

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Anak-anak merupakan generasi masa depan bangsa. Pada dasarnya setiap anak memiliki potensi yang mampu dikembangkan secara optimal, di antaranya: bahasa dan bicara; kemandirian; sikap dan perilaku; kecerdasan; keterampilan bergerak; dan sosial emosional. Keenam potensi tersebut dikembangkan melalui 4P (Pengasuhan, Perawatan, Pembimbingan dan Pendidikan). Kendati demikian, proses tersebut akan mengalami kesulitan apabila anak-anak memiliki gangguan dalam perkembangannya (Rahmita, 2011, hal. 7). Anak-anak yang mengalami hal tersebut disebut sebagai Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) sehingga membutuhkan pendampingan khusus.

Pendampingan pada ABK tertuang dalam proses belajar di lembaga pendidikan inklusi. Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan bagi setiap anak di Indonesia, tidak terkecuali bagi ABK. *United Nation of Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) mengungkapkan bahwa pendidikan inklusi memungkinkan anak-anak untuk dapat belajar tanpa melihat adanya perbedaan, dengan kata lain, pendidikan inklusi menjadi sarana belajar bagi ABK untuk bisa berkembang sehingga makna “edukasi untuk semua” atau *education for all* dapat terwujud (United Nations Educational, 1994). Upaya

penerapan pendidikan inklusi di Indonesia dimulai sejak 1980-an. Pendidikan inklusi di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang memberikan kesempatan bagi ABK untuk mendapatkan layanan pendidikan yang bermutu, serta Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2009 tentang pendidikan inklusi yang bertujuan untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh peserta didik yang memiliki kelainan fisik, mental maupun sosial sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang menghargai keanekaragaman tanpa diskriminasi. Seiring dengan perkembangannya, ABK memperoleh layanan pendidikan melalui sekolah inklusi maupun Sekolah Luar Biasa (SLB) yang mampu menampung ABK sesuai hambatan yang dialami.

Salah satu faktor keberhasilan pendidikan inklusi terlihat dari proses pendampingan di sekolah. Akan tetapi, adanya Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) menyebabkan sebagian besar aktivitas massal ditiadakan, termasuk kegiatan belajar-mengajar di sekolah. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia mendefinisikan COVID-19 sebagai penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru bernama Sars-Cov-2. Virus tersebut pertama kali ditemukan di kota Wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok pada Desember 2019. Penyebaran virus terjadi antar negara dan berlangsung cukup cepat sehingga pada akhir Januari 2020, *World Health Organization* (WHO) menetapkan COVID-19 sebagai darurat

kesehatan global atau pandemi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020, hal. 11). Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mulai membuat kebijakan kepada masyarakat untuk menerapkan *physical / social distancing* (jaga jarak) dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pasca ditemukannya kasus positif COVID-19 pertama di Indonesia pada awal Maret 2020 (Ihsanuddin, 2020).

Kebijakan tersebut berimbas pada penutupan fasilitas pendidikan baik universitas maupun sekolah terhitung sejak pertengahan Maret 2020 melalui kebijakan Pemerintah Daerah (Pemda) terdampak, dan diikuti oleh Pemda lain dengan kebijakan serupa. Langkah ini pun didukung oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), Nadiem Anwar Makarim, melalui keterangan tertulis (Liputan6, 2020). Meskipun demikian, lembaga pendidikan berupaya menjaga kegiatan belajar-mengajar tetap berlangsung efektif dengan mulai memberlakukan aktivitas belajar secara *online* atau dalam jaringan (*daring*) sebagai upaya pencegahan penularan COVID-19.

Adapun aktivitas belajar dalam jaringan berlangsung sampai mendekati pergantian tahun ajaran sehingga Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) bersama dengan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, Kementerian Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK), Kementerian Agama (Kemenag), Kementerian Kesehatan (Kemenkes), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), dan Komisi X Dewan Perwakilan

Rakyat (DPR) Republik Indonesia mengumumkan rencana penyusunan Surat Keputusan Bersama (SKB) Empat Kementerian tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran pada Tahun Ajaran dan Tahun Akademik Baru di Masa Pandemi COVID-19 (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020). Panduan tersebut mensyaratkan satuan lembaga pendidikan yang berada di zona merah, oranye dan kuning untuk tidak menyelenggarakan pembelajaran secara tatap muka. Sedangkan, proses pengambilan keputusan belajar secara tatap muka oleh lembaga pendidikan yang berada di zona hijau diberlakukan secara ketat dengan syarat berlapis. Hingga pertengahan Juni 2020, hanya terdapat 6% kabupaten/kota dengan status zona hijau, sedangkan 94% lainnya berstatus kuning, oranye bahkan merah menurut Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 (BBC News Indonesia, 2020).

Pemberlakuan aktivitas belajar dari rumah juga dilakukan oleh sekolah-sekolah yang secara khusus mendampingi ABK. Hal tersebut dilakukan karena ABK termasuk ke dalam kelompok yang rentan terhadap paparan COVID-19, seperti yang disebutkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 melalui Protokol Perlindungan terhadap Anak Penyandang Disabilitas dalam Situasi Pandemi COVID-19 (Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, 2020). Bahkan penerapan proses belajar di rumah juga berlaku pada sekolah inklusi berbasis asrama.

Salah satunya adalah Sekolah Luar Biasa (SLB) Helen Keller Indonesia yang bertempat di kota Yogyakarta. Pemulangan para peserta didik menjadi

upaya pencegahan COVID-19. Menurut Kepala Asrama SLB Helen Keller Indonesia, Sr. Patricia, PMY, asrama menjadi tempat yang rentan terhadap penularan COVID-19. Selain itu, menurut Kepala SLB Helen Keller Indonesia, Fransiska Rina Wigati, pemulangan para peserta didik merupakan langkah yang dinilai aman dari penularan COVID-19. Meskipun demikian, hal tersebut akan menyulitkan orang tua sehingga pendampingan membutuhkan proses adaptasi dan arahan secara daring dari pihak sekolah (Kumparan, 2020).

Perkembangan dan proses belajar ABK pasca pemberlakuan kebijakan belajar di rumah menjadi tanggung jawab keluarga di rumah selama pandemi COVID-19. Peran keluarga, terutama orang tua menjadi hal krusial selama masa belajar di rumah (Cahyati & Kusumah, 2020, hal. 157). Orang tua sebagai pendamping utama dalam proses tumbuh kembang ABK memiliki peran dalam pendampingan dengan cara memberikan fasilitas kebutuhan pada proses belajar (Amin, 2015, hal. 107).

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Dr. Joko Yuwono, M. Pd, pakar disabilitas sekaligus dosen di Universitas Sebelas Maret Surakarta, bahwa peran orang tua dalam proses pendampingan ABK sangat dibutuhkan. Akan tetapi, proses pendampingan ABK selama pandemi COVID-19 di dalam lingkungan keluarga juga menjadi sebuah tantangan besar. Dilansir dari Kompas.com, Joko juga menjelaskan bahwa menjadi orang tua ABK dalam masa pandemi COVID-19 bukanlah hal yang mudah sehingga proses

pendampingan perlu dilakukan secara ekstra melalui beragam kegiatan di rumah (Adit, 2020).

Senada dengan hal tersebut, Badan Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Anak-Anak (UNICEF) juga mengungkapkan bahwa proses pendampingan ABK pada masa pandemi membutuhkan strategi khusus. Dilansir dari Kompas.id, UNICEF memberikan catatan khusus untuk menjamin proses belajar ABK, antara lain: pemberian informasi terkait kondisi yang sedang dihadapi, seperti penerapan aktivitas mencuci tangan dan jaga jarak; penetapan target belajar oleh guru dan orang tua ABK; pendampingan orang tua ABK dalam proses belajar (Afrianto, 2020).

Tantangan tersebut menjadi semakin nyata karena peran orang tua masih kurang dalam proses pendampingan ABK di luar konteks pandemi COVID-19. Terdapat beberapa penelitian yang mengungkapkan bahwa orang tua masih belum maksimal mendampingi ABK dalam dinamika pendidikan inklusi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tarnoto (2016), terdapat beragam hambatan yang dialami dalam pendidikan inklusi, ironisnya, sebagian besar permasalahan justru berasal dari orang tua ABK. Tarnoto menyebutkan beragam permasalahan yang dikeluhkan, antara lain: kurangnya kepedulian dan pemahaman orang tua perihal pendampingan ABK; orang tua kurang sabar dalam mendampingi ABK; bahkan orang tua merasa malu sehingga menginginkan anaknya untuk bersekolah di sekolah reguler (non inklusi). Hal senada juga diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati

(2017) bahwa guru pendamping di sekolah menjadi ujung tombak pendidikan inklusi karena kurangnya peran orang tua dalam upaya pengembangan ABK. Selain itu, penelitian selanjutnya menyebutkan adanya stigma buruk dari lingkungan masyarakat tentang ABK yang berpengaruh pada perlakuan orang tua terhadap ABK. Akibat stigma tersebut, orang tua cenderung tidak memiliki empati pada ABK (Jesslin & Kurniawati, 2020).

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, upaya dalam memberlangsungkan proses pendampingan ABK di rumah pada masa pandemi COVID-19 membutuhkan peran keluarga, terutama orang tua. Pendampingan ABK di lingkungan keluarga membutuhkan komunikasi. Hal ini menjadi pendekatan baru supaya para ABK tetap belajar di tengah situasi yang mengharuskan proses pendampingan berlangsung tanpa tatap muka (Nilawaty, 2020). Bentuk komunikasi yang dilakukan melalui pertukaran informasi dalam keluarga dianggap mampu meningkatkan keintiman setiap anggota keluarga (Azman, Z. Retnaningsih, E. & Yanuar, D, 2019).

Permasalahan umum yang terjadi adalah dinamika komunikasi yang terjalin mengalami hambatan akibat keterbatasan ABK dalam berinteraksi, terutama bagi ABK yang memiliki keterbatasan secara psikis. Keterbatasan yang dialami ABK menyebabkan perbedaan gaya dalam berkomunikasi dengan orang lain (Nida, 2013). Kecenderungan ABK yang sibuk dengan diri sendiri sehingga kurang peduli dengan lingkungan sekitar terkadang membuat orang

lain kurang paham dan tidak mengerti pesan yang disampaikan oleh ABK (Ainnayyah, Maulida, Ningtyas, & Istiana, 2019).

Berhubungan dengan hal tersebut, proses pendampingan ABK membutuhkan komunikasi yang efektif, yakni melalui komunikasi interpersonal. Ada banyak penelitian yang membahas tentang pendampingan ABK melalui proses komunikasi interpersonal, di antaranya adalah pola komunikasi interpersonal yang diwujudkan melalui kenyamanan belajar kepada ABK Tunarungu oleh guru pendamping (Wagino & Larasati, 2017), pola komunikasi interpersonal antara ABK dan orang tua (Haryati & Fadhli, 2019) hingga pengembangan bakat dan kreativitas ABK melalui komunikasi interpersonal (Ritonga & Hasibuan, 2016).

Penelitian-penelitian tersebut menjadi indikator bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran dalam proses pendampingan ABK, baik di sekolah maupun di rumah. Bahkan, Kasih (2017) dalam penelitiannya yang membahas komunikasi interpersonal antara guru dan murid SLB di Surakarta, mengungkapkan bahwa strategi paling efektif dalam proses pendampingan ABK adalah melalui komunikasi interpersonal. Kasih juga menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya dilakukan sebagai sarana proses belajar-mengajar, melainkan juga mengakomodir pengembangan potensi dalam diri ABK.

Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, penulis menggunakan konteks

darurat kesehatan global atau pandemi COVID-19 dalam mengetahui proses komunikasi interpersonal pada pendampingan ABK oleh orang tua di lingkungan keluarga pasca pemberlakuan kebijakan belajar di rumah. Adanya pandemi COVID-19 mengharuskan seluruh lembaga pendidikan inklusi untuk tidak melaksanakan proses pendampingan secara tatap muka di sekolah. Hal tersebut membuat pola pendampingan ABK dialihkan kepada orang tua di bawah kebijakan pihak sekolah.

Di tengah situasi pandemi yang mengharuskan masyarakat untuk tetap berada di rumah, orang tua memiliki banyak waktu bersama dengan anak-anak. Hal ini juga dialami oleh orang tua yang memiliki ABK. Proses pendampingan melalui komunikasi interpersonal di rumah dapat dilakukan secara adaptif antara orang tua dan ABK sehingga keduanya dapat saling memahami secara intim.

Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak hanya dapat dilakukan dalam konteks pendampingan di lingkungan sekolah oleh para guru maupun GPK (Guru Pendamping Khusus), melainkan juga dapat diterapkan pada lingkungan keluarga oleh orang tua maupun anggota keluarga yang lain. Hal ini menjadi wujud keikutsertaan orang tua dan anggota keluarga dalam proses pendampingan ABK yang diterapkan dalam dinamika pendidikan inklusi, terutama di masa pandemi COVID-19 yang mengharuskan anak-anak belajar di rumah tanpa bertemu secara langsung dengan guru di sekolah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam pendampingan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) oleh orang tua dan keluarga pasca pemberlakuan kebijakan belajar di rumah pada masa darurat kesehatan global (pandemi) Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses komunikasi interpersonal pendampingan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) oleh orang tua dan keluarga pasca pemberlakuan kebijakan belajar di rumah pada masa darurat kesehatan global (pandemi) Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi dalam lingkup pendampingan ABK di lembaga pendidikan inklusi maupun swadaya masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan acuan bagi orang tua maupun tenaga pendidik dalam mendampingi Anak Berkebutuhan Khusus

(ABK). Hal tersebut bisa merujuk pada konteks darurat kesehatan global atau pandemi maupun kondisi pada umumnya, sehingga dapat melahirkan keterlibatan orang tua pada pendampingan ABK secara aktif.

E. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi Interpersonal

Secara umum, komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian dan atau penerimaan pesan atau informasi yang melibatkan lebih dari satu individu. Terdapat unsur-unsur yang menjadi formula dasar terbentuknya interaksi antar individu melalui penyampaian pesan. Adapun unsur-unsur dalam komunikasi dikemukakan oleh David K. Berlo (dalam Cangara, 2014, h. 26) yang menyebutkan bahwa terdapat empat elemen dalam komunikasi yang seringkali dikenal dengan istilah SMCR, yakni: *Source* (pengirim atau sumber pesan), *Message* (pesan atau informasi yang disampaikan), *Channel* (saluran atau media penyampaian pesan) dan *Receiver* (penerima pesan).

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai bentuk komunikasi yang terjadi dalam hubungan dengan lingkup kecil. Ada beragam sudut pandang yang mendefinisikan komunikasi interpersonal. "*Interpersonal communication is the verbal and non verbal interaction between two (or sometimes more than two) interdependent people*" (Komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan non verbal antara dua atau lebih orang yang

saling bergantung) (DeVito, 2013). DeVito membagi komunikasi interpersonal dalam enam karakteristik, yakni: (1) melibatkan individu yang saling ketergantungan, (2) erat dengan sebuah hubungan, (3) berkelanjutan, (4) mencakup pesan verbal dan non verbal, (5) memiliki variasi bentuk komunikasi dan (6) melibatkan pilihan.

Berbeda dengan DeVito, Malcolm R. Parks (Budyatna & Ganiem, 2014) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang diatur oleh norma tertentu, yaitu norma relasional. Kendati demikian, norma-norma dalam komunikasi hanya dikembangkan dan dipelihara dalam suatu hubungan dekat atau akrab sehingga memungkinkan individu yang terlibat untuk bisa mengungkapkan serta mengekspresikan kepribadian. Berdasarkan hal tersebut, Parks mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai sebuah komunikasi yang dihasilkan melalui pengembangan norma dalam hubungan dekat.

Deddy Mulyana (2016, hal. 81) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal hanya melibatkan dua individu atau bersifat diadik proses komunikasi berada dalam jarak yang dekat dan saling berkiriman atau menerima pesan secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal memiliki potensi untuk mempengaruhi individu melalui indera-indera serta keterlibatan emosi pada tiap individu sehingga kedekatan individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal terlihat pada respon-respon yang diberikan secara non verbal.

Sebagaimana yang didefinisikan oleh Deddy Mulyana, Turner dan West juga mendefinisikan komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses pertukaran pesan secara verbal maupun non verbal antara dua individu (Turner & West, 2009, hal. 10). Komunikasi interpersonal sebagai bentuk transaksi yang berkelanjutan yang dapat menciptakan kesamaan makna antara individu yang terlibat. Definisi makna dalam komunikasi interpersonal menjadi hal yang bersifat personal di mana makna sebagai pesan yang tidak hanya disampaikan melalui perkataan, melainkan juga melalui pesan yang secara tidak langsung dapat terungkap tanpa adanya suatu hubungan antara individu yang terlibat. Oleh karena itu, proses pemaknaan pesan menjadi hal yang melandasi komunikasi interpersonal.

Selain itu, Wood (2013, hal. 13) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai rangkaian interaksi individu secara impersonal hingga personal. Wood melihat komunikasi interpersonal melalui perlakuan individu terhadap individu tertentu. Bentuk perlakuan yang ditunjukkan melalui komunikasi interpersonal menandakan adanya tingkat keintiman dalam suatu hubungan. Hal tersebut erat kaitannya dengan keakraban dan kedekatan antar individu terlibat sebagaimana yang diungkapkan oleh Soyomukti (2016, hal. 143) bahwa komunikasi interpersonal memungkinkan untuk menciptakan kesepahaman atau pengertian bersama (*mutual understanding*), empati dan rasa saling menghormati karena individu yang terlibat berada dalam keadaan dekat.

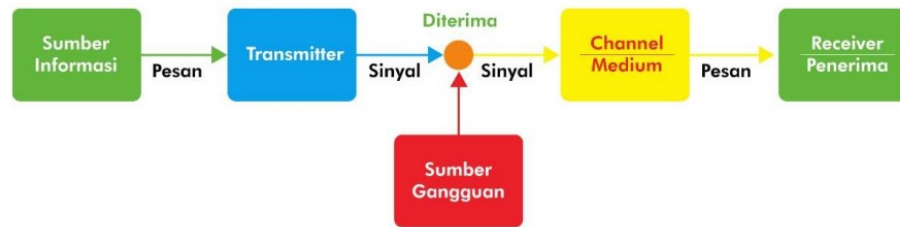
Dari penjelasan di atas, dapat didefinisikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan dalam sebuah hubungan dekat atau intim, baik secara verbal maupun non verbal sehingga menimbulkan proses pemaknaan pesan oleh individu-individu yang terlibat di dalamnya. Proses pemaknaan pesan dalam sebuah komunikasi interpersonal yang berkesinambungan menimbulkan keselarasan makna sehingga jalinan hubungan komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Hal ini merujuk pada bagaimana individu memaknai umpan balik (*feedback*) yang diberikan melalui emosi dan respon yang bersifat non verbal.

b. Komponen dan Proses Komunikasi Interpersonal

Komunikasi melibatkan beberapa komponen seperti yang telah disebutkan oleh Berlo (Cangara, 2014) melalui konsep SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*). Komponen dalam proses komunikasi, antara lain: (1) komunikator atau pengirim pesan, (2) pesan (verbal maupun non verbal), (3) saluran penyampaian pesan, (4) komunikan atau penerima pesan, (5) efek atau respon yang ditunjukkan melalui sikap atau perilaku, (6) umpan balik, dan (7) *noise* atau gangguan (Suryanto, 2015).

Penggambaran proses penyampaian pesan dan komponen-komponen komunikasi interpersonal di atas melahirkan model komunikasi yang beragam. Harold D. Lasswell seorang ahli politik Amerika melahirkan model komunikasi yang bersifat linear (satu arah) dengan unsur sumber, pesan, media penyampaian pesan, penerima pesan dan efek yang ditimbulkan. Model

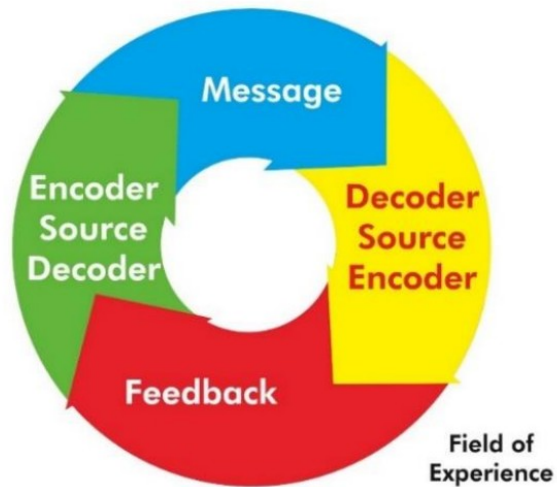
komunikasi tersebut kemudian disempurnakan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver dengan menambahkan unsur gangguan (Cangara, 2014, hal. 45).



Gambar 1 Model Komunikasi Linear

Akan tetapi, Julia T. Wood (2013) dalam bukunya yang berjudul “*Interpersonal Communication: Everyday Encounters*” menyebutkan bahwa model komunikasi linear memiliki kekurangan. Pasalnya, penyampaian pesan melalui komunikasi non verbal terjadi secara bersamaan sehingga terjadi proses saling menyampaikan pesan sebagai bentuk timbal balik. Komunikasi interpersonal secara interaksional digambarkan dengan proses interaksi dua arah antara pengirim sekaligus penerima pesan. Peran pengirim maupun penerima dapat berlaku secara bersamaan ketika proses penyampaian pesan berlangsung, baik dalam bentuk verbal maupun non verbal. Individu yang terlibat dalam interaksi memiliki pengalaman (*field of experience*) yang kemudian menjadi isi pesan. Individu dengan pengalaman yang lebih banyak akan lebih mudah memahami isi pesan yang disampaikan oleh mitra bicarannya

(Wood, 2013). Sebaliknya, minimnya pengalaman memungkinkan adanya kesalahpahaman.



Gambar 2 Model Komunikasi Interaksional

Dari kedua jenis model yang dijelaskan terdapat unsur-unsur yang menjadi perhatian dalam penelitian ini, yakni proses penafsiran informasi atau pesan yang disampaikan melalui *encoding* dan *decoding*, pesan yang disampaikan melalui komunikasi verbal maupun non verbal, serta adanya gangguan dalam proses penyampaian pesan.

1) Proses *encoding-decoding*

Proses penafsiran terhadap pesan yang disampaikan oleh individu yang terlibat komunikasi. Proses penafsiran dapat melahirkan komunikasi yang efektif apabila terjadi *overlapping of interest* (peminatan kepentingan di antara pengirim dan penerima pesan). Oleh karena itu, dalam penyampaian pesan

terdapat kerangka referensi yang menyebutkan bahwa pengetahuan atau latar belakang individu yang terlibat berpengaruh pada proses berjalannya komunikasi yang dibangun (Schramm dalam Suryanto, 2015, hal. 207).

2) Komunikasi Verbal dan Non Verbal

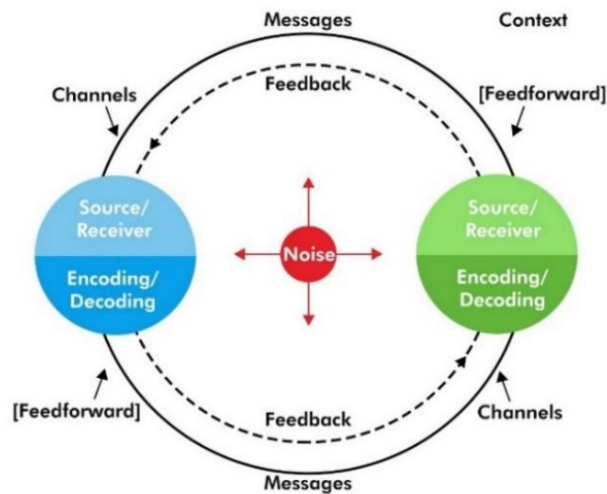
Bahasa merupakan seperangkat simbol yang digunakan sebagai sarana komunikasi untuk menyatakan perasaan, pikiran atau maksud tertentu. Penggunaan bahasa diterapkan melalui komunikasi verbal maupun non verbal (Suryanto, 2015, hal. 183). Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi dengan menggunakan pesan-pesan verbal, berupa satu kata bahkan lebih. Komunikasi verbal dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa lisan maupun tulisan. Sedangkan komunikasi non verbal mengedepankan pemahaman makna terhadap pesan yang disampaikan.

Penggunaan bahasa verbal dapat membantu proses pembentukan makna melalui perilaku-perilaku non verbal. Komunikasi non verbal memiliki dua jenis perilaku saat terjadi interaksi, yakni regulator dan adaptor. Regulator bersifat mengatur, sedangkan adaptor berfungsi menciptakan rasa nyaman dalam memenuhi kebutuhan tertentu.

3) Noise atau gangguan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses penyampaian pesan. Faktor-faktor tersebut merujuk pada hambatan atau gangguan yang berasal dari dalam individu (internal) maupun dari lingkungan

komunikasi (eksternal) sehingga proses penyampaian pesan maupun penerimaan pesan dapat terganggu (Suryanto, 2015, hal. 211).



Gambar 3 Model Komunikasi Interpersonal menurut DeVito

c. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Komunikasi membutuhkan efektivitas dalam proses penyampaian pesan. Proses penyampaian pesan yang efektif berpengaruh pada sikap dan perilaku individu yang terlibat dalam interaksi. Hal tersebut dapat terjadi melalui komunikasi interpersonal dengan karakteristik yang ada di dalamnya. Para ahli menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki karakteristik pembeda jika dibandingkan dengan jenis komunikasi lain.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling efektif dalam mengubah sikap dan perilaku secara dialogis (Hidayat, 2012). Menurut

DeVito (2013) ada lima karakteristik komunikasi yang berpengaruh dalam menumbuhkan efektivitas komunikasi interpersonal, antara lain:

1) Keterbukaan (*Openess*)

Keterbukaan merupakan ungkapan reaksi komunikasi terhadap situasi yang sedang dihadapi, serta menurut pandangan psikologis, keterbukaan sebagai keberanian untuk mengungkapkan perasaan terhadap peristiwa yang dialami. Unsur utama keterbukaan adalah kejujuran dan reflektif melihat fenomena melalui sudut pandang diri sendiri.

2) Empati

Empati berarti ikut merasakan apa yang dirasakan oleh individu lain, atau dengan kata lain, mampu menempatkan posisi seperti orang lain. Menurut Sugiyo, empati sebagai penghayatan terhadap perasaan orang lain. Unsur yang ada di dalam empati adalah aspek afektif (Hidayat, 2012, hal. 46).

3) Saling Mendukung

Dukungan ditunjukkan oleh individu melalui sikap asertif (tidak langsung memberikan penilaian), sikap spontan dan tentatif. Rakhmat menjelaskan bahwa sikap saling mendukung dapat mengurangi sikap defensif, di mana sikap defensif merupakan sikap yang ditunjukkan oleh individu untuk melindungi diri sendiri (Hidayat, 2012, hal. 47).

4) Sikap Positif

Sikap positif berlawanan dengan sikap tak acuh, di mana dukungan individu sebagai komunikator dapat memberikan penilaian yang positif

terhadap diri sendiri maupun komunikan yang terlibat. Sikap positif dapat ditunjukkan melalui bahasa verbal maupun non verbal.

5) Kesamaan (*Equality*)

Sikap menyamakan diri dengan orang lain melalui pemahaman terhadap situasi yang dialami serta penyesuaian perbedaan tanpa menimbulkan superioritas (tidak menunjukkan diri lebih tinggi dari orang lain).

Komunikasi interpersonal juga merupakan rangkaian interaksi yang terjadi di antara individu secara berkelanjutan. Menurut Wood (2013, hal. 24), terdapat ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain :

1) Komunikasi interpersonal terjadi secara sistemis.

Komunikasi terjadi dalam banyak sistem yang mempengaruhi makna, termasuk gangguan, baik gangguan fisik maupun psikis dari individu yang terlibat. Seluruh sistem dalam komunikasi interpersonal memiliki gangguan yang tidak terhindarkan.

2) Komunikasi interpersonal melibatkan keunikan.

Manusia sebagai individu yang memiliki keunikan berbeda dengan individu lain. Setiap individu memiliki keunikan dalam memperlakukan individu lain melalui komunikasi interpersonal.

3) Komunikasi interpersonal memahami pikiran dan perasaan.

Hal tersebut merujuk pada terbukanya pemahaman terhadap kepribadian individu, dan ketika hubungan semakin dalam, akan tercipta kepercayaan dan rasa nyaman.

4) Komunikasi interpersonal dapat menciptakan makna.

Proses penciptaan makna dalam komunikasi interpersonal terjadi melalui pemahaman isi pesan dan pemaknaan hubungan. Komunikasi yang terjalin tidak hanya sekedar bertukar pesan atau informasi, melainkan juga menciptakan keahaman makna yang sama antara individu yang terlibat komunikasi.

Selain itu, Wood (2013, hal. 31) juga menyebutkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Individu menciptakan makna

Makna bukanlah pesan yang ditunjukkan melalui perkataan maupun perilaku sebagai timbal balik, melainkan sebuah pengembangan interpretasi dalam sebuah jalinan komunikasi.

2) Metakomunikasi

Metakomunikasi adalah bentuk penguatan pesan. Metakomunikasi dapat disampaikan secara verbal maupun non verbal, guna membantu proses penyampaian perasaan.

d. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal menurut Suranto merupakan suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu (*action oriented*) sehingga memiliki tujuan (Novianti, Sondakh, & Rembang, 2017). Ada beragam tujuan komunikasi interpersonal. Joseph A. DeVito (2013, hal. 19) melalui bukunya

yang berjudul “*The Interpersonal Communication, 13th Edition*” membagi tujuan komunikasi interpersonal ke dalam lima bentuk, yakni :

1) *To Learn*

Komunikasi interpersonal memungkinkan individu untuk belajar tentang diri sendiri, fenomena, objek tertentu maupun individu lain.

2) *To Relate*

Komunikasi interpersonal memungkinkan individu untuk mengungkapkan pertemanan dalam hal membangun serta memelihara hubungan dekat.

3) *To Influence*

Komunikasi interpersonal mempengaruhi individu yang terlibat dengan cara tertentu, secara langsung maupun tidak langsung.

4) *To Play*

Individu mengajak individu lain untuk berdinamika dalam suasana yang menghibur melalui aktivitas di hari-hari tertentu.

5) *To Help*

Komunikasi interpersonal mendorong individu untuk membantu individu lain, maupun menghibur ketika sedang mengalami kesulitan.

e. Komunikasi Interpersonal dengan Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal tidak terlepas dari komunikasi interpersonal. Littlejohn mendefinisikan hubungan interpersonal sebagai rangkaian interaksi yang dilakukan oleh dua individu (Budyatna & Ganiem, 2014, hal. 36).

Jalaluddin Rakhmat (2013, hal. 117) juga menjelaskan bahwa dalam hubungan interpersonal, komunikasi interpersonal yang terjadi tidak hanya mengedepankan dimensi isi informasi, melainkan juga mendefinisikan sebuah hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya.

Selain dari aspek penyampaian pesan, hubungan interpersonal juga dinilai dari aspek individu yang terlibat. Semakin terbuka individu dalam mengungkapkan diri, komunikasi interpersonal yang terjalin juga akan semakin efektif sehingga hubungan interpersonal yang terjalin dapat berkembang dan terpelihara dengan baik (Hidayat, 2012, h. 56). Ruben dan Stewart (2014, hal. 268) dalam bukunya yang berjudul "*Communication and Human Behavior, 5th Edition*" mendefinisikan hubungan interpersonal sebagai akibat dari adanya proses penyampaian pesan secara timbal balik melalui komunikasi interpersonal di mana setiap individu yang terlibat di dalamnya saling menyesuaikan perilaku verbal dan non verbal.

Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa hubungan interpersonal merupakan bentuk dari rangkaian komunikasi interpersonal di mana individu-individu yang terlibat mampu mengungkapkan diri, saling terbuka dan menyesuaikan perilaku satu sama lain secara verbal maupun non verbal.

Hubungan interpersonal merupakan hal yang penting bagi individu sebagai manusia. Pentingnya hubungan interpersonal dilihat dari relevansi suatu interaksi dengan kebutuhan dasar. William Schutz menyebutkan bahwa

terdapat tiga kebutuhan dasar manusia, yakni kebutuhan afeksi (kasih sayang), inklusif (sosialisasi) dan kontrol (mempengaruhi) (Wood, 2013, hal. 12).

Gagasan ini kemudian dikembangkan oleh Abraham Maslow yang menyebutkan adanya kebutuhan fisiologi, rasa aman, memiliki, mendapatkan harga diri hingga aktualisasi diri. Berdasarkan kebutuhan tersebut, hubungan interpersonal perlu tumbuh melalui komunikasi interpersonal. Terdapat tiga faktor dalam komunikasi interpersonal yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2013, hal. 127), antara lain :

1) *Trust* (Percaya)

Percaya merupakan upaya mengandalkan perilaku individu lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Ada beberapa aspek yang menumbuhkan rasa percaya, yaitu sikap menerima, empati dan kejujuran.

2) *Supportif*

Supportif merupakan sebuah sikap untuk mengurangi perasaan defensif (melindungi diri sendiri) dalam komunikasi.

3) *Sikap terbuka*

Sikap terbuka merupakan pengungkapan reaksi terhadap situasi tertentu yang dihadapi.

2. Pendidikan Inklusi dan Peran Orang Tua

a. Pengertian Pendidikan Inklusi

Pendidikan inklusi merupakan pendidikan yang tidak memandang perbedaan dalam proses pendampingan. Proses tersebut menyangkut hak setiap

insan, termasuk para ABK untuk memperoleh pendidikan yang setara. Sue Stubbs (2002, hal. 38) menuliskan dalam bukunya yang berjudul “*Inclusive Education Where There Are Few Resources*” bahwa pendidikan inklusi memiliki konsep kesamaan dengan gerakan Pendidikan untuk Semua (*Education for All*) serta Peningkatan Mutu Sekolah. Stubbs juga menjelaskan bahwa pendidikan inklusi mengalami perkembangan hingga pendefinisianya dirumuskan dalam Seminar Agra pada tahun 1998. Seminar tersebut mendefinisikan pendidikan inklusi sebagai berikut:

- 1) Mengakui bahwa semua anak dapat belajar.
- 2) Menghargai dan mengakui perbedaan dalam diri anak.
- 3) Mencakup pendidikan di rumah dan masyarakat yang lebih luas dibandingkan dengan pendidikan formal.

Pendidikan inklusi juga didefinisikan sebagai pendidikan menyeluruh. Pemenuhan kebutuhan individual menjadi wujud pendidikan inklusi dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi seluruh anak melalui proses interaksi sosial tanpa mengeklusifkan para ABK (Sukadari, 2019, hal. 11). Selain itu, pelaksanaan pendidikan inklusi tidak lepas dari peran keluarga, terutama orang tua yang diwujudkan melalui proses pendampingan ABK. Selain guru, orang tua juga memegang peran dalam upaya mencapai tujuan pembelajaran inklusi secara maksimal. Peran orang tua terwujud melalui tindak lanjut pendampingan di rumah sebagai yang bertanggung jawab atas keberhasilan ABK, sedangkan

guru sebagai komponen pendukung atau *social support* (Rani, Rafikayati, & Jauhari, 2018, hal. 62).

b. Peran Orang Tua dalam Proses Pendampingan Anak Berkebutuhan Khusus

Orang tua merupakan lingkungan pertama yang dikenal oleh anak sebagai pemegang peran penting dalam masa tumbuh-kembang. Orang tua menjadi pihak pertama yang paham tentang kondisi anaknya dari segi fisik, emosional dan interaksi sosial (Sukadari, 2019, h. 190). Orang tua dikenal sebagai individu-individu yang terdiri dari ayah dan ibu. Orang tua memiliki peran yang penting bagi kehidupan anak dalam hal penghidupan, pengembangan kekayaan interaksi anak dengan lingkungan melalui proses pendampingan.

Peran orang tua tertuang dalam keluarga yang berperan dalam mendidik, merawat dan mengasuh anak. Selain memberikan penghidupan pada anak, orang tua juga bertanggung jawab pada proses pendidikan. Orang tua memegang peran dalam mewujudkan pembelajaran yang optimal bagi anak (Rani, Rafikayati, & Jauhari, 2018, hal. 62). Akan tetapi, seringkali orang tua merasa telah usai mendidik ketika anak telah masuk ke lembaga pendidikan atau sekolah (Kurniati, Alfaeni, & Andriani, 2020). Maka dengan demikian, meskipun memegang peran penting dalam kehidupan keluarga, pemenuhan kebutuhan pendidikan oleh orang tua masih terasa bias.

Secara umum, orang tua memegang peran dalam mewujudkan pendampingan yang baik pada anak. Pendampingan oleh orang tua yang memiliki ABK dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Peran orang tua dilihat melalui penyesuaian diri dengan perilaku ABK dengan pola pengasuhan sehari-hari yang berdampak pada hubungan interpersonal antara keduanya. Penyesuaian tersebut juga membutuhkan strategi untuk memenuhi kebutuhan ABK secara efektif tanpa ada perilaku negatif. Selain itu, proses pendampingan juga sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman ABK pada lingkungan yang sarat makna. Hal tersebut dimulai dari lingkup terkecil, yakni keluarga (Suheri, 2014, hal. 17).

Orang tua memiliki strategi pembelajaran untuk meningkatkan kemandirian ABK. Selain penyesuaian diri, pendampingan ABK juga bertujuan untuk meningkatkan kemandirian melalui pengasuhan yang positif di lingkungan keluarga. Bentuk pengasuhan dilakukan dengan strategi pembelajaran yang diwujudkan melalui proses pembiasaan, pemberian penguatan (dukungan), pemberian kasih sayang dan perlindungan, serta mendidik dan melatih. Strategi tersebut disampaikan dengan menyesuaikan pemahaman ABK dalam hal pemaknaan atau pemahaman pesan (Rahmatika & Apsari, 2020).

Oleh karena itu, orang tua memegang tanggung jawab dalam proses pendidikan inklusi yang diwujudkan melalui pendampingan ABK di lingkungan keluarga, tempat ABK dibesarkan. Tanggung jawab orang tua

terhadap perkembangan ABK menjadi hal yang krusial. Bentuk tanggung jawab orang tua yang memiliki ABK diwujudkan melalui proses penyesuaian diri dengan kebutuhan ABK.

3. Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)

a. Definisi Anak Berkebutuhan Khusus

Secara umum, Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) didefinisikan sebagai individu yang memiliki perbedaan karakteristik dibanding individu lainnya. Hal ini terlepas dari istilah kecacatan karena perbedaan karakteristik tidak merujuk pada ketidakmampuan atau keterbatasan secara fisik, mental maupun emosi (Heward dalam Desiningrum, 2016, hal. 2). Akan tetapi, seringkali ABK disebut sebagai anak yang lambat dan kurang berhasil dalam mengikuti pendidikan di sekolah pada umumnya (Nur'aeni, 2017, hal. 1).

Berkaitan dengan pendidikan inklusi, ABK merupakan individu dengan keterbatasan maupun hambatan belajar dan perkembangan, sehingga membutuhkan pelayanan pendidikan secara khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan ABK untuk mampu berkembang dan menemukan potensi diri.

b. Klasifikasi Anak Berkebutuhan Khusus

ABK terbagi ke dalam dua kategori sifat, yakni temporer dan permanen. Hambatan yang dialami ABK dalam kategori temporer biasanya dipengaruhi oleh faktor lingkungan, dan apabila tidak segera mendapatkan intervensi, hambatan tersebut bisa berpotensi menjadi permanen. Adapun klasifikasi ABK

berdasarkan hambatan yang dialami adalah sebagai berikut (Sukadari, 2019, h. 2-3):

- 1) Hambatan Penglihatan : kurang awas (*low vision*), buta (*blind*).
- 2) Hambatan Pendengaran dan Wicara : kurang dengar (*hard of hearing*), tuli (*deaf*).
- 3) Kelainan Kecerdasan
 - a) Di bawah rata-rata (tunagrahita) : ringan (IQ 50-70), sedang (IQ 25-49), berat (IQ 25 ke bawah)
 - b) Di atas rata-rata (*genius / talented*)
- 4) Gangguan Anggota Gerak (tunadaksa) : gerak tubuh, fungsi saraf otak
- 5) Gangguan Perilaku dan Emosi (tunalaras)
- 6) Gangguan Belajar Spesifik
- 7) Lamban Belajar (*slow learner*)
- 8) Autis
- 9) ADHD (*Attention Deficit Hyperactivity Disorder*) atau sulit memusatkan perhatian.

F. Kerangka Konsep

Komunikasi interpersonal dalam pendampingan ABK tidak hanya diterapkan oleh guru di lingkungan sekolah, melainkan juga oleh orang tua di lingkungan keluarga. Pada pendampingan ABK, kemampuan komunikasi

dengan ABK sangat dibutuhkan, mengingat ABK cenderung sulit dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Hal tersebut menjadi hambatan dalam proses penyampaian pesan (Ainnayyah, Maulida, Ningtyas, & Istiana, 2019).

Penelitian ini berfokus pada proses komunikasi interpersonal yang diwujudkan melalui pendampingan ABK di lingkungan keluarga pada masa pandemi COVID-19. Pendampingan ABK di lingkungan keluarga dilakukan karena adanya kebijakan belajar di rumah sebagai upaya pencegahan penyebaran COVID-19. Maka dengan demikian, pendampingan ABK pada masa pandemi COVID-19 menjadi tanggung jawab orang tua.

ABK didefinisikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan sehingga membutuhkan pelayanan berupa pendampingan khusus dalam belajar (Nur'aeni, 2017). Keterbatasan ABK merupakan permasalahan umum sehingga ABK memiliki perbedaan gaya dalam berkomunikasi (Nida, 2013). Sedangkan, komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dalam hubungan dekat atau intim secara verbal maupun non verbal.

Penelitian ini melihat proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara orang tua dengan ABK di lingkungan keluarga. Adapun unsur-unsur komunikasi interpersonal yang dijelaskan dalam penelitian ini adalah yang pertama, proses *encoding-decoding* yang dilakukan oleh orang tua kepada ABK, maupun sebaliknya. Proses *encoding-decoding* melahirkan proses komunikasi yang efektif apabila terjadi *overlapping of interest* (peminatan kepentingan) antara pengirim dan penerima pesan (Schramm dalam Suryanto,

2015). Proses *encoding-decoding* yang terjadi antara keduanya menimbulkan interaksi yang terjalin secara berkesinambungan. Kedua, proses penyampaian pesan tidak hanya dilakukan secara verbal, melainkan juga non verbal. Bahasa non verbal berperan sebagai regulator dan adaptor yang menciptakan rasa nyaman dalam proses interaksi (Suryanto, 2015).

Adapun penelitian ini melihat proses *encoding-decoding* melalui aktivitas harian yang dilakukan oleh ABK selama proses belajar di rumah, pemberian tugas atau pekerjaan rumah yang sesuai dengan arahan pihak sekolah dan penyelarasan diri (*equality*) antara orang tua dengan ABK. Proses ini juga ditopang dengan penggunaan bahasa verbal dan non verbal dalam interaksi.

Dinamika komunikasi interpersonal merujuk pada interaksi yang terjadi secara berkelanjutan (Wood, 2013). Hal tersebut tidak lepas dari hubungan interpersonal yang merupakan sebuah rangkaian interaksi yang tidak hanya mengedepankan isi pesan, melainkan juga hubungan antar individu (Rakhmat, 2013). Adanya hubungan interpersonal dalam penelitian ini dilihat melalui proses penciptaan makna karena adanya rasa nyaman melalui pengungkapan perasaan secara verbal maupun non verbal, lahirnya kepercayaan dan keterbukaan sehingga hal tersebut memungkinkan ABK untuk mengenal diri sendiri dan lingkungannya.

Adapun penelitian ini mengedepankan pentingnya peran orang tua dalam pendampingan ABK sebagai wujud dukungan pendidikan inklusi.

Cakupan pendidikan inklusi tidak terbatas pada proses belajar di lembaga pendidikan formal, melainkan juga pendampingan yang dilakukan di rumah. Oleh karena itu, peran orang tua menjadi hal yang krusial dalam penelitian ini karena berbanding lurus dengan wujud pendidikan inklusi yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan ABK.

G. Metodologi Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sasaran yang dituju oleh peneliti untuk digali informasinya. Subjek penelitian bisa berupa manusia (informan), benda maupun aktivitas (Nurdin & Hartati, 2019, hal. 107). Penelitian ini membahas tentang komunikasi interpersonal yang diterapkan di dalam lingkungan keluarga di masa pandemi COVID-19. Peneliti melihat proses komunikasi interpersonal antara orang tua dengan ABK dalam membangun keintiman di lingkungan keluarga. Interaksi yang intim mampu menciptakan hubungan interpersonal sebagai penopang proses pendampingan ABK selama pemerintah masih menerapkan pembatasan sosial sekaligus kebijakan untuk melakukan proses belajar di rumah.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan yang telah peneliti tetapkan (Barlian, 2016). Oleh karena itu, subjek dalam penelitian ini adalah orang tua maupun anggota

keluarga lainnya dan ABK yang masih bersekolah di bangku Sekolah Dasar (SD) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA), serta dinamika aktivitas yang terjadi antara keduanya. Hal ini merujuk peran penting orang tua dalam mendampingi ABK guna mendukung proses pendampingan di lembaga pendidikan inklusi. Adapun ABK dalam penelitian ini memiliki kebutuhan khusus yang berkaitan dengan keterbatasan secara psikis, yakni keterlambatan (*delay*) pertumbuhan, tunagrahita sedang dan autisme.

Pemilihan subjek penelitian juga didasarkan pada ketersediaan orang tua ABK yang berkenan untuk dijadikan subjek penelitian. Konfirmasi ketersediaan subjek penelitian dilakukan supaya peneliti tidak melanggar kode etik yang memuat izin atau persetujuan subjek penelitian untuk terlibat dalam riset (*informed consent*) (Tim Komisi Etik Riset Universitas Indonesia, 2013, hal. 8). Hal ini berkaitan pula dengan adanya stigma buruk dari masyarakat tentang ABK sehingga tidak semua orang tua yang memiliki ABK bersedia untuk membuka diri tentang kondisi anaknya. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi bahan pertimbangan peneliti dalam pemilihan dan penetapan subjek berdasarkan kriteria tertentu.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilaksanakan dalam situasi alami tanpa manipulasi untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data secara rinci (Kriyantono dalam Nurdin & Hartati,

2019, hal. 76). Metode deskriptif dalam penelitian ini menekankan pada penggambaran situasi yang sebenarnya melalui deskripsi kalimat yang rinci, lengkap dan mendalam (Nugrahani, 2014, hal. 96). Adapun penelitian ini menjelaskan proses komunikasi interpersonal antara orang tua dengan ABK dalam proses pendampingan di lingkungan keluarga selama pemberlakuan kebijakan belajar di rumah pada masa pandemi COVID-19. Meskipun penelitian ini dilakukan pada jangka waktu dan kondisi tertentu, jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif karena tidak memiliki dorongan atau kecenderungan pada keperluan pemecahan masalah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui proses wawancara mendalam, observasi langsung maupun dokumentasi *audio visual*. Wawancara merupakan pengambilan data yang dilakukan melalui proses komunikasi secara terarah (*directive*) maupun tidak terarah (*non directive*). Proses wawancara tak terarah dalam penelitian ini dilakukan dengan mengedepankan suasana sehingga tidak kaku antara peneliti dan narasumber. Kendati demikian, peneliti tetap bertumpu pada pertanyaan penuntun untuk memperoleh data-data yang relevan.

Proses wawancara dalam penelitian ini bersifat mendalam di mana peneliti menggali secara terbuka dengan terfokus pada pusat penelitian (Suyitno, 2018, hal. 114). Sarana telekomunikasi yang digunakan peneliti dalam proses wawancara adalah *videocall* melalui aplikasi *WhatsApp* (WA)

dan percakapan dalam jaringan karena adanya darurat kesehatan global atau pandemi COVID-19 yang mengharuskan masyarakat untuk tidak melakukan aktivitas secara tatap muka.

Hal tersebut berpengaruh pada proses observasi yang dilakukan oleh peneliti. Observasi merupakan proses pengamatan terhadap aktivitas atau perilaku subjek penelitian (Creswell, 2009). Bentuk observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan. Proses observasi dilakukan ketika jeda wawancara antara peneliti dan orang tua sebagai narasumber. Seringkali, ABK melakukan hal-hal yang membutuhkan intervensi orang tua ketika wawancara sedang berlangsung.

Metode observasi menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan terhadap kehidupan subjek penelitian (Barlian, 2016). Metode observasi dalam penelitian ini dilakukan dalam situasi sebenarnya melalui dua cara, yakni secara langsung dan tidak langsung. Hal ini dikarenakan peneliti menyesuaikan diri dengan penerapan protokol kesehatan guna mencegah penyebaran COVID-19. Observasi langsung adalah pengamatan yang dilakukan tanpa bantuan alat sebagai perantara observasi (Hardani, et al., 2020). Sedangkan, pada observasi tidak langsung, peneliti melakukan pengamatan secara daring dengan menggunakan alat komunikasi berupa telepon atau WA.

Selain itu, peneliti juga melakukan proses pengumpulan data melalui dokumentasi *audio visual*. Penelitian kualitatif tidak hanya merujuk pada

kehidupan subjek penelitian, melainkan juga merujuk pada dokumen berupa teks, rekaman suara maupun gambar bergerak (Suyitno, 2018, hal. 117). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan media foto maupun video yang dilakukan oleh subjek penelitian sesuai dengan relevansi penelitian. Hal ini mendukung proses observasi daring selama pemerintah masih menerapkan kebijakan pembatasan sosial.

Penelitian ini berlandaskan pada teori komunikasi interpersonal pada dinamika pendampingan ABK selama pandemi COVID-19. Dinamika pendampingan ABK dilihat melalui observasi langsung, wawancara serta dokumentasi *audio visual* oleh narasumber yang terlibat. Adapun proses pengumpulan data dilakukan secara adaptif sesuai dengan kondisi pandemi COVID-19 pada Juni hingga Agustus 2020.