

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia dalam kesehariannya akan selalu melakukan tindakan komunikasi. Sebagai makhluk sosial yang hidup saling berdampingan, komunikasi menjadi salah satu kebutuhan yang mana pemenuhannya tidak bisa dikesampingkan. Ungkapan “*we cannot not communicate*” yang diungkapkan oleh Paul Watzlawick, Janet Beavin dan Don Jackson bisa menggambarkan bagaimana manusia tidak bisa hidup jika tanpa berkomunikasi (Wati, 2021).

Pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia mendorong orang untuk tertarik meneliti bagaimana manusia saling berkomunikasi satu sama lain. Salah satu pemikiran terkait komunikasi adalah menurut (West & Turner, 2007) bahwa komunikasi merupakan proses sosial di mana individu-individu saling menggunakan simbol yang bertujuan untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna di sekitarnya. Komunikasi erat kaitannya dengan penggunaan simbol-simbol yang merupakan pesan yang saling dipertukarkan di antara manusia, maka dari sanalah akan timbul interaksi.

Secara garis besar juga dinyatakan oleh (West & Turner, 2007) bahwa interaksi dan komunikasi erat kaitannya sehingga muncul istilah komunikasi interaksional di mana terjadi proses komunikasi dua arah dari para komunikator, sehingga mereka-mereka inilah yang disebut sebagai pihak yang berinteraksi.

Perspektif tentang interaksi ini membawa peneliti kepada sebuah ungkapan bahwa interaksi yang dilakukan manusia seperti halnya sebuah panggung sandiwara seperti yang dinyatakan dalam buku “*The Presentation of Self in Everyday Life*”. Perspektif Goffman tersebut menjadi dasar sebuah istilah yang dikemukakannya bahwa setiap manusia melakukan *Impression Management* atau manajemen impresi agar keberadaannya dapat diterima di tengah masyarakat sesuai dengan ekspektasi masyarakat (Goffman, 1956).

Ketika berbicara mengenai seluruh golongan masyarakat yang beragam, maka tidak bisa dilepaskan dengan adanya masyarakat yang memiliki kondisi-kondisi tertentu, salah satunya adalah kelompok difabel. Berdasarkan (Centers For Disease Control and Prevention, 2020) menjelaskan bahwa secara definisi “disabilitas” merupakan keadaan di mana fisik atau mental dari seseorang mengalami gangguan yang mana berimbas pada terbatasnya kinerja untuk melakukan aktivitas hingga berinteraksi dengan sekelilingnya.

Selain penggunaan istilah disabilitas, ada kata lain yang juga sering digunakan untuk menggambarkan kondisi gangguan fisik maupun mental seseorang yaitu kata “difabel.” Berbicara mengenai pengertian difabel ini dinyatakan bahwa penggunaan istilah “difabel” ini berasal dari singkatan bahasa Inggris yang merupakan *different ability people* yang mengacu kepada kemampuan yang berbeda dengan manusia pada umumnya. Sementara berdasarkan pengertian terminology bahwa difabel adalah setiap orang yang mengalami hambatan dalam aktifitas sehari-hari maupun partisipasi dalam masyarakat karena desain sarana prasarana public yang tidak universal serta lingkungan sosial yang hidup dengan ideologi kenormalan. Secara umum,

penggunaan istilah difabel dinilai lebih nyaman serta sopan jika digunakan dalam masyarakat mengingat kita hidup di masyarakat yang heterogen dengan segala keberagamannya (Syafi'ie, 2020).

Kelompok difabel hidup di dalam masyarakat dengan jumlah yang tidak sedikit sehingga kehadirannya di masyarakat tidak bisa dikesampingkan. Jumlah kelompok difabel di Indonesia yang diperkirakan mencapai jumlah 16,5 juta orang (terdiri dari 7,6 juta laki-laki dan 8,9 juta perempuan) menjadikan para kelompok difabel tidak bisa dikesampingkan sebagai Warga Negara Indonesia. Setiap warga Negara Indonesia memiliki hak-hak seperti hak atas pekerjaan dan penghidupan layak, serta hak atas ekonomi dan hak kesejahteraan sosial. Namun, ada kenyataan yang masih jauh dari kata adil ketika berbicara mengenai kesempatan dan peluang kerja yang dimiliki kelompok difabel. Dilansir dari bahwa hanya 5.825 orang kelompok difabel yang saat ini bekerja baik di BUMN maupun perusahaan swasta, yang artinya hanya 1 orang kelompok difabel dari setiap 2.833 kelompok difabel yang diterima bekerja baik di BUMN maupun perusahaan swasta. Sebenarnya, para kelompok difabel juga memiliki kesempatan untuk bekerja seperti yang diatur dalam Undang-undang nomor tahun 2016 yang menyatakan bahwa Pemerintah, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD wajib mempekerjakan paling sedikit 2 persen kelompok difabel dari jumlah total pegawainya serta perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1 persen kelompok difabel dari jumlah pegawai. (Tribun News, 2022).

