



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS NARATIF WILLIAM LABOV PADA PENYANDANG
INVISIBLE DISABILITY DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI
UMUM TRANSJAKARTA**

SKRIPSI

Catarina Anindra Mahinta

213516516525

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA, FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS NARATIF WILLIAM LABOV PADA PENYANDANG
INVISIBLE DISABILITY DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI
UMUM TRANSJAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.Ikom)

Catarina Anindra Mahinta

213516516525

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA, FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**WILLIAM LABOV'S NARRATIVE ANALYSIS ON INVISIBLE
DISABILITIES IN USING TRANSJAKARTA PUBLIC
TRANSPORTATION**

THESIS

Submitted as partial fulfilment of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.Ikom)

Catarina Anindra Mahinta

213516516525

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA, FEBRUARY 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISONALITAS

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Catarina Anindra Mahinta
NPM : 213516516525
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relation
Judul Skripsi : Analisis Naratif William Labov Pada Penyandang
Invisible Disability Dalam Menggunakan Transportasi

Umum Transjakarta

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama : Catarina Anindra Mahinta

NPM : 213516516525



7 Februari 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Catarina Anindra Mahinta
NPM : 213516516525
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi & Public Relation
Tanggal Sidang : 27 Februari 2025

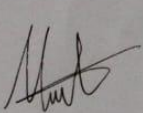
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

ANALISIS NARATIF WILLIAM LABOV PADA PENYANDANG *INVISIBLE DISABILITY*
DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANSJAKARTA

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

WILLIAM LABOV'S NARRATIVE ANALYSIS ON INVISIBLE DISABILITIES IN USING
TRANSJAKARTA PUBLIC TRANSPORTATION

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 15 Maret 2025	TGL : 15 Maret 2025	TGL : 15 Maret 2025
		
Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si.	Djudjir Luciana R., S.Sos., M.Si.	Catarina Anindra Mahinta

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Catarina Anindra Mahinta
NPM : 213516516525
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi

Analisis Naratif William Labov pada Penyandang
Invisible Disability Dalam Menggunakan Transportasi
Umum Transjakarta

Diajukan Untuk

Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Catarina Anindra Mahinta
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516525
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relation
Judul Skripsi : **ANALISIS NARATIF WILLIAM LABOV PADA
PENYANDANG INVISIBLE DISABILITY DALAM
MENGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM
TRANSJAKARTA**

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 15 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Penguji I : Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom

Penguji II : Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak diisi.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala limpahan Rahmat, hidayah, inayah dan nikmat karunianya karena penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ANALISIS NARATIF WILLIAM LABOV PADA PENYANDANG *INVISIBLE DISABILITY* DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM TRANSJAKARTA”, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional.

Peneliti menyadari dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah selanjutnya. Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi banyak hal yang terjadi namun berkat doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penelitian ini. Terutama kepada mereka yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan inspirasi yang sangat berarti dalam setiap tahap penelitian, serta kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk terus maju. Tanpa dukungan mereka, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik, terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

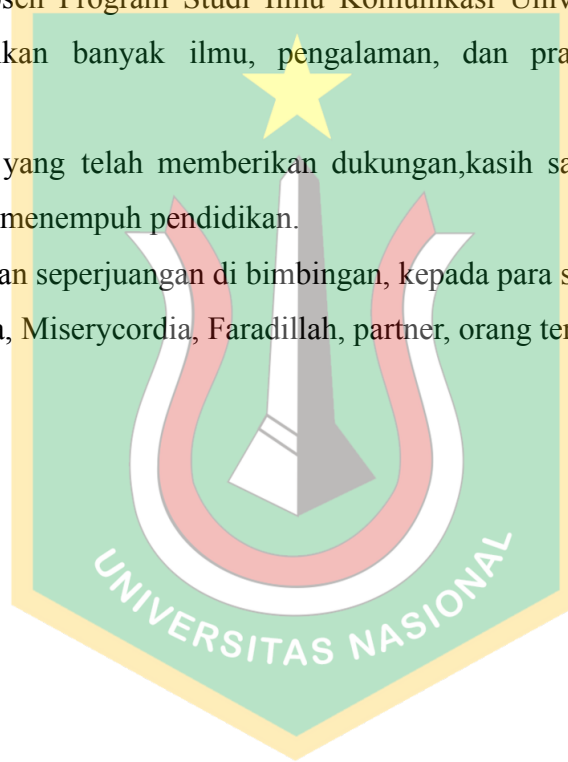
7. Bapak Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu nya, mengerahkan tenaga serta pikiran, memberikan masukan dan saran, serta telah membimbing dan juga mengarahkan penulis dengan penuh ketelitian dan juga kesabaran selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini.

8. Ibu Mira Adita Widiarti, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga akhir.

8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan praktik mengenai dunia komunikasi.

9. Orang Tua yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan memotivasi penulis selama menempuh pendidikan.

10. Teman-teman seperjuangan di bimbingan, kepada para sahabat penulis Jeanne, Naftalie, Allysa, Miserycordia, Faradillah, partner, orang terkasih



Jakarta, Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Anindra Mahinta'.

Catarina Anindra Mahinta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Catarina Anindra Mahinta
NPM : 213516516525
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti non eksklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Naratif William Labov Pada Penyandang Invisible Disability Dalam Menggunakan Transportasi Umum Transjakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Februari 2025

Yang Menyatakan

UNIVERSITAS NASIONAL



Catarina Anindra Mahinta

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengalaman komunikasi interpersonal penyandang invisible disability dalam mengakses layanan publik TransJakarta menggunakan pendekatan analisis naratif William Labov. Invisible disability merupakan kondisi disabilitas yang tidak tampak secara fisik tetapi berdampak signifikan terhadap kehidupan sehari-hari individu. Penyandang invisible disability sering menghadapi tantangan dalam mengakses layanan publik, terutama dalam hal komunikasi dengan petugas dan lingkungan sekitar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang invisible disability mengalami hambatan dalam berkomunikasi akibat kurangnya pemahaman masyarakat dan penyedia layanan terhadap kebutuhan mereka. Faktor stigma dan kurangnya aksesibilitas juga menjadi kendala utama dalam penggunaan layanan TransJakarta.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan penyedia layanan publik mengenai pentingnya komunikasi yang inklusif bagi penyandang invisible disability. Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi strategi komunikasi interpersonal yang dapat diterapkan guna menciptakan lingkungan transportasi publik yang lebih ramah dan aksesibel bagi semua kelompok masyarakat.

Kata kunci: Analisis naratif, komunikasi interpersonal, invisible disability, layanan publik, TransJakarta.

ABSTRACT

This study analyzes the interpersonal communication experiences of individuals with invisible disabilities in accessing TransJakarta public services using William Labov's narrative analysis approach. Invisible disabilities refer to conditions that are not physically apparent but significantly impact an individual's daily life. People with invisible disabilities often face challenges in accessing public services, particularly in communicating with staff and their surrounding environment.

This research employs a qualitative method with a descriptive approach, utilizing in-depth interviews and observations for data collection. The findings indicate that individuals with invisible disabilities encounter communication barriers due to the lack of awareness among the public and service providers regarding their needs. Stigma and limited accessibility also serve as major obstacles to their use of TransJakarta services.

The findings of this study are expected to raise awareness among the public and service providers about the importance of inclusive communication for individuals with invisible disabilities. Additionally, this research offers recommendations for interpersonal communication strategies that can be implemented to create a more inclusive and accessible public transportation environment for all.

Keywords: Narrative analysis, interpersonal communication, invisible disability, public services, TransJakarta..

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4. 1. Manfaat teoritis.....	6
1.4. 2. Mantaanfaat Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Teori Naratif William Labov.....	14
2.3 Konsep Penelitian.....	17
2. 3.1. Komunikasi Interpersonal.....	17
2. 3.2. Transjakarta.....	18
2. 3.3. Invisible Disability.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III.....	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Paradigma Penelitian.....	26
3.2 Pendekatan Penelitian.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3. 1. observasi.....	28
3.3. 2. Wawancara.....	28
3.4. 1. Key Informan.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	31
3.7 Lokasi dan Jadwal.....	34
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka kerja Labov.....	
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	
Gambar 4.1 Logo transjakarta.....	



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi.....	
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	
Lampiran 4. Dokumentasi.....	
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	
Lampiran 6. Laporan Bukti SKPI.....	
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	

