

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Latar Belakang

Penyandang disabilitas, khususnya yang memiliki *invisible disability* (disabilitas yang tidak tampak secara fisik), sering menghadapi tantangan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam menggunakan layanan transportasi umum seperti Transjakarta. *Invisible disability* merujuk pada kondisi disabilitas yang tidak terlihat oleh orang lain, seperti gangguan mental, gangguan kognitif, atau gangguan pada sistem saraf, yang mempengaruhi cara seseorang berfungsi dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun tidak tampak secara fisik, kondisi ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas hidup mereka, dan sering kali mereka tidak mendapatkan pengertian yang cukup dari masyarakat atau penyedia layanan karena kondisi mereka yang tidak tampak.

Invisible disability adalah kondisi yang menunjukkan ketidakmampuan seseorang yang tidak terlihat secara jelas tetapi memiliki dampak yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari. Penyandang *invisible disability* sering kali menghadapi tantangan tidak hanya secara fisik, tetapi juga secara emosional dan psikologis. Aktivitas yang mungkin dianggap biasa oleh orang lain, seperti menggunakan transportasi umum, bisa terasa sangat berat bagi mereka, menyebabkan perasaan diskriminasi, rendah diri, dan ketidakpastian dalam berinteraksi sosial. Mullins dan Preyde (2013) menjelaskan bahwa disabilitas yang tidak terlihat sering kali dianggap lebih rendah karena validitasnya sering dipertanyakan. Oleh karena itu, penting untuk menumbuhkan kesadaran dan pemahaman yang lebih besar di lingkungan sosial tentang berbagai jenis *invisible disability*. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan aksesibilitas yang layak, mendukung pemenuhan hak asasi manusia, serta mengurangi diskriminasi, yang dapat memberikan dukungan empati bagi penyandang disabilitas, dan membantu

mereka menjalani hidup yang lebih baik serta mengurangi stigma negatif yang ada.

Penyandang *invisible disability* sering kali lebih memilih istilah 'tidak terlihat' untuk mendeskripsikan kondisi mereka. Istilah ini digunakan untuk menggambarkan kenyataan bahwa banyak penyandang disabilitas mengalami kesulitan yang tidak dapat dilihat oleh mata telanjang, sehingga pengalaman mereka sering terabaikan atau diabaikan oleh orang lain (Goodley, 2001; Denhart, 2008). Penggunaan frasa *invisible disability* berfungsi untuk menyoroti tantangan yang dihadapi oleh individu-individu ini dalam berinteraksi dengan masyarakat. Namun, istilah ini juga membawa risiko dalam mengurangi validitas dari disabilitas itu sendiri, dengan memberikan kesan bahwa disabilitas yang dialami tidak nyata atau kurang penting, padahal kenyataannya banyak penyandang *invisible disability* menghadapi berbagai tantangan sehari-hari yang sangat signifikan.

Selain itu, penyandang *invisible disability* sering kali harus berhadapan dengan stereotip masyarakat yang menganggap mereka sebagai orang dengan gangguan jiwa atau bahkan tidak memiliki sopan santun. Karena kondisi mereka tidak tampak, masyarakat cenderung menganggap bahwa mereka yang sering terlihat gelisah, cemas, atau tampak bingung adalah individu yang tidak dapat berperilaku secara wajar atau mungkin bahkan tidak memiliki kendali atas perilaku mereka. Stigma ini semakin memperburuk kondisi penyandang *invisible disability*, yang merasa tidak hanya disalahpahami, tetapi juga diabaikan atau diperlakukan dengan cara yang kurang baik. Stereotip semacam ini dapat memperburuk perasaan rendah diri, cemas, dan terisolasi yang sering mereka alami.

Masyarakat yang tidak paham seringkali berasumsi bahwa penyandang *invisible disability* hanya membutuhkan perhatian medis atau terapi untuk kondisi mental mereka, tanpa memahami bahwa mereka juga berhak mendapatkan aksesibilitas yang setara dan perlakuan yang adil dalam kehidupan sehari-hari, termasuk saat menggunakan fasilitas publik seperti transportasi umum. Misalnya, seorang penyandang *invisible disability* yang naik bus Transjakarta, mungkin terlihat cemas atau sedikit gelisah di tengah keramaian, tetapi ini bukan berarti mereka

tidak sopan atau tidak bisa mengendalikan perilaku mereka. Justru, mereka tengah berjuang untuk beradaptasi dengan situasi sosial yang sangat menantang bagi mereka. Penyandang *invisible disability* sering kali merasa terpinggirkan dan bahkan diabaikan dalam interaksi sehari-hari. Ketika mereka tidak diberikan kursi prioritas atau pelayanan khusus di transportasi umum seperti Transjakarta, perasaan mereka semakin diperburuk oleh ketidakpahaman masyarakat mengenai kebutuhan mereka.

Pada bus transjakarta. Penyandang *invisible disability* juga seringkali berhadapan dengan situasi yang tidak menyenangkan di bus misalnya, saat bus penuh dan kursi prioritas terisi oleh penumpang lain yang tidak memahami kondisi mereka, mereka dipaksa untuk berdiri di tengah kerumunan. Ketegangan emosional yang ditimbulkan dari ketidaknyamanan ini bisa memperburuk kecemasan yang mereka alami. Apalagi, sering kali petugas atau penumpang tidak merespons ketika mereka meminta tempat duduk atau bantuan lainnya, karena mereka tidak dapat langsung mengenali tanda-tanda disabilitas mereka. Jika tidak diberikan tempat duduk di kursi prioritas atau tidak ada respons dari petugas atau penumpang ketika mereka membutuhkan bantuan, perasaan tidak dihargai dan terisolasi semakin memperburuk kondisi psikologis mereka. Dalam banyak kasus, stereotip yang menganggap mereka sebagai orang yang tidak sopan atau tidak memiliki kendali hanya memperburuk rasa sakit hati dan stigma yang mereka hadapi.

Keadaan ini mencerminkan kurangnya pemahaman masyarakat dan petugas transportasi terhadap kebutuhan penyandang *invisible disability*, yang bisa menambah rasa terisolasi dan frustrasi. Penyandang *invisible disability* sering merasa tidak dihargai dan terabaikan, meskipun mereka membutuhkan dukungan khusus untuk menjalani aktivitas sehari-hari, termasuk dalam menggunakan fasilitas publik seperti transportasi umum. Pemahaman yang lebih dalam mengenai kebutuhan mereka, baik dari masyarakat maupun penyedia layanan transportasi, menjadi hal yang penting untuk menciptakan sistem yang lebih inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas, termasuk yang memiliki *invisible disability*.

Untuk menganalisis pengalaman penyandang *invisible disability* dalam menggunakan Transjakarta, salah satu pendekatan yang relevan adalah menggunakan teori analisis naratif yang dikembangkan oleh William Labov. Teori ini bertujuan untuk memahami bagaimana individu menyusun dan menceritakan pengalaman mereka. Dalam hal ini, analisis naratif dapat membantu kita memahami bagaimana penyandang *invisible disability* menyusun narasi mereka terkait dengan perjalanan menggunakan transportasi umum, serta bagaimana mereka membingkai pengalaman tersebut dalam menghadapi tantangan dan respons yang diterima dari masyarakat atau petugas. Analisis ini dapat memberikan wawasan tentang hambatan sosial dan struktural yang ada, serta membuka peluang untuk meningkatkan layanan yang lebih inklusif dan ramah bagi semua penumpang.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hambatan yang dihadapi penyandang *invisible disability* dalam mengakses layanan publik seperti Transjakarta, kita dapat mengidentifikasi perubahan yang diperlukan dalam kebijakan, fasilitas, serta pembangunan rasa empati dalam masyarakat. Hal ini akan mendukung terciptanya lingkungan yang lebih inklusif, di mana penyandang disabilitas dapat lebih leluasa dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan, tanpa menghadapi hambatan sosial atau diskriminasi yang memperburuk kualitas hidup mereka.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengalaman penyandang *invisible disability* dalam menyusun, menarasikan, dan menceritakan masalah yang dihadapi dalam menggunakan transjakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui cara penyandang *invisible disability* menyusun dan menarasikan masalah yang dihadapi dalam menggunakan layanan TransJakarta

1.4 Kegunaan Penelitian

kegunaan dari penelitian ini memiliki dampak yang signifikan bagi, penyandang *invisible disability* maupun bagi pelayan transportasi publik khususnya Transjakarta. Adapun kegunaan utamanya sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penyandang *invisible disability*. Serta mengedukasi masyarakat melalui kampanye seperti animasi yang informatif videotron pada fasilitas publik dan infografis pada media sosial. Yang dapat menumbuhkan kesadaran, kepedulian serta empati masyarakat terhadap penyandang *invisible disability*, seperti penyandang spektrum autisme.

2. Perbaiki layanan publik

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pedoman dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya kepada penyandang *invisible disability* yang memerlukan perhatian lebih dalam mengakses layanan transportasi umum.

3. Pengembangan strategi komunikasi

Hasil penelitian strategi komunikasi tersebut dapat digunakan dalam mengurangi stigma dan stereotip negatif yang sering dialami penyandang *invisible disability*.

4. Pengaruh terhadap kebijakan publik

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi masyarakat, sehingga kebijakan yang dibuat dapat direalisasikan secara efektif dalam masyarakat.

5. Pemberdayaan terhadap penyandang disabilitas

Berdasarkan kegunaannya penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menganalisis tantangan dan strategi komunikasi penyandang *invisible disability* dalam mengakses layanan publik. Manfaat penelitian sebagai berikut :

1.4. 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca mengenai kajian analisis naratif untuk cara penyandang *invisible disability* menyusun dan menceritakan masalah yang dihadapi dalam menggunakan layanan TransJakarta, dan menceritakan pengalamannya mereka menggunakan transportasi transjakarta.

1.4. 2. Mantanfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi pembaca yang ingin mendalami bidang konsentrasi public relation tentang analisis naratif.
2. Mengembangkan pengetahuan dan wawasan penelitian tentang cara penyandang *invisible disability* menyusun dan menceritakan masalah yang dihadapi dalam menggunakan layanan TransJakarta, dan menceritakan pengalamannya mereka menggunakan transportasi transjakarta, sekaligus memahami tata cara dalam melakukan pengerjaan penelitian serta analisis data penelitian sesuai dengan jenis penelitian kualitatif.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian “Komunikasi penyandang *invisible disability* dalam mengakses layanan publik”. Terdapat 5 bagian, rincian dari bagian sistematika dalam penulisan yang dapat dilihat :

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan dengan diisi dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menerangkan pembahasan seputar penelitian-penelitian terdahulu yang mencakup persamaan dan perbedaan, landasan penelitian dan kerangka penelitian dalam penelitian.

c. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian berupa pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta lokasi dan jadwal penelitian.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang temuan dari hasil pengumpulan data dalam bentuk wawancara, serta keseluruhan penelitian yang didapatkan oleh peneliti.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang sudah diteliti.