Berbicara mengenai penyandang difabel, maka ada satu golongan di dalamnya yang biasa dikenal secara umum sebagai “tuna daksa”. Istilah tuna daksa lebih sering lumrah penggunaannya jika dibandingkan dengan difabel daksa. Tetapi alangkah

lebih baiknya jika membahas terlebih dahulu mengenai definisi tuna daksa dan difabel daksa itu sendiri. Menurut Direktorat Pendidikan Luar Biasa dalam (Batti, 2009) dikatakan bahwa istilah tunadaksa seringkali digunakan untuk orang dengan cacat fisik, tubuh atau cacat ortopedi. Istilah tunadaksa berasal dari istilah “tuna” yang berarti rugi atau kurang dan “daksa” yang berarti tubuh. Secara umum, kondisi tunadaksa dibagi ke dalam 2 kategori yaitu kelainan system serebral dan kelainan pada otot dan rangka tubuh. Pada kelainan system serebral (syaraf pusat) mempengaruhi kesadaran, kecerdasan, motoric dan sensorik. Kerusakan pada bagian system serebral ini disebut *Cerebral Palsy*. Sementara untuk kelainan pada system otot dan rangka tubuh didasarkan pada kelainan yang letaknya berada pada anggota tubuh seperti kaki, tangan, sendi dan tulang belakang.

Ketika spesifik tentang Daerah Istimewa Yogyakarta, propinsi yang dikenal sebagai kota seni dan kota pendidikan ini nyatanya merupakan salah satu propinsi penyumbang angka penyandang difabel terbanyak di Indonesia. Berdasarkan catatan dari Solopos pada tahun 2020 bahwa sebesar 33,2% penduduk usia 18-59 tahun di DIY merupakan penyandang difabel (Ihsan, 2020). Menurut Anggiasari Puji Aryatie selaku Politisi Partai NasDem dilansir dari (Suara Merdeka, 2019) bahwa angka ini berdasarkan karena banyaknya pelaku seni di Yogyakarta dan tidak sedikit juga yang memiliki kondisi disabilitas.

Kembali kepada realitas yang dihadapi penyandang difabel, meskipun jumlahnya tidak terlalu signifikan, banyak dari antara mereka yang sudah mampu bersumbangsih bagi masyarakat sekitar, faktanya ada sebuah realita pelik yang harus dihadapi para kelompok difabel yang mungkin menjadi penyebab mengapa peluang

dan kesempatan mereka bekerja masih minim. Para kelompok difabel kerap kali diremehkan serta dianggap sebagai masyarakat kelas dua. Selama ini stigma masyarakat yang menganggap kelompok difabel memiliki ketidakmampuan dalam bekerja kemudian semakin diperparah dengan minimnya peluang kerja yang diberikan oleh pelaku bisnis terhadap para kelompok difabel (Wartakota, 2015).

Penyandang difabel kerap kali dipersepsikan kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan sebuah penelitian yang dilakukan (Al Maududdy, 2019) memperoleh hasil bahwa masyarakat pernah memiliki kecenderungan mendiskriminasi penyandang difabel dan hingga kini masih menganggap bahwa kaum difabel sebagai golongan yang perlu dikasihani. Namun daripada itu, perlu diketahui bahwa kini sudah muncul kesadaran masyarakat yang beranggapan untuk tidak mengesampingkan dan menyisihkan penyandang difabel karena mereka juga merupakan bagian dalam masyarakat sehingga perlu diperlakukan sama seperti yang lainnya.

Kemudian bentuk diskriminasi lain yang sering dihadapi bagi para kelompok difabel adalah bahwa para kelompok difabel seringkali diasosiasikan dengan “kecacatan”, yang mana bentuk ungkapan ini secara spesifik adalah “penyandang cacat” sudah ditinggalkan ketika lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Perspektif sempit masyarakat yang hanya melihat seorang kelompok difabel dari sisi fisik ini yang kerap kali sadar atau tidak turut menjadi bentuk diskriminasi. Sebagai contoh yang baru-baru saja terjadi adalah ketika Menteri Sosial, Tri Rismaharini yang menghadiri peringatan Hari Disabilitas Internasional “memaksa” seorang anak difabel rungu untuk berbicara menyampaikan

maksud hatinya. Kronologi kejadian ini adalah ketika seorang anak bernama Aldi memberikan hadiah lukisan pohon sebagai bentuk kritik terhadap kerusakan lingkungan kepada Ibu Risma (Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2021). Kemudian Ibu Risma berkata bahwa Aldi, sang bocah harus mampu dan pasti bisa untuk berbicara mengenai makna dari lukisan pohon tersebut. Risma bahkan menegaskan bahwa “sekarang Ibu minta bicara gak pakai alat, kamu bisa bicara”. Sontak hal tersebut memicu reaksi dari Anggota Gerakan Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia (Gerkatun) yang naik ke panggung kemudian mengkritik menteri sosial tersebut (Tempo, 2021). Jelas terlihat bahwa tindakan diskriminasi sudah sampai di tingkatan pejabat negara, bahkan lebih lanjut lagi pernyataan Risma mengarah kepada perspektif *ableism*, yang mana merupakan pandangan bahwa disabilitas merupakan sebuah penyakit yang dapat disembuhkan dengan berupaya keras untuk melatih dirinya (Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rokhim & Handoyo, 2015) sampai saat ini, stigma-stigma masyarakat menganggap bahwa kelompok difabel yang hanya menggantungkan kehidupannya terhadap orang lain, bermalas-malasan, pesimis dan *unskill* karena keterbatasan fisik yang mereka miliki. Pada umumnya, ketika ingin memperoleh pekerjaan, pada umumnya seseorang perlu menempuh pendidikan formal, kemudian pelatihan-pelatihan jika diperlukan sebelum siap untuk bekerja. Seringkali untuk memperoleh pelatihan keterampilan ini menjadi sebuah kendala bagi kelompok difabel, karena berkaitan dengan kondisi fisiknya. Ditambah lagi ketika bekerja, anggapan dan stigma masyarakat yang cenderung merendahkan menganggap bahwa kelompok difabel tidak bisa bekerja sesuai dengan standar orang normal

menjadi pendorong mengapa perusahaan masih banyak yang ragu menerima pegawai disabilitas.

Secara umum, permasalahan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas atau difabel dibagi menjadi 2 jenis yaitu **permasalahan internal** dan **permasalahan eksternal**. Berangkat dari dukungan masyarakat terhadap difabel yang secara umum masih rendah, berikut ini adalah penjabaran permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh kelompok disabilitas seperti yang dinyatakan oleh Horton dan Leslie dalam (Saputri, Raharjo, & Apsari, 2019):

1. Masyarakat, aparat pemerintah dan dunia usaha masih belum menyadari kehadiran kelompok difabel sebagai potensi sumber daya masyarakat.
2. Stigma masyarakat bahwa memiliki relasi atau anggota keluarga yang difabel merupakan aib, memalukan, menurunkan harkat dan martabat keluarga.
3. Pandangan bahwa difabel adalah sebuah penyakit yang perlu perlakuan dan perlindungan khusus.
4. Diskriminasi masyarakat terutama dalam perekrutan kerja.
5. Aksesibilitas fisik dan non-fisik yang terbatas bagi difabel.

Rendahnya dukungan secara moril kepada para kelompok difabel seperti dukungan, motivasi, apresiasi, pemberian tanggungjawab maka bisa jadi mendorong mereka untuk termotivasi keluar dari stigma yang selama ini sudah melekat pada mereka. Dari wawancara dengan dua orang barista di sebuah café di Sleman Yogyakarta, menjelaskan bahwa pentingnya motivasi dan apresiasi dari lingkungan kerja yang positif dari mentor di tempatnya bekerja, orang-orang manajemen

tempatya bekerja hingga apresiasi dari pelanggan mendorong mereka untuk terus berani menerima tanggungjawab sebagai seorang barista (Hasil wawancara singkat peneliti dengan dua orang barista Café, Januari 2022).

Ketika seorang difabel harus menjalani hidup di tengah masyarakat, atau bahkan dunia kerja maka ia akan berhadapan dengan persoalan penyesuaian diri dan kepercayaan diri. Persoalan ini muncul karena seorang difabel diharuskan untuk berada pada situasi di tengah-tengah masyarakat yang memiliki kondisi non-difabel. Sejatinya, kepercayaan diri dimiliki oleh setiap individu serta konsep diri setiap orang mendorongnya untuk memandang dirinya secara utuh. Konsep diri mendorong orang memiliki persepsi tentang dirinya dan menentukan tingkah laku orang tersebut. Jika ditarik sebuah garis lurus, maka konsep diri bisa terbentuk dipengaruhi factor lingkungan dan kelompok yang berada sekitar seorang difabel, hasil dari konsep diri inilah yang memberikan seseorang tingkat kepercayaan diri seseorang serta menentukan perilakunya (Purnama, 2019). Dukungan dari keluarga serta lingkungan masyarakat sekitar terhadap anak difabel juga dirasa masih cenderung minim. Apresiasi serta pujian yang diberikan oleh masyarakat serta keluarga bisa menjadi factor penting yang menumbuhkan kepercayaan diri seorang difabel. Dukungan sosial yang kehadirannya berarti bagi seorang difabel adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan serta bantuan orang lain kepada seorang difabel itu sendiri. Pada kenyataannya, tingkat kepercayaan diri serta konsep diri seorang penyandang difabel bisa dikatakan masih cenderung rendah. Simpulan tersebut berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Sentra Advokasi Perempuan, Difabel dan Anak

(SAPDA) di 5 kota di Indonesia yaitu Aceh, Kupang, Malang, Klaten dan Yogyakarta (Solider.id, 2014).

Argumen bahwa seorang difabel memiliki kepercayaan diri yang rendah diperkuat dengan sebuah hasil wawancara yang menyatakan bahwa 10 dari 15 orang difabel mengatakan bahwa dirinya selalu merasa minder, malu jika dijumpai oleh orang dengan kondisi fisik yang normal. Rasa minder, malu dan tidak percaya ini sering menjadi penghambat bagi seorang difabel untuk menjalankan aktivitasnya dengan kekurangan fisik yang dialaminya. Sebuah argument dari penelitian ini juga menyatakan bahwa difabel berada pada tingkatan di mana menganggap hidup yang dijalannya kurang pantas, sehingga lebih baik untuk hidup tanpa memiliki kecacatan fisik (Humairah, Minarni, & Alim, 2021).

Manusia yang pada hakikatnya hidup di tengah masyarakat, mendorong manusia untuk memiliki sebuah kesan atau citra di mata masyarakat sebagai pembeda antara satu individu dengan individu lainnya. Lebih lanjut bahwa dengan manajemen impresi segala tindakan yang kita lakukan dimulai dari pakaian yang kita kenakan, rumah yang kita huni, pekerjaan yang kita tekuni serta segala hal yang sekiranya diketahui oleh public tentang diri kita bertujuan agar masyarakat di sekitar bisa mengenal tentang siapa diri kita. Melalui manajemen impresi, kita dapat membentuk sebuah perspektif bagaimana diri kita yang ingin dilihat. Seperti yang dinyatakan dalam penelitian oleh Ahmad Kholikul Faozi menyatakan bahwa seorang penyandang difabel juga sama melakukan manajemen impresi, terlebih lagi di era modern ini perkembangan teknologi membuka semakin besar peluang untuk orang saling berinteraksi dari jarak jauh. Faozi juga menambahkan bahwa dengan perkembangan

zaman yang menjadikan interaksi manusia semakin luas, membuka batas-batas yang mungkin selama ini menghalangi kelompok difabel untuk berinteraksi dengan orang-orang di sekitarnya (Faozi, 2019).

Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian-penelitian terkait *Impression Management* (Manajemen Impresi), Manajemen Impresi, dan penelitian Dramaturgi. Beberapa penelitian terdahulu sekiranya memiliki relevansi dengan penelitian ini, seperti yang pertama adalah penelitian oleh Andi Putri Wahyuningsi yang berjudul “*Impression Management* Identitas Pengguna Media Sosial *Facebook*” (Studi Fenomenologi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar) tahun 2017 dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian tersebut secara fokus meneliti bagaimana mahasiswa pengguna *facebook* dalam mempertunjukkan *Front Stage* dirinya, serta juga berfokus kepada bagaimana *Backstage* dari para pengguna tersebut. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data akan dilakukan kepada 10 orang mahasiswa UIN Alauddin yang aktif menggunakan *Facebook* dengan pengalaman yang berbeda-beda. Penelitian yang menggunakan strategi fenomenologi tersebut mencoba menjelaskan makna konsep dan fenomena berdasarkan pengalaman yang didasari oleh kesadaran beberapa individu. Untuk memperoleh dalam penelitian tersebut, Andi Putri Wahyuningsi selaku peneliti mencari 2 sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dicari yaitu informan yang merupakan teman *Facebook* dari peneliti yang memenuhi kriteria sebagai pengguna *Facebook* yang aktif dua kali sehari. Kemudian data sekunder penelitian tersebut berdasarkan kajian-kajian pustaka yang memiliki relevansi dengan penelitiannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Andi Putri Wahyuningsi, mayoritas narasumber ingin menampilkan kesan positif melalui *Front Stage* mereka di media sosial *Facebook* terlebih melalui foto profil yang diusahakan semenarik mungkin. Terlebih untuk beberapa narasumber wanita, ada preferensi penggunaan *make up* untuk menunjang penampilan wajah yang terpampang di foto profil. Penggunaan busana dalam foto profil tersebut juga ada yang menampilkan pakaian mewah, tetapi juga ada yang berpenampilan seadanya karena terkait preferensi dan tujuan kesan yang ingin dibangun.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Kholikul Faozi dengan judul “Manajemen Kesan Penyandang Disabilitas Tuli Surya Sahetapy Melalui Akun *Instagram @suryasahetapy*” pada tahun 2019, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Dalam penelitian tersebut, berfokus kepada pemanfaatan media sosial dalam upaya untuk menumbuhkan pandangan dan *image* bahwa penyandang difabel juga bisa berprestasi seperti orang pada umumnya. Penelitian tersebut menggarisbawahi bagaimana peran media sosial sebagai sarana untuk penyandang tuli agar dapat terus eksis, tidak dianggap tertutup oleh masyarakat luas terlepas dari perbedaan cara komunikasi antara orang non-difabel dengan penyandang tuli.

Penelitian karya Ahmad Kholikul Faozi ini berfokus kepada penggunaan 5 taktik manajemen impresi milik Jones & Pittman yang terdiri dari (*self-promotion, ingratiation, exemplification, intimidation, dan supplication*). Dengan menerapkan *purposive sampling* terhadap 20 unggahan di *Instagram @suryasahetapy* pada rentang April 2015 hingga Juli 2019 baru setelahnya dianalisis dengan menggunakan analisis semiotika karya Roland Barthes. Dengan menggunakan analisis semiotika, penelitian

tersebut bertujuan kepada pembedahan makna dari tanda-tanda visual dan verbal yang mengarahkan kepada *signifier* dan *signified* kemudian tentang denotasi, konotasi dan mitos. Data yang dihasilkan dari penelitian tersebut adalah penjelasan 5 taktik manajemen impresi (*self-promotion, ingratiation, exemplification, intimidation, dan supplication*), kemudian dengan menggunakan analisis semotika Roland barthes yang penerapannya digunakan untuk analisa foto yang menghasilkan makna denotasi, konotasi dan mitos. Kesimpulan akhir dari penelitian tersebut adalah tentang taktik manajemen Impresi yang lebih sering digunakan Surya Sahetapy yang mana adalah *self-promotion* kemudian diikuti dengan *exemplification* berikutnya taktik *ingratiation* sedikit dilakukan oleh Surya Sahetapy dalam manajemen impresinya di media sosial Instagram, serta *intimidation* dan *supplication* tidak dilakukan Surya Sahetapy di unggahan Instagramnya.

Perbedaan penelitian ini dengan dua penelitian terdahulu adalah bahwa pada penelitian ini tidak hanya berfokus kepada pemanfaatan media sosial sebagai sarana atau *channel* dalam melakukan manajemen impresi, tetapi juga meneliti bagaimana komunikasi secara langsung yang dilakukan para penyandang difabel dengan audiensnya. Meskipun terdapat kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian oleh Ahmad Kholikul Faozi, tetapi penelitian ini akan meneliti lebih dari satu orang penyandang difabel melalui wawancara yang memiliki kondisi difabel daksa. Jika dalam penelitian Andi Putri Wahyuningsi menentukan kriteria narasumber berdasarkan intensitas penggunaan media sosial *Facebook* maka dalam penelitian ini kriteria narasumber ditentukan berdasarkan pekerjaan atau aktivitas yang dijalani sehari-hari memiliki hubungan dengan kondisi difabel yang dialami contohnya seperti

seorang *barista café* dengan kondisi tuna daksa. Penelitian ini juga memiliki similaritas dalam penggunaan Teori Manajemen Impresi dan Konsep Dramaturgi seperti dua penelitian terdahulu tersebut.

Penelitian ini berbicara tentang bagaimana orang dengan kondisi difabel dalam membentuk kredibilitas diri di mata masyarakat. Dengan perkembangan teknologi komunikasi yang mendorong orang semakin memiliki interaksi yang luas, mendorong orang untuk tampil dengan manajemen impresi yang tepat tidak terkecuali para penyandang difabel. Sehingga, melihat bahwa konsep dari pembangunan identitas di mata public dengan tujuan untuk memelihara citra diri yang diinginkannya melalui permainan “peran” di hadapan public. Di samping itu, peneliti berupaya melihat bagaimana cara dari kelompok yang selalu “dinomor-duakan” oleh masyarakat agar dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang dimilikinya sebagai seorang individu, bukan sebagai seorang “cacat” seperti yang telah dinyatakan dalam penelitian (Ladipa, Aristi, & Alnashava, 2019).

Maka berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti paparkan di atas, persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu, maka penelitian ini adalah manajemen impresi para penyandang difabel daksa dalam upaya memenuhi ekspektasi masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah peneliti paparkan di atas, peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana

manajemen impresi penyandang difabel daksa dalam upaya memenuhi ekspektasi masyarakat?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah peneliti jabarkan di atas, peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui serta melakukan analisis terhadap manajemen impresi yang dilakukan oleh para penyandang difabel daksa dalam upaya memenuhi ekspektasi masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini bisa jadi sumber pendukung untuk teori komunikasi Interpersonal, khususnya terkait manajemen impresi. Di samping itu juga penelitian ini merupakan sebuah peluang agar peneliti bisa mengimplementasikan pelajaran yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam sebuah tulisan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih khususnya terhadap teman-teman penyandang difabel daksa untuk bisa *me-manage* impresi mereka di hadapan publik baik lingkungan tempat tinggal serta pekerjaan.

E. Kerangka Teori

Teori merupakan kumpulan konsep, definisi yang tersusun secara sistematis sehingga berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Teori

berisi penjelasan-penjelasan yang manfaatnya bisa menjelaskan bagaimana dan mengapa fenomena dapat terjadi (Surahman, Satrio, & Sofyan, 2020). Dalam penelitian ini, teori digunakan dalam konteks komunikasi sehingga teori yang dipaparkan berguna sebagai penjelasan terhadap konsep dalam sebuah fenomena komunikasi.

1. Manajemen Impresi

a. Definisi Manajemen Impresi

Sebagai suatu bahasan dalam Ilmu Psikologi, Sosiologi, dan Komunikasi barangkali sudah bukan lagi menjadi topik yang asing lagi ketika membahas tentang Manajemen Impresi. Untuk memahami apa itu Manajemen Impresi, ada baiknya dimulai dari sebuah definisi yang oleh Andrew Dubrin bahwa segala bentuk proses di mana seseorang berusaha untuk mengontrol (mengendalikan, membentuk serta menyesuaikan) kesan orang lain terhadapnya merupakan manajemen impresi (Dubrin, 2011).

Sebagai bentuk control terhadap kesan yang akan dilontarkan terhadap seseorang, maka perlu diingat bahwa manajemen impresi seringkali berkaitan dengan kesan palsu serta menyembunyikan kekurangan seseorang yang kiranya bisa menaikkan penilaian orang lain secara objektif terhadap dirinya. Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dengan mengelola kesannya maka seorang individu bertujuan supaya persepsi orang lain terhadap dirinya bisa meningkat berdasarkan daya tarik sosial yang mereka miliki (Tedeschi, 1981).

Manajemen Impresi atau manajemen impresi juga seringkali diartikan sebagai presentasi diri. Ketika seseorang menampilkan diri sebagai bentuk interaksi simbolik yang melalui perspektif semiotika sebagai bentuk “kumpulan tanda”, maka dari itu tidak heran jika dalam manajemen impresi akan ditemukan banyak penggunaan tanda-tanda oleh individu. Di samping itu, penggunaan tanda-tanda serta kata-kata dalam berbicara selalu mengacu kepada diri individu sendiri sehingga pendengar menafsirkan ucapan sebagai tanda yang mewakili diri individu tersebut yang lebih besar; lebih dalam lagi (Malone, 1997).

b. Pentingnya Melakukan Manajemen Impresi & Presentasi Diri

Agar bisa menyelami lebih dalam terkait Manajemen Impresi, ada baiknya kita memahami mengapa orang perlu untuk melakukan manajemen impresi dirinya. Untuk itu, peneliti coba untuk memaparkan beberapa alasan pentingnya seseorang untuk mengelola kesan dirinya seperti yang diungkapkan oleh Dubrin yaitu sebagai berikut:

1) Memaksimalkan Penghargaan dan Meminimalisir Hukuman

Dalam berbagai interaksi di tengah masyarakat, seorang akan mengelola penampilan dirinya sebaik mungkin. Alasan di balik hal ini dilakukan karena bahwa melalui manajemen impresi merupakan bentuk untuk menghindari hal-hal tertentu seperti contohnya tidak mendapatkan pendanaan dari investor.

2) Untuk memperoleh wewenang atas orang lain

Melalui pembentukan kesan yang positif, seseorang dapat mengarahkan orang lain agar sesuai dengan kehendaknya. Pernyataan Dubrin ini dilengkapi dengan contoh bahwa ketika seorang pimpinan yang memiliki kesan positif di mata bawahannya akan lebih mudah untuk mendorong bawahannya melakukan pekerjaan yang lebih berat ketimbang seorang atasan yang memiliki kesan negative.

3) Membentuk citra diri publik yang sesuai dengan citra diri ideal

Tiap orang ingin membentuk citra diri di hadapan publik sesuai dengan citra diri ideal yang divisualisasikan dalam bayangannya. Pada umumnya, orang memiliki citra diri idealnya sebagai seseorang yang dapat dipercaya, bermoral dan cerdas sehingga, citra diri yang dibentuk di hadapan publik pun akan sejalan dengan demikian.

4) Menjaga Harga Diri

Motivasi seseorang dalam melakukan presentasi diri secara positif adalah untuk menjaga harga dirinya. Dubrin menjelaskan bahwa kesan dapat mempengaruhi harga diri seseorang dalam dua cara. Pertama adalah melalui reaksi dari orang lain. Reaksi orang lain terhadap seseorang dapat meningkatkan harga dirinya manakala reaksi tersebut dalam bentuk pujian, maupun sikap positif lainnya. Di sisi lain, bahwa penilaian seorang individu terhadap dirinya serta imajinasinya tentang reaksi orang lain terhadapnya bisa menjadi indikator harga diri yang akan didapatkannya. Ketika seseorang mengevaluasi dirinya secara

positif, ia berasumsi orang lain akan beranggapan demikian pula maka harga dirinya akan meningkat.

5) Membentuk identitas

Presentasi diri seseorang merupakan sebuah cara untuk membentuk identitas dirinya. Seseorang akan terlibat dalam tingkah laku publik sebagai perwujudan keanggotaan dalam kelompok tersebut. Dubrin memberikan contoh sederhana bahwa seseorang jika ingin dinilai sebagai seorang profesional muda maka ia akan berjalan menyusuri kantor dan jalanan sambil sibuk dengan ponsel dan asisten digitalnya serta seringkali nampak membawa botol air minum.

2. Konsep Dramaturgi oleh Erving Goffman

Sebagai seorang pakar ilmu Sosial, sudah lama Erving Goffman mencetuskan Konsep Dramaturgi yang mana menariknya dalam teori ini adalah ketika interaksi antar satu sama lain disamakan dengan pertunjukan drama. Konsep dramaturgi ini menanggap bahwa manusia sebagai actor yang menampilkan segala sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu melalui drama yang diperankan olehnya. Lebih lanjut, identitas seorang actor dapat berubah seiring dengan siapa lawan dalam interaksinya. Maka dari itu, dapat dilihat bahwa dunia dengan segala bentuk interaksi di dalamnya baik verbal maupun non verbal, melalui media apapun merupakan panggung sandiwara atau yang disebut oleh Goffman sebagai *Front Stage* (Saputro & Diniati, 2017).

a. *Performance / Penampilan*

Seperti telah peneliti sampaikan sebelumnya bahwa konsep dari Dramaturgi oleh Erving Goffman adalah mengedepankan pertunjukan seseorang dengan menggunakan berbagai atribut pesan-pesan serta petunjuk untuk mengarahkan audiensnya. Dalam menjalankan pertunjukan, seseorang harus benar-benar mendalami bagaimana citra diri yang ingin dibentuknya sehingga para audiens bisa mempercayai bahwa citra diri dari komunikator tersebut merupakan sebuah kenyataan yang tidak dibuat-buat. Perlu diingat bahwa tindakan seseorang actor dalam peran yang dimainkannya memiliki tujuan untuk memenuhi standar atau keinginan yang diharapkan publik terhadapnya. Ada 2 **motif** ketika seseorang menjalankan impresi di hadapan para audiensnya yaitu:

- 1) Sang aktor meyakini bahwa pertunjukan yang dibuatnya merupakan sebuah kenyataan sehingga selain akan dapat dipercaya oleh para audiensnya, sehingga akan sangat sulit untuk mengetahui kebenaran dari pertunjukan yang dijalaninya.
- 2) Kedua, yang disebut sebagai *cynical* artinya bahwa tokoh tersebut menyadari dan memahami bahwa pertunjukan impresi ini hanyalah sebuah permainan peran belaka sehingga ia tidak betul-betul menjadi seseorang yang dicitrakannya melainkan semacam menggunakan “topeng”. Pada motif ini, seorang actor akan memiliki kepuasan ketika berhasil memainkan peran secara sukses bisa mengelabui audiensnya. Untuk actor yang memiliki kecenderungan *cynical* seperti ini akan berperilaku dengan dasar demi kebaikan bersama atau demi kebaikan orang lain. Contoh

mudah yang dapat ditemukan adalah ketika seorang dokter dengan memberikan placebo untuk menenangkan hati pasiennya, setidaknya tipe *cynical* ini banyak ditemukan di pekerja bidang pelayanan dan jasa.

Dua motif yang peneliti jabarkan di atas tidak menutup kemungkinan untuk dijalankan secara bersamaan sesuai dengan perubahan latar tempat maupun audiens, tetapi juga motif tersebut berubah seiring berjalannya waktu. Melalui penerangan Harry Stack Sullivan dalam *Socio-Psychiatric Research* menjelaskan bahwa seseorang menggunakan “topeng” yang merupakan diri yang kita ingin capai, seiring berjalannya waktu lama-kelamaan “topeng” tersebut akan dapat menjadi sifat kedua bahkan jadi bagian utuh dari diri seorang actor. Pada saat “topeng” tersebut sudah menjadi bagian utuh dari diri seorang actor, di situlah muncul keyakinan bahwa pertunjukannya merupakan sebuah kenyataan seperti pada **motif** yang pertama.

b. Front Stage & Back Stage

Dalam menjalankan sebuah pertunjukan, seseorang memerlukan sebuah aktivitas yang memiliki fungsi utama untuk membentuk berbagai situasi di mana bisa meyakinkan para audiensnya. (Goffman, 1956) menyatakan bahawa segala peralatan ekspresif yang ditunjukkan secara sengaja maupun tidak sengaja oleh seorang individu di hadapan para audiensnya disebut sebagai ***front stage***. ***Front stage*** dibagi dalam beberapa standar berdasarkan penggunaannya dalam pertunjukan impresi seseorang seperti “panggung pertunjukan” (*setting*), penampilan (*appearance*), serta gaya tingkah laku (*manner*).

Front Stage berdasarkan terdiri dalam 3 unsur sebagai berikut:

1) Panggung pertunjukan atau *setting*:

Secara sederhana adalah latar tempat yang berisi peralatan dan ornament pendukung yang digunakan untuk memperkuat peran yang dijalankan. *Setting* bersifat tetap jika dilihat dari segi geografis yang mana seseorang harus berada di tempat tersebut untuk menjalankan pertunjukannya, atau bisa saja mengakhiri pertunjukannya. Ketika berbicara mengenai *setting* secara lebih dalam lagi, maka kita berbicara tentang peralatan yang berguna untuk mengekspresikan diri yang juga disebut sebagai “penampilan personal”. Penampilan personal merupakan sebuah penanda yang mencirikan seseorang dan merupakan ekspektasi publik terhadap orang tersebut. Penampilan personal yang termasuk dalam bagian *setting* ini terdiri atas berbagai macam entitas seperti lencana dan jabatan; pakaian; jenis kelamin, usia dan ciri fisik; ukuran dan bentuk; postur; cara berbicara; ekspresi wajah; dan gesture tubuh.

2) Penampilan / *appearance*:

Goffman menggambarkan *appearance* ini sebagai rangsangan-rangsangan yang fungsinya untuk memberitahu “penonton” tentang status sosial dari sang “pemeran” seperti aktivitas sosial, pekerjaan, serta *informal recreation* (seperti hobi, aktivitas fisik seperti olahraga hingga hiburan dan permainan). Rangsangan-rangsangan ini akan

dilontarkan dari sang pemeran yang nantinya akan memunculkan penilaian; perspektif; kesan dari para “penonton”.

3) Gaya tingkah laku / *manner*:

Tingkah laku mengacu kepada rangsangan-rangsangan yang berisi peran interaksi yang dijalankan sang “pemeran” dalam situasi yang akan datang. Tingkah laku merupakan cara kita dalam bertindak termasuk tutur kata kita, cara berjalan, hingga cara kita memandang.

Lebih lanjut menurut (Goffman, 1956), *front* selalu terlihat abstrak dan seperti menggeneralisir. Pandangan tersebut menyatakan bahwa akan ada kesamaan yang tidak terdefiniskan berkaitan dengan “pertunjukan” yang dimainkan seseorang. Oleh karena itu, dengan mudah jika berbicara mengenai seseorang yang bekerja di bidang pelayanan dan jasa akan tampak bahwa ada semacam kesamaan yang coba ditampilkan seperti kebersihan, integritas, hingga kompetensi. Pernyataan ini akan sangat menentukan bagaimana barista, yang adalah seorang pekerja di bidang pelayanan dan jasa menampilkan sebuah rutinitas yang lazim dipertunjukkan jika berbicara dari sisi performa seperti yang diungkapkan Goffman. Lebih lanjut, “pertunjukan” seorang akan mendorong terbentuknya sebuah stereotip yang dalam hal ini berkaitan dengan pekerjaannya.

Berikutnya dalam konsep panggung sandiwara Erving Goffman, beliau juga memaparkan terkait *back stage* yang bisa dikatakan sebagai antithesis dari *front stage* itu sendiri. Jika *front stage* berbicara mengenai “penampilan” dari seorang “pemeran” di sebuah “panggung pertunjukan” yang secara harfiah mengacu kepada tindakan membangun kesan di depan mata public, maka *back stage* adalah

kebalikannya karena merupakan kebiasaan atau perilaku bahkan sosok dirinya yang keberadaannya disembunyikan dari public atau hanya berada di ranah pribadi (Novaristsky, 2018).

Selain Goffman, berikutnya (West & Turner, 2007) menegaskan asumsinya bahwa perilaku orang maupun kelompok dibentuk melalui proses sosial dan budaya. Melalui asumsi ini, dapat menjawab pertanyaan mengapa impresi perlu dibangun oleh seseorang? Jawabannya muncul karena adanya semacam ketentuan atau batasan secara sosial di masyarakat terkait dengan perilaku individu. Sementara di sisi lain, konsep diri setiap orang berbeda-beda, maka dengan memperagakan perilakunya di hadapan orang lain seperti contoh berpakaian kasual akan menggiring penilaian masyarakat yang sifatnya generalisir, orang yang berpakaian kasual tersebut dianggap sebagai orang yang santai dan berjiwa muda.

Mengacu pada penelitian oleh (Wahyuningsi, 2017) bahwa manajemen impresi berfokus bukan kepada apa yang orang lakukan, mengapa mereka melakukan tetapi tentang bagaimana mereka melakukannya. Setiap orang merupakan actor bagi perannya masing-masing, dan mengkomunikasikan pesan baik verbal maupun non-verbal sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam melakukan manajemen impresi di dunia riil atau secara *offline*, berbagai atribut pendukung harus disiapkan untuk memperkuat peran yang mereka jalankan. Ditambahkan juga bahwa seseorang harus berhati-hati dalam menjalankan perannya untuk mencapai tujuan mereka yaitu agar dikesankan secara tertentu sesuai ekspektasi khalayak.

Pada intinya, setiap manusia dituntut untuk selalu melakukan pertunjukan / *performance* di hadapan khalayak luas. Dengan adanya sifat asli dalam setiap

individu manusia, tetapi ada konstruksi dan norma sosial di masyarakat luas, maka tiap orang dituntut agar bisa berperan yang berbeda dengan sifat aslinya. Karena adanya pertentangan ini, manusia tidak ragu-ragu untuk melakukan apa yang diharapkan oleh masