

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Menurut Adler dkk (2006 hlm.4) “*communication refers to the process of human beings responding to the symbolic behavior of other persons*” Bahwa komunikasi merupakan proses manusia merespon perilaku yang berbentuk simbolis /tanda-tanda dari orang lain. Dengan kata lain komunikasi merupakan proses dimana pengirim dan penerima pesan/informasi berinteraksi dalam konteks sosial. Sehingga peran komunikasi dalam kehidupan manusia adalah usaha untuk memahami orang lain dan harapan terhadap orang lain untuk memahami kita (keluarga, teman, guru dll).

Berkomunikasi secara umum merupakan penyampaian pesan atau informasi dengan menggunakan kata-kata. Cara tersebut biasa disebut dengan komunikasi verbal. Selain komunikasi verbal terdapat komunikasi yang disebut dengan komunikasi nonverbal. Menurut para ahli komunikasi nonverbal secara filogenetis lebih tua dari komunikasi verbal. Di kehidupan sehari-hari secara sadar maupun tidak sadar kita sering menggunakan komunikasi nonverbal. Menurut Frank dan Shaw (2016 hlm.65) “*Nonverbal communication is essential to our survival as a species*” Komunikasi nonverbal sangat penting untuk kelangsungan hidup kita sebagai manusia. Komunikasi nonverbal akan terlihat lebih jujur dalam mengungkapkan sebuah makna suatu informasi dalam komunikasi karena dilakukan secara spontan.

Komunikasi nonverbal membuat kita lebih mudah mengetahui kondisi perasaan lawan bicara kita, misalnya apakah lawan bicara kita sedang sedih, marah, senang, atau ketakutan atas pesan atau informasi yang kita

sampaikan. Menurut Dil (1984 hlm.82). *“Nonverbal communication is an essential and integral component of the communicative competence and contributes significantly to the affective aspect of human interaction”* komunikasi nonverbal sangat penting dan merupakan bagian yang utuh sebagai komponen kemampuan komunikasi serta memberikan dampak yang signifikan terhadap aspek efektifitas interaksi manusia.

Ketika komunikasi tidak berjalan dengan baik maka aktivitas manusia akan ikut mengalami permasalahan. Tentunya setiap orang memiliki kerangka atau cara pandang sendiri terhadap apa yang ditemuinya. Secara sadar maupun tidak sadar cara pandang seseorang dipengaruhi oleh pengalaman dan lingkungan budaya. Hal tersebut tentunya mempengaruhi orang dalam berkomunikasi. Hal ini sejalan dengan Kašparová (2006 hlm,65) *“A frame of reference is a system of standards and values, usually implicit, underlying and to some extent controlling an action, or the expression of any belief, attitude or idea”*. Bahwa kerangka acuan adalah sistem standar dan nilai-nilai, biasanya tersirat, mendasar dan sampai batas tertentu mengendalikan suatu tindakan, atau ekspresi dari kepercayaan, sikap maupun ide. Adanya perbedaan dalam cara pandang yang dipengaruhi oleh lingkungan tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran dalam berkomunikasi.

Perbedaan cara pandang anak berkebutuhan khusus (ABK) sangat dipengaruhi kemampuan kognitif dan juga lingkungan keluarga. Sehingga dalam berkomunikasi sering terjadi kesalah pahaman yang disebabkan karena cara berkomunikasi yang tidak pada umumnya. Oleh karena itu cara komunikasi mereka dipahami hanya keluarga terdekatnya saja.

Dibeberapa Sekolah khusus atau sekolah luar bisa ABK yang tidak bisa atau tidak mau berbicara sangat mudah ditemukan. Meskipun mereka

kesulitan berkomunikasi dengan cara verbal, mereka secara alamiah membangun pola komunikasi yang dipahami oleh orang-orang terdekatnya saja. Dibeberapa literatur, ABK dalam hal ini adalah anak autistic menunjukkan hambatan yang signifikan dimiliki oleh mereka adalah hambatan komunikasi dan interaksi sosial. Salah satunya adalah menurut Engeland dan Buitelaar (2002 hal.760) *“autistic disorder, is defined by the presence of marked symptoms in all three of the key domains of qualitative impairments in social interactions, qualitatively impaired communication and restricted range of interests”*. Gangguan autistik, dapat didefinisikan oleh adanya gejala yang ditandai oleh tiga gejala utama yaitu secara kualitatif mengalami gangguan dalam interaksi sosial, kemudiana gangguan komunikasi dan terbatasnya minat.

Oleh karena komunikasi dan interaksi merupakan hambatan utama dari anak autistic maka dibutuhkan suatu bentuk dukungan yang mampu mengembangkan kemampuan interaksi dan komunikasi mereka. Menurut Alpert & Rogers- Warren dalam Cafiero (2001 hlm.179) *“Fifty percent of individuals with autism do not develop language that is sufficient to meet their most simple daily needs”*. Lima puluh persen orang dengan autisme tidak mengembangkan bahasanya dengan cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka yang paling sederhana.

Di sekolah khusus atau sekolah luar biasa sering terlihat anak autistic yang berkomunikasi dengan cara nonverbal. komunikasi nonverbal mereka lebih kepada komunikasi isyarat atau tanda tubuh. Komunikasi nonverbal yang terbentuk sangat terbatas hanya pada aktivitas keseharian saja (misal. Toilet, makan, minum, pergi, hiburan) dan juga hanya di pahami oleh orang-orang terdekat saja. Orang tua juga terkadang kesulitan memahami bentuk isyarat

atau gestur dari anak mereka dan orang tua terkadang hanya menebak-nebak makna dari isyarat atau gestur yang ditampilkan oleh anak. Misalnya ketika anak menunjukkan gestur ingin pergi orang tua kesulitan memaknai ingin pergi kemana. Ketika orang tua gagal dalam memaknai pesan yang disampaikan oleh anak maka biasanya respon anak adalah mengamuk. Orang yang memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi seperti orang tua saja kadang terjadi kegagalan dalam berkomunikasi. Apalagi orang yang tidak memiliki intensitas interaksi tinggi, tentunya akan mengalami kesulitan untuk memahami informasi yang disampaikan oleh anak

Terjadinya kegagalan komunikasi antara anak autistic dengan mitra komunikasinya dikarenakan adanya salah satu bagian pada proses komunikasi terganggu. Bila kita lihat Proses komunikasi menurut Youssef (2005 hlm.5) *“Researchers call our attention to several elements in the communication process: source, message, channel, receiver, effect, feedback and more”*. komunikasi memiliki beberapa elemen dasar yaitu sumber atau penyampai pesan, pesan, saluran, penerima pesan, efek, umpan balik. Saluran (*channel*) yang digunakan anak autistic lebih bersifat personal berkomunikasi karena komunikasinya hanya dipahami oleh orang-orang tertentu saja. Misalnya anak autistic menyampaikan pesan menggunakan gestur tentunya pesan yang disampaikan oleh anak tersebut akan sulit dipahami oleh mitra komunikasinya, jika mitra komunikasi tersebut tidak pernah atau jarang berinteraksi dengan anak autistic. Beberapa orang tua di sekolah luar biasa yang memiliki anak autistic sudah mencoba menggunakan media *flashcard* sebagai solusi untuk mengembangkan komunikasi anaknya. Tetapi usaha tersebut tidak berjalan maksimal, terutama pada anak autistic yang mengalami hambatan intelektual. Mereka kesulitan dalam memahami makna gambar, sehingga proses dalam

mengembangkan komunikasinya cukup terhambat. Sama halnya dengan orangtua yang mencoba menggunakan metode *The Picture Exchange Communication System* PECS orang tua merasakan bahwa PECS tidak praktis dan juga kurang membantu dalam komunikasi secara sosial karena harus terus menggunakan gambar ketika berkomunikasi. sementara itu menurut Ganz, Simpson dan Lund (2012:184) “*How ever, relatively little is known about its efficacy and following PECS training, as increased in older children, adolescents, and adults*”. menyatakan bahwa PEACS belum belum diketahui keefektifannya terhadap anak autistic yang lebih tua, remaja atau dewasa”.

Oleh karena itu diperlukan cara untuk mengatasi adanya kegagalan pada proses komunikasi pada anak autistik. Sehingga hambatan-hambatan pada proses komunikasi dapat terminimalisir. Penggalan secara mendalam terhadap komunikasi personal anak autistic sangatlah penting. Seperti penggalan data pada proses terbentuknya komunikasi nonverbal pada anak autistic, kemudian bentuk atau pola komunikasi nonverbal. Hal ini perlu dilakukan sebagai dasar untuk pengembangan suatu sistem komunikasi. Sistem ini diharapkan mampu membantu orangtua untuk lebih memahami komunikasi nonverbal anaknya yang memiliki hambatan autistik. Sistem ini juga diharapkan dapat membuka akses komunikasi orang lain terhadap komunikasi nonverbal anak autistik sehingga orang yang berkomunikasi dengan anak autistik semakin banyak. Selain itu informasi yang ingin disampaikan oleh anak autistic dapat dipahami oleh orang selain tanpa harus memiliki intensitas interaksi yang tinggi.

Sistem ini merupakan pengembangan dari komunikasi personal anak autistic. Sistem ini dibuat dalam bentuk aplikasi yang berbasis android agar

mempermudah penggunaan dan juga mempermudah akses orang terhadap sistem tersebut. Peneliti menamai aplikasi ini dengan nama Bi-Tjaraku.

Tentunya suatu aplikasi haruslah memiliki kualitas yang baik karena dengan memiliki kualitas yang baik tentunya aplikasi tersebut dapat dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Ukuran kualitas tentunya harus mengacu kepada suatu standar kualitas salah satu acuan standar untuk mengukur suatu kualitas produk yaitu *International Organization for Standardization (ISO)*. Ukuran kualitas prodak suatu software biasanya diukur menggunakan ISO 9126. Suatu kualitas perangkat lunak atau software dapat dilihat ketika digunakan atau suatu kualitas produk dapat dilihat dari pandangan para pengguna terhadap software atau dalam hal ini adalah aplikasi. Salah satu ukuran kualitas produk pada ISO 9126 adalah *Quality in use*. *Quality in use* ini memiliki empat atribut yaitu efektivitas, produktifitas, keamanan dan dayatarik. *The attributes of quality in use are categorised into four characteristics: effectiveness, productivity, safety and satisfaction* ISO 9126. Oleh karena itu peneliti ingin melihat kualitas dari aplikasi Bi-Tjaraku ini dilihat dari *Quality in use*. Peneliti berharap bahwa aplikasi Bi-Tjaraku ini dapat memiliki kualitas yang baik dalam pandangan pengguna yaitu orang tua atau orang yang berkepentingan dengan komunikasi nonverbal anak autistic.

1.2 Fokus masalah

Penelitian ini akan memfokuskan pada komunikasi personal anak autistik. Bentuk komunikasi nonverbal anak autistik merupakan hasil atau proses natural yang sangat dipengaruhi lingkungan terutama oleh lingkungan keluarga sehingga bentuk komunikasinya lebih personal.

Pendalaman terhadap bentuk dan proses terbentuknya komunikasi personal sangatlah penting karena hal tersebut sangat berkaitan dengan proses

komunikasi yang dilakukan oleh anak autistic. Oleh karena itu peneliti beranggapan bahwa penggalian permasalahan komunikasi anak autistik dapat dijadikan suatu bahan pengembangan aplikasi sistem komunikasi personal anak autistic nonverbal atau yang disebut dengan Bi-Tjaraku. Aplikasi Bi-Tjaraku ini dikembangkan untuk memecahkan permasalahan komunikasi anak autis salah satunya adalah memecahkan permasalahan proses komunikasi. Permasalah tersebut terjadi saluran (*channel*) yang mana saluran (*channel*) komunikasi yang digunakan anak autistic tidak dipahami oleh mitra komunikasinya. Aplikasi ini dikembangkan sebagai upaya untuk menjembatani permasalahan komunikasi anak autistik terutama pada komunikasi nonverbal. Sistem dalam aplikasi tersebut diharapkan menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan komunikasi anak autistik nonverbal.

Mengembangkan suatu aplikasi haruslah memperhatikan kebutuhan dan kemudahan dari pengguna. Oleh karena itu peneliti beranggapan bahwa suatu aplikasi yang memiliki kualitas yang bagus harus mampu memberikan atau memenuhi kebutuhan dan juga memberikan kemudahan terhadap pengguna. Oleh karena itu aplikasi ini dikembangkan tidak hanya didasarkan oleh pendapat para pengembang saja akan tetapi memerlukan pendapat dari para pengguna aplikasi tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk komunikasi personal anak autistik ?
2. Bagaimana mengembangkan aplikasi sistem komunikasi personal anak autistik?

3. Bagaimana kualitas aplikasi sistem komunikasi personal anak autistik (Bi-Tjaraku) berdasarkan *quality in use* ISO 9126?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah.

1. Untuk mengungkap bentuk komunikasi personal anak autistik
2. Untuk merumuskan aplikasi sistem komunikasi personal anak autistik
3. Untuk melihat sejauh mana *quality in use* aplikasi Bi-Tjaraku

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah ini sebagai berikut:

a. Manfaat praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana atau alat untuk membantu orangtua, guru ataupun pihak lain yang ingin berinteraksi dengan anak autistik nonverbal untuk mampu memahami komunikasi anak autistik nonverbal.
- 2) Hasil penelitian ini mampu memberikan solusi dalam memperluas mitra komunikasi dan juga konten atau isi komunikasi anak autistik nonverbal
- 3) Hasil penelitian ini mampu menambah wawasan orangtua, guru dan juga orang-orang yang memiliki kepentingan terhadap anak autistik mengenai komunikasi anak autistik nonverbal

b. Manfaat teoritis

- 1) Hasil penelitian ini mampu memberikan pengetahuan baru mengenai bentuk dan terbentuknya komunikasi anak autistik
- 2) Hasil penelitian ini mampu mengembangkan sistem komunikasi personal anak autistik yang berbasis android
- 3) Hasil penelitian ini mampu memberikan pengetahuan baru dalam merumuskan suatu aplikasi berbasis android untuk anak autistik yang mengalami hambatan komunikasi nonverbal.