manusia memang satu-satunya hewan yang menggunakan lambang, dan itulah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya.

Sedangkan Ernes Cassier mengatakan bahwa keunggulan manusia atas makhluk lainnya adalah keistimewaan mereka sebagai *animal symbolicum*. Lambang atau simbol adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sesuatu lainnya, berdasarkan kesepakatan sekelompok

¹⁸ Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, *Materi Komunikasi* ([www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMCK/3d-KOMUNIKASI\(revJan'03\).doc](http://www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMCK/3d-KOMUNIKASI(revJan'03).doc), diakses tanggal 7 Mei 2008).

orang. Lambang meliputi kata-kata (pesan verbal), perilaku non-verbal dan objek yang maknanya disepakati bersama.¹⁹

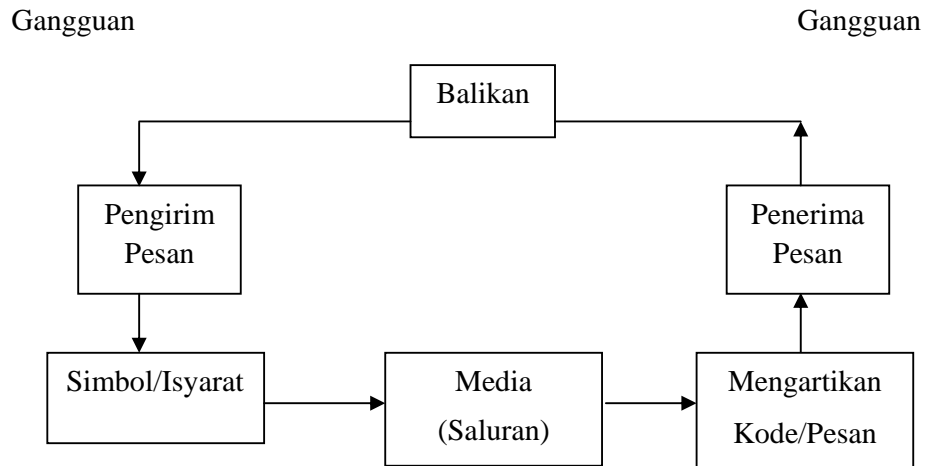
b. Prinsip komunikasi bersifat prosesual, dinamis, dan transaksional.

Dalam proses komunikasi, pada peserta komunikasi saling mempengaruhi, seberapa kecilpun pengaruh itu, baik lewat komunikasi verbal ataupun komunikasi non-verbal. Komunikasi merupakan proses yang dinamis dan transaksional, artinya bahwa para peserta komunikasi berubah (dari sekedar berubah pengetahuan hingga berubah pandangan dan perilakunya).

Senada dengan hal diatas, komunikasi merupakan suatu proses yang memiliki beberapa komponen dasar. Berikut skema yang menggambarkan proses komunikasi :

¹⁹ Prof.Deddy Mulyana, M.A.,Ph.D., *Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, 2007, Bandung, hal.92.

Skema Proses Komunikasi²⁰



Sumber: David K. Berlo, 2004

Menurut skema di atas, proses komunikasi sedikitnya melibatkan empat komponen utama yang harus ada dalam proses komunikasi, yaitu:

- Sumber (*Source*), sumber sebagai pengirim informasi/pesan/gagasan, sering juga di sebut komunikator, *source*, *sender*, atau *encoder*.
- Pesan/Informasi (*Message*), pesan adalah sesuatu berupa pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda yang disampaikan pengirim kepada penerima, sering juga disebut *message*, *content* atau *information*.
- Saluran/Media (*Channel*), merupakan saluran komunikasi terdiri atas komunikasi (lisan, tertulis dan elektronik). Media adalah alat atau sarana yang digunakan memindahkan pesan.

²⁰ Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, *Materi Komunikasi*, ([www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI\(revJan'03\).doc](http://www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI(revJan'03).doc), diakses tanggal 7 Mei 2008).

- d. Penerima (*Receiver*), penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan, sering di sebut khalayak, sasaran, komunikan, *audiens* atau *receiver*.²¹

Di samping keempat elemen tersebut, masih ada tiga elemen atau faktor lain yang juga penting sebagai unsur pelengkap dalam proses komunikasi, yakni :

- a. Tanggapan balik (*feedback*), adalah respon atau reaksi yang diberikan oleh penerima, dapat berupa data, pendapat, komentator atau saran.
- b. Efek, adalah pengaruh atau adanya perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan, dapat dalam bentuk pengetahuan, sikap dan perilaku.
- c. Gangguan, gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap situasi hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangikan atau menghambat proses komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.²²

Dalam hal mengenalkan komunikasi pada anak-anak dengan kelainan ganda, suster dan guru pendamping berperan sebagai pengirim pesan (*sender*) yang menyampaikan pesan (*message*) pada peserta didik tunaganda, sangat membutuhkan saluran atau media (*channel*) yang tepat dengan mempertimbangkan dan memanfaatkan indera yang dimiliki penerima pesan

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

(*receiver*). Tentunya pesan yang disampaikan oleh suster dan guru pendamping harus dapat dimengerti oleh penerima pesan sehingga komunikasi yang dilakukan akan menjadi efektif.

Komunikasi akan efektif apabila terjadi pemahaman yang sama dan merangsang pihak lain untuk berpikir atau melakukan sesuatu. Berikut petikan pengertian komunikasi akan efektif menurut pakar komunikasi:

“Johnson menampilkan apa yang disebut ‘*the condition of success in communication*’, yakni kondisi yang harus dipenuhi jika menginginkan suatu pesan membangkitkan tanggapan yang dikehendaki.”²³

Kondisi yang harus dipenuhi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pesan di rancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik dan mudah dipahami oleh komunikan.
- b. Sebagai pengirim pesan kita harus memiliki kredibilitas di mata penerima pesan.
- c. Harus berusaha mendapatkan umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kita dalam diri penerima.²⁴

Dalam proses komunikasi ternyata tidak selalu dapat berjalan lancar dan tercapai maksud serta tujuan dari komunikasi. Selalu saja ada hambatan-hambatan yang dihadapi saat berkomunikasi. Berikut adalah beberapa hambatan yang biasa ditemukan dari proses komunikasi, yaitu :

²³ Supratikanya, DR.A., *Komunikasi Antar Pribadi (Tinjauan Psikologis)*, Penerbit Kanisius, 1995, Yogyakarta, hal.35.

²⁴ *Ibid.*

- a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
- b. Hambatan dalam penyandian/symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang dipergunakan antara si pengirim pesan dan si penerima pesan tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.
- c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima pesan.
- e. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima dan mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
- f. Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.
- g. Hambatan fisik, dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi dan lain lain, misalnya gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya.

- h. Hambatan semantik. Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.
- i. Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi misalnya, perbedaan nilai-nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.²⁵

Ada dua bentuk dasar komunikasi, yakni komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Dalam komunikasi verbal kita menggunakan kata-kata atau bahasa, sedangkan dalam komunikasi non-verbal kita mengirimkan pesan menggunakan tanda-tanda, simbol-simbol, sikap tubuh (*gesture*), ekspresi wajah dan tekanan kalimat.

Di dalam komunikasi lisan, indera yang paling sering digunakan untuk menerima pesan adalah penglihatan dan pendengaran. Banyak orang yang menganggap bahwa dalam komunikasi lisan, yang paling penting adalah berkomunikasi menggunakan kata-kata (suara). Namun pada kenyatannya, jika yang menjadi komunikan adalah anak-anak, mereka ternyata tidak hanya mendengar cerita, tetapi juga melihat bagaimana orang yang mengajaknya berkomunikasi. Mereka mengamati gerak-gerik, ekspresi, dandanan, tekanan suara, dan lain-lain dari orang yang mengajaknya berkomunikasi. Semua yang mereka lihat ini dapat memperkuat pesan yang kita sampaikan. Akan tetapi hal

²⁵ Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, *Materi Komunikasi* ([www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI\(revJan'03\).doc](http://www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI(revJan'03).doc), diakses tanggal 7 Mei 2008).

ini bisa juga berakibat sebaliknya, yaitu melemahkan pesan kita. Kemudian bagaimana dengan cara berkomunikasi dengan orang buta dan tuli, tentu kita akan menemui hambatan. Hal ini karena kedua saluran komunikasi mereka yang paling utama telah tertutup.

Dalam berkomunikasi dengan anak yang mengalami kelainan ganda atau tunaganda, diperlukan pertimbangan yang matang dalam menentukan bentuk komunikasi apa yang paling tepat yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan dengan memanfaatkan indera yang dimiliki penerima pesan. Karena itu, suster dan guru pendamping tunaganda di sekolah Helen Keller dalam melakukan pengajaran komunikasi pada peserta didik tunaganda menggunakan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal.

2. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan melalui kata-kata (bahasa) baik yang diucapkan secara lisan maupun di tulis. Komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Kata-kata (bahasa) adalah alat atau simbol yang dipakai untuk mengekspresikan ide atau perasaan, membangkitkan respon emosional, atau menguraikan obyek, observasi dan ingatan. Sering juga untuk menyampaikan arti yang tersembunyi, dan menguji minat seseorang. Keuntungan komunikasi verbal dalam tatap muka yaitu memungkinkan tiap individu untuk saling berespon secara langsung.

Kata-kata (bahasa) sebagai suatu sistem simbol dapat dibayangkan sebagai kode, yang kita gunakan untuk membentuk pesan-pesan verbal yang

akan disampaikan. Bahasa menurut Hockett dapat didefinisikan sebagai berikut:

”Bahasa sebagai sistem produktif yang dapat dialih-alihkan dan terdiri atas simbol-simbol yang lenyap (*rapidly fading*), bermakna bebas (*arbitrary*), serta dipancarkan secara kultural.”²⁶

Dalam mempelajari interaksi verbal dan bahasa, ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan, diantaranya :

- a. Kata-kata kurang dapat menggantikan perasaan atau pikiran kompleks yang ingin kita komunikasikan. Oleh karenanya, kata-kata hanya dapat mendekati makna yang ingin kita sampaikan.
- b. Kata-kata hanyalah sebagian dari sistem komunikasi kita. Dalam komunikasi yang sesungguhnya, kata-kata selalu disertai pesan-pesan non-verbal. Oleh karenanya, pesan-pesan merupakan kombinasi isyarat-isyarat verbal dan non-verbal, dan efektivitasnya bergantung pada bagaimana kedua macam isyarat ini dipadukan.
- c. Bahasa adalah institusi sosial. Bahasa adalah bagian dari budaya kita dan mencerminkan budaya tersebut. Pandanglah bahasa dasar suatu konteks sosial, selalu mempertimbangan implikasi sosial dari pengguna bahasa.²⁷

Kedudukan kata-kata sangat penting ketika partisipan dalam komunikasi tersebut mulai mengirimkan maupun menerima pesan. Terdapat tiga dimensi yang terkandung dalam pesan verbal, yaitu:

²⁶ DeVito, Joseph A., *Komunikasi Antar Manusia (terjemahan)*, Penerbit Professional Books, 1997, Jakarta, hal. 119.

²⁷ *Ibid.* Hal. 117.

- a. Bahasa petunjuk/perintah dan bahasa non-petunjuk/perintah (*Directive and non-directive*).

Salah satu dimensi bahasa yang terpenting adalah kualitas dari bentuk bahasa perintah dan non-perintah pada tingkat dimana bahasa yang digunakan memerintahkan kepada seseorang yang menggunakannya untuk memusatkan perhatian, melihat ataupun merespon stimuli tertentu. Bahasa perintah dan non-perintah ini sangat berperan ‘mengiringi’ orang yang bersangkutan ketika akan menentukan sikap dan tindakannya.

- b. Berbicara langsung maupun tidak langsung (*Direct and indirect speech*).

Maksud dari bicara secara langsung adalah suatu cara bicara dimana seseorang secara langsung mengajukan atau mengutarakan pertanyaan tanpa mengindahkan beberapa hal yang mungkin akan dapat berdampak kurang baik baginya. Lain halnya pada cara bicara yang tidak langsung pada maksud tertentu yang ingin disampaikan, biasanya dalam suatu aktivitas komunikasi seseorang akan berusaha untuk menarik simpati terlebih dahulu dengan orang yang ingin di ajak bicara. Cara bicara dalam bentuk semacam ini memungkinkan pihak yang berkomunikasi akan dapat melakukan “bahasa pengantar” dalam memulai suatu hubungan.

Salah satu fungsi cara bicara tidak langsung adalah untuk mengekspresikan keinginan tanpa harus menghina atau menyakiti orang lain. Selain itu bicara dengan cara ini memungkinkan seseorang dapat melontarkan pujian dengan cara yang lebih dapat di terima di lingkungan setempat dan juga melalui bentuk bahasa ini, akan dapat membantu

seseorang untuk menyatakan sikap tidak setuju tanpa harus menunjukkan sikap secara “begitu terbuka” dengan ketidaksetujuannya.

c. Bahasa konotatif dan denotatif (*konotative and denotative*).

Biasanya bahasa konotatif dan denotative disebut dengan bahasa kiasan dan bahasa lugas. Dalam kehidupan baik secara pribadi, berpasangan, maupun berkelompok, manusia seringkali menyatakan maksud dengan kedua bentuk bahasa tersebut. Akan tetapi biasanya kedua bahasa tersebut akan digunakan pada waktu, tempat dan kepada orang yang berbeda. Bahasa konotasi sebagai bahasa kiasan akan digunakan ketika seseorang bermaksud memuji, memohon, bahkan mencela seseorang secara tersembunyi dengan maksud yang tertentu pula. Biasanya konteks bahasa ini dilakukan pada saat yang tidak resmi, santai atau sejenisnya, seperti misalnya ketika dua orang sedang mengobrol tentang sesuatu hal. Lain halnya dengan bahas denotatif yang sifatnya lebih terbuka, bahasa denotatif biasanya digunakan pada saat-saat tertentu yang bersifat normal, seperti seorang kepala negara yang sedang berpidato pada pembukaan suatu acara resmi namun tidak menutup kemungkinan bahwa bahasa denotatif juga digunakan dalam kehidupan keseharian manusia. Pada aktifitas komunikasi verbal dan non-verbal, kedua bahasa tersebut dapat digunakan secara bersama-sama, bergantian, ataupun pada waktu, tempat dan orang yang berbeda.²⁸

²⁸ *Ibid.* Hal. 211

Komunikasi Verbal mencakup aspek-aspek berupa:

- a. *Vocabulary* (perbendaharaan kata-kata). Komunikasi tidak akan efektif apabila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dapat dimengerti oleh penerima pesan, karena itu olah kata menjadi faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam berkomunikasi.
- b. *Racing* (kecepatan). Komunikasi akan lebih efektif dan sukses apabila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.
- c. Intonasi suara. Pada saat melakukan komunikasi, intonasi suara akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik, sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proposional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.
- d. Humor. Penggunaan humor yang diselipkan dalam pesan komunikasi yang disampaikan akan memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stres dan nyeri. Tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis dan harus di ingat bahwa humor adalah merupakan satu-satunya selingan dalam berkomunikasi.
- e. Singkat dan jelas. Komunikasi akan efektif bila disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.
- f. *Timing* (waktu yang tepat). Maksud dari waktu yang tepat dalam berkomunikasi adalah hal kritis yang perlu diperhatikan, karena berkomunikasi akan berarti bila seseorang bersedia untuk berkomunikasi.

Artinya dapat menyediakan waktu untuk mendengar atau memperhatikan apa yang disampaikan²⁹

Komunikasi dapat ”macet” atau menjumpai hambatan pada sembarang titik dalam proses dari pengirim ke penerima. Berikut ini adalah hambatan-hambatan yang mungkin dijumpai dalam pesan-pesan verbal diantaranya sebagai berikut :

- a. Polarisasi, terjadi bila kita membagi realitas menjadi dua ekstrim yang tidak realistis, misalnya hitam dan putih atau baik dan buruk.
- b. Potong kompas (*bypassing*), terjadi bila pembicara dan pendengar saling salah paham akan makna yang dimaksudkan. Ini dapat terjadi bila kata yang sama digunakan untuk makna yang berbeda.
- c. Indiskriminasi, terjadi bila kita mengelompokkan hal-hal yang tidak sama ke dalam satu kelompok dan menganggap karena mereka berada dalam kelompok yang sama, mereka semuanya sama.³⁰

Suster dan guru pendamping dalam mendampingi anak berkelainan ganda, dapat menggunakan komunikasi verbal dalam menyampaikan informasi dan pesan bagi peserta didik, misalnya bagi anak-anak yang mengalami tunaganda berupa tunarungu di tambah dengan *low vision*. Suster dan guru pendamping dengan di bantu alat bantu dengar yang berfungsi

²⁹ Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, *Materi Komunikasi*, ([www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI\(revJan'03\).doc](http://www.kmpk.ugm.ac.id/data/SPMKK/3d-KOMUNIKASI(revJan'03).doc), diakses tanggal 7 Mei 2008).

³⁰ DeVito, Joseph A., *Komunikasi Antar Manusia (terjemahan)*, Penerbit Professional Books, 1997, Jakarta, hal. 140.

memanfaatkan sisa pendengaran yang masih dimiliki anak tunaganda, mengajarkan bagaimana menggunakan bahasa verbal, seperti membaca ujaran yang dikombinasikan dengan sistem isyarat ujaran (*cued speech*) menjadi pilihan metode terbaik bagi peserta didik tunaganda untuk dapat belajar bahasa secara efektif.

3. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal merupakan bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi non-verbal menggunakan tanda-tanda melalui tubuh, meliputi gerak tubuh, ekspresi muka, nada suara dan lain-lain. Sebagai contoh, ekspresi muka yang diperlihatkan seseorang dapat kita bedakan apakah ia sedang marah, murung atau menghadapi ketakutan. Jika seseorang mengatakan “saya gembira sekali!” namun wajahnya menunjukkan kemurungan, maka seringkali kita lebih percaya pada tanda-tanda non-verbal daripada komunikasi verbalnya.

Dengan melihat tanda-tanda komunikasi non-verbal anda dapat memahami perasaan seseorang yang sebenarnya. Berdasarkan perkiraan ada 700,000 bentuk komunikasi non-verbal yang biasa dipakai umat manusia dari berbagai budaya yang berbeda. Setiap budaya mempunyai bentuk komunikasi non-verbalnya masing-masing. Beberapa mempunyai pengertian yang sama, namun tidak jarang tanda-tanda non-verbal yang sama mempunyai pengertian yang berbeda, bahkan sangat bertentangan.³¹

³¹ Prof.Deddy Mulyana, M.A.,Ph.D., *Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, 2007, Bandung, hal. 351.

Komunikasi non-verbal dapat menjalankan sejumlah fungsi penting. Berikut beberapa fungsi penting komunikasi non-verbal menurut periset non-verbal Ekman dan Knapp :

- a. Berfungsi untuk menekan, artinya komunikasi non-verbal dapat digunakan untuk menonjolkan atau menekankan beberapa bagian dari pesan verbal.
- b. Berfungsi untuk melengkapi, artinya komunikasi non-verbal digunakan untuk memperkuat warna atau sifat umum yang dikomunikasikan oleh pesan verbal.
- c. Berfungsi untuk menunjukkan kontradiksi, artinya komunikasi non-verbal dapat secara sengaja mempertentangkan pesan verbal dengan gerakan non-verbal.
- d. Berfungsi untuk mengatur, artinya komunikasi non-verbal dapat mengendalikan atau mengisyaratkan keinginan untuk mengatur arus pesan verbal.
- e. Berfungsi untuk mengulangi, artinya komunikasi non-verbal dapat merumuskan atau mengulangi ulang makna dari pesan verbal.
- f. Berfungsi untuk menggantikan, artinya komunikasi non-verbal dapat menggantikan pesan verbal.³²

Komunikasi non-verbal seringkali berkaitan erat dengan komunikasi lisan (ucapan). Seringkali terjadi penggabungan antara komunikasi lisan dan komunikasi non-verbal dalam suatu situasi tertentu. Kata-kata yang diucapkan dalam suatu percakapan hanya membawa sebagian dari suatu pesan. Sedangkan sebagian lainnya, disampaikan melalui tanda-tanda non-verbal. Bayangkan orang yang sedang sangat marah, selain mengungkapkan kemarahan melalui ucapan yang tajam, seringkali disertai muka merah, mata melotot sampai telunjuk menunjuk-nunjuk.

Terdapat beberapa tujuan dari penggunaan komunikasi non-verbal, beberapa tujuan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

³² DeVito, Joseph A., *Komunikasi Antar Manusia (terjemahan)*, Penerbit Professional Books, 1997, Jakarta, hal. 178.

- a. Menyediakan/memberikan informasi.
- b. Mengatur alur suara percakapan.
- c. Mengekspresikan emosi.
- d. Memberikan sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan verbal.
- e. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain
- f. Mempermudah tugas-tugas khusus, misalnya mengajari suatu permainan olah raga tertentu, antara lain memperagakan cara berenang yang baik, memperagakan bagaimana mengayunkan raket bulu tangkis atau tennis, dan lain-lain.³³

Selain tujuan di atas, komunikasi non-verbal memiliki jenis-jenis atau klasifikasi pesan-pesan non-verbal yang dapat menunjukkan bagaimana seseorang mengekspresikan emosinya dalam berhubungan dengan orang lain, diantaranya sebagai berikut :

- a. Ekspresi muka

Wajah anda bisa mengkomunikasi apa yang sebenarnya kita rasakan atau butuhkan. Kita bisa mengkomunikasikan rasa cinta, ketakutan, kegembiraan, kesedihan melalui muka, apakah itu melalui mata, alis, bibir, mulut atau jidat. Muka merupakan tempat utama dalam mengekspresikan emosi seseorang. Ini dapat terlihat dari jenis dan intensitas perubahan muka seseorang.

³³ *Ibid.* Hal. 347.

Mata seseorang terutama sangat efektif untuk mengindikasikan perhatian dan minat, mempengaruhi orang lain, mengatur interaksi dan membuat dominasi. Penelitian menunjukkan bahwa muka manusia dapat mentransmisikan lebih dari 250,000 ekspresi yang berbeda. Dengan demikian area muka seseorang (mata, alis, muka, mulut dan pipi) mungkin lebih mampu mengkomunikasikan secara non-verbal daripada bagian tubuh lainnya.

b. Badan

Posisi badan dapat menunjukkan bagaimana keadaan anda. Apakah anda sedang percaya diri, riang gembira, kelihatan bingung, suasana hati yang kurang baik, atau putus asa. Dalam suatu proses wawancara posisi badan biasanya dapat menunjukkan situasi yang dihadapi oleh pelamar kerja, apakah percaya diri atau kurang percaya diri.

c. Gerak tubuh

Gerak tubuh bisa menunjukkan komunikasi seseorang. Seseorang yang mengatakan “tidak tahu”, mungkin akan menggelengkan kepalanya, atau jika seseorang menunjukkan rasa tidak peduli terhadap pertanyaan kita, bisa saja dia mengangkat bahunya.

d. Intonasi suara

Intonasi suara dapat menunjukkan komunikasi. Apakah seseorang berbicara dengan tekanan tertentu, berbicara keras, marah atau sinis dan meremehkan dapat diketahui dari intonasi bicaranya.

e. Kontak mata

Komunikasi seseorang dapat menggunakan tatapan matanya. Apakah ia marah, cinta, atau sedih dapat diketahui dari tatapan matanya. Seringkali tatapan mata tidak dapat membohongi. Orang dengan dapat mudah menangkap suasana hati lawan bicaranya dengan melihat tatapan matanya.

f. Diam

Diam bisa berarti juga sedang melakukan komunikasi. Seseorang dengan diam bisa saja ia mengkomunikasikan tidak ingin diganggu, atau sedang marah, benci, dan sebagainya. Dalam komunikasi di kebudayaan Timur, diam bisa diartikan dengan beragam arti. Tanda-tanda non-verbal lainnya dapat memperkuat atau menjelaskan arti kondisi diam seseorang yang sebenarnya.

g. Perilaku sentuhan

Sentuhan merupakan sarana penting dalam mengkomunikasikan kehangatan dan kenyamanan seseorang. Dalam banyak budaya, sentuhan digunakan untuk menyampaikan rasa sayang, cinta dan kehangatan perlakuan. Jika seorang atasan menepuk-nepuk bahu bawahannya, dapat diartikan dia menunjukkan apresiasinya atau pujian, bisa juga dalam situasi tertentu diartikan dia sedang memberikan dorongan kepada bawahannya tersebut.³⁴

Dalam mendampingi anak berkelainan ganda, selain komunikasi verbal, suster dan guru pendamping juga menggunakan komunikasi non-verbal dalam menyampaikan informasi dan pesan bagi peserta didik. Misalnya untuk

³⁴ *Ibid.* Hal, 351.

menjelaskan sesuatu, suster pendamping menggunakan bahasa tubuh, simbol-simbol dan lainnya.

E. DEFINISI KONSEPTUAL

Konsep merupakan salah satu unsur pokok dari suatu penelitian. Apabila masalah dan kerangka teori sudah jelas, biasanya juga akan diketahui fakta-fakta mengenai gejala-gejala yang muncul yang menjadi pokok perhatian suatu penelitian. Konsep adalah sebuah kata yang melambangkan suatu gagasan. Dalam penelitian ini digunakan beberapa definisi konseptual, antar lain sebagai berikut :

1. Komunikasi verbal³⁵

Adalah komunikasi yang disampaikan melalui kata-kata (bahasa) baik yang diucapkan secara lisan maupun di tulis.

2. Komunikasi non-verbal³⁶

Adalah komunikasi yang disampaikan selain menggunakan kata-kata. Misalnya, tersenyum yang menandakan rasa senang, mengangguk sebagai isyarat setuju dan lain sebagainya.

3. Anak berkelainan ganda atau tunaganda³⁷

Anak tunaganda adalah anak yang memiliki lebih dari satu kelainan atau masalah jasmani, mental atau emosional yang sangat berat atau kombinasi dari beberapa masalah tersebut.

³⁵ Supratikanya, DR.A., *Komunikasi Antar Pribadi (Tinjauan Psikologis)*, Penerbit Kanisius, 1995, Yogyakarta, hal. 55.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Direktorat Pendidikan Luar Biasa, *Informasi Pendidikan Bagi Anak Tunaganda*, (<http://www.ditplb.or.id/profile.php?id=48>, diakses tanggal 8 April 2008).

4. Kelainan ganda berupa tunarungu - tunanetra (tuli-but³⁸)

Anak tuli-but³⁸ adalah anak yang memiliki kombinasi gangguan pada indera penglihatan dan pendengaran baik menyeluruh ataupun sebagian. Ini merupakan suatu gabungan yang menyebabkan problema komunikasi dan problema perkembangan pendidikan lainnya yang berat sehingga tidak dapat diberikan program pelayanan pendidikan baik di sekolah yang melayani untuk anak-anak tuli maupun di sekolah yang melayani untuk anak-anak buta. Namun demikian, bukan berarti anak buta-tuli harus di rampas haknya untuk mendapatkan layanan pendidikan. Dengan penanganan yang baik dan tepat, anak-anak buta-tuli masih bisa di didik dan berhasil.

5. Kelainan ganda berupa tunarungu - *low vision* (tuli dan kurang awas)³⁹

Anak tunarungu – *low vision* adalah anak yang memiliki kombinasi gangguan pada indera pendengaran baik keseluruhan maupun sebagian serta memiliki potensi penglihatan sedikit di bawah normal tetapi belum termasuk tuna netra.

6. Kelainan ganda berupa tunarungu – tunawicara – *low vision*⁴⁰

Anak tunarungu – tunawicara - *low vision* adalah anak yang mengalami kombinasi gangguan pada indera pendengaran baik keseluruhan maupun sebagian, gangguan pada komunikasi atau anak yang mengalami kelainan suara, artikulasi (pengucapan), atau kelancaran bicara, serta penglihatan yang kurang awas, yang mengakibatkan terjadi penyimpangan bentuk

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

bahasa, isi bahasa, atau fungsi bahasa, sehingga memerlukan pelayanan pendidikan khusus. Anak yang mengalami gangguan komunikasi ini tidak selalu disebabkan karena faktor ketunarunguan tetapi juga dapat dikarenakan kelaianan/kerusakan pada organ bicara.

7. Pendidikan Luar Biasa atau SLB⁴¹

Merupakan lembaga pendidikan yang mempunyai program pendidikan bagi anak-anak yang tergolong tuna ganda dalam semua tipe. SLB dipandang sebagai suatu sistem layanan pendidikan yang eksklusif yang terpisah dari sistem pendidikan umum. Hal ini disebabkan sistem pendidikan tersebut diperuntukkan bagi anak-anak “luar biasa” atau anak dengan kebutuhan khusus. Sesuai dengan surat keputusan

8. SLB/AB-G⁴²

Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur pendidikan dasan Menengah departemen Pendidikan dan Kebudayaan, bahwa sekolah yang melayani cacat ganda khususnya kombinasi kegandaan berupa buta-tuli di beri nama SLB bagian AB-G.

9. Anak dengan kebutuhan khusus⁴³

Adalah anak yang secara signifikan berarti mengalami kelainan/penyimpangan baik fisik, mental-intelektual, sosial, dan emosional dalam proses pertumbuhan/ perkembangannya dibandingkan

⁴¹ Septaviana R, Susi. *Pendidikan Inklusif : Ketika Hanya Ada Sedikit Sumber (Terjemahan)*, Penerbit Universitas Pendidikan Indonesia, 2002, hal. 43.

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.* Hal. 42.

dengan anak-anak lain seusianya sehingga mereka mereka memiliki kebutuhan khusus.

10. Pendidikan inklusif⁴⁴

Adalah sekolah yang pendidikannya yang dilaksanakan di dalam kelas reguler bersama-sama dengan siswa-siswa yang normal. Ini merupakan satu pandangan yang berlawanan dengan SLB yang eksklusif, bahwa anak penyandang cacat seyogyanya tercakup di dalam sekolah reguler untuk mendapatkan pendidikan bersama-sama dengan anak-anak lain. Pandangan ini menekankan bahwa semua individu memiliki hak yang sama atas pendidikan tanpa diskriminasi, hanya berbeda dalam kebutuhan individualnya. Paradigma baru inilah yang telah memunculkan ideologi pendidikan inklusif dan konsep sekolah inklusif yakni sekolah yang pendidikannya yang dilaksanakan di dalam kelas reguler bersama-sama dengan siswa-siswa yang normal.

11. *Hand in hand*⁴⁵

Merupakan cara komunikasi anak didik dengan suster dan guru atau sebaliknya cara suster dan guru untuk berkomunikasi pada anak. *Hand in hand* berarti tangan anak selalu berada diatas tangan suster atau guru. Hand in hand memungkinkan anak dan guru menjadi dekat dan akan memudahkan dalam membangun komunikasi yang efektif.⁴⁶

⁴⁴ *Ibid.* Hal. 37.

⁴⁵ Direktorat Pendidikan Luar Biasa, *Informasi Pendidikan Bagi Anak Tuna Ganda*, (<http://www.ditplb.or.id/profile.php?id=48>, diakses tanggal 8 April 2008).

⁴⁶ Wawancara dengan Suster M. Magdalena S .PMY., Kepala Sekolah Yayasan Helen Keller, (tanggal 8 April 2008 di SLB/G-AB Helen Keller Indonesia).

12. Identifikasi

Identifikasi merupakan kunci utama dalam menentukan pedoman yang akan dipakai dalam mendampingi anak-anak kami. Identifikasi adalah peninjauan pada anak didik guna menjangkau data sebanyak-banyaknya kemampuan yang masih dimiliki oleh setiap individu anak didik penyandang tuna ganda.⁴⁷

13. Suster dan Guru Pendamping

Suster dan guru pendamping adalah para pengajar komunikasi pada anak tunaganda di sekolah Helen Keller. Suster pendamping ini merupakan suster Putri Maria Yosef (PMY), sedangkan guru pendamping adalah guru awam yang direkrut oleh sekolah.

F. METODE PENELITIAN

Setiap penulisan suatu penelitian, penulis akan selalu menggunakan metode tertentu. Metode menurut Dr. Nana Sudjana adalah cara atau strategi dalam penelitian yang berkenaan dengan bagaimana memperoleh data yang diperlukan. Metode lebih menekankan pada strategi, proses, dan pendekatan dalam memilih jenis, karakteristik serta dimensi ruang dan waktu dari data yang diperlukan.⁴⁸

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus berupaya mencari kebenaran ilmiah dengan cara

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Krismartanti, guru di Sekolah Yayasan Helen Keller, (tanggal 26 Juli 2008 di SLB/G-AB Helen Keller Indonesia).

⁴⁸ Sudjana, Dr. Nana, 1988. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Penerbit Sinar Baru, Bandung, hal. 94.

mempelajari secara mendalam dan dalam jangka waktu yang lama. Bukan banyaknya individu dan juga bukan rerata yang menjadi dasar pertimbangan penarikan kesimpulan, melainkan didasarkan ketajaman peneliti melihat ; kecenderungan, pola arah, interaksi banyak faktor, dan hal lain yang memacu atau menghambat perubahan.⁴⁹

Studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok digunakan bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan “*how*” atau “*why*”, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. Selain itu, penelitian studi kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu studi kasus eksplanatoris, eksploratoris dan deskriptif.⁵⁰

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Pengertian deskriptif mempunyai tujuan untuk:

- a. Mengumpulkan informasi aktual dan terperinci yang melukiskan gejala yang ada.

⁴⁹ Prof. Dr. H. Noeng Muhadjir, 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV*, Penerbit Rake Sarasin, Yogyakarta, hal. 55.

⁵⁰ Yin, Prof.Dr. Robert K, 2000, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Manajemen PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 1.

- b. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi atau praktek yang sedang berlaku.
- c. Membuat perbandingan atau evaluasi rencana awal dengan hasil yang dicapai setelah pelaksanaan kegiatan.
- d. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dengan menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.⁵¹

Penelitian kualitatif sendiri adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif mengarah pada pemahaman yang lebih luas tentang makna dan konteks tingkah laku dan proses yang terjadi pada pola-pola amatan dari faktor-faktor yang berhubungan.

Disamping itu, data ini juga menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan dikalangan suster dan guru pendamping yang mendampingi anak-anak tunaganda di SLB/G-AB Helen Keller dan dokumentasi berupa buku-buku ilmiah, kutipan hasil penelitian, majalah, koran, catatan-catatan kerja, jurnal-jurnal dan dokumentasi-dokumentasi lain yang diperlukan dalam proses penelitian ini.

⁵¹ Nawawi, H. Handari, dan H.M. Martini Handari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Penerbit Gajah Mada University Press, 1989, hal. 65

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian yang berlokasi di sebuah SLB/G-AB yang dikelola oleh Helen Keller Indonesia yang berada di bawah naungan Yayasan Dena Upakara Wonosobo. Sekolah ini beralamatkan di Jalan R.E Martadinata nomor 88A Rt 28 Rw 06 Kelurahan Pakuncen, Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan terhitung sejak tanggal 15 April 2008 dan berakhir tanggal 15 Mei 2008.

3. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah orang-orang yang memenuhi kriteria sebagai subjek penelitian. Kriteria tersebut diantaranya adalah orang yang berperan langsung mendampingi anak berkelainan ganda dalam mempelajari komunikasi dengan menggunakan komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Dalam penelitian ini, peneliti memilih kepala sekolah Helen Keller Indonesia serta para suster dan guru pendamping sebagai subjek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi adalah suatu teknik atau metode untuk mengumpulkan data dan informasi di dalam penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan atas peristiwa-peristiwa dan gejala-gejala

sosial dengan inderanya. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala pada suatu objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak tersebut disebut dengan data atau informasi yang harus diamati dan dicatat secara benar dan lengkap.⁵²

Dengan kata lain, metode observasi mengharuskan peneliti untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap kemungkinan-kemungkinan yang berhubungan dengan komunikasi verbal dan non-verbal pada suster dan guru pendamping dalam mengajarkan komunikasi pada anak-anak tunaganda guna mengumpulkan data-data penelitian. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan berpegang pada *observation guide* agar observasi menjadi terarah.

b. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk mengetahui secara langsung berbagai informasi seperti pandangan, opini dan penilaian khusus dari para suster dan guru pendamping yang merupakan subjek penelitian yang mempunyai peranan kunci dalam menggunakan komunikasi verbal dan non-verbal pada anak-anak tunaganda. Wawancara merupakan salah satu cara untuk dapat mengumpulkan informasi. Metode ini digunakan karena memiliki beberapa keuntungan diantaranya *pertama*, dapat memotivasi orang yang diwawancarai untuk menjawab dengan bebas dan terbuka, *kedua*, pewawancara dapat

⁵² *Ibid.* Hal. 74.

mengembangkan pertanyaan dan *ketiga*, pewawancara dapat melihat kebenaran jawaban melalui gerak-gerik dan raut wajah yang diwawancarai.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses wawancara dengan orang-orang yang menggunakan komunikasi verbal dan non-verbal dalam mengajarkan komunikasi pada anak-anak tunaganda, yakni suster dan guru pendamping di sekolah Helen Keller. Hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan (*interview guide*) serta situasi pada saat wawancara.⁵³

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka adalah pencarian data dengan menggunakan segala data yang berasal dari buku-buku, surat kabar, catatan-catatan kerja, catatan-catatan kasus, literatur-literatur serta sumber dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan subjek yang diteliti untuk memperoleh teori dan fakta-fakta yang mendasar.

5. Teknik Analisis Data

Mengingat penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis non-statistik yaitu analisis deskriptif kualitatif, yang artinya data hasil penelitian ini akan

⁵³ Singarimbun, Masri, dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, Penerbit LP3ES, 1989, hal. 195-196.

dilaporkan secara apa adanya dan kemudian di analisa secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta dan peristiwa yang ada.

Alasan menggunakan analisis deskriptif kualitatif adalah *pertama*, metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan yang ganda. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antar peneliti dengan objek penelitian. *Ketiga*, metode ini lebih peka dan dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dengan pola-pola nilai yang dihadapi.⁵⁴ Penelitian deskriptif terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif pada kerangka teori, kemudian akan di tarik hipotesa yang akan dibuktikan dengan menggunakan data empiris. Dalam menganalisa data, penulis membuat sub-sub judul yang akan menjawab pokok-pokok permasalahan di atas dengan menggunakan kerangka dasar pemikiran sebagai berikut :

- Bab I. Pendahuluan
 - a. Latar Belakang
 - b. Rumusan Masalah
 - c. Tujuan dan Manfaat
 - d. Kerangka Teori

⁵⁴ Moleong, Lexi J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remadja Rosdakarya, Bandung, 1993, hal. 5.

- e. Definisi Konseptual
- f. Metode penelitian
- g. Teknik Analisi Data

Bab II. Gambaran Umum Penelitian

- a. Sejarah Berdirinya Lembaga
- b. Profil Suster dan Guru Pendamping
- c. Profil Peserta Didik

Bab III. Pembahasan

- a. Identifikasi Anak Tunaganda
- b. Metode Pengajaran Komunikasi pada Anak Tunaganda
- c. Pendekatan dalam Mengajarkan Komunikasi Peserta Didik
- d. Bentuk-Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non-Verbal
- e. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Belajar
- f. Capaian Proses Komunikasi pada Peserta Didik

Bab IV. Penutup

- a. Kesimpulan
- b. Saran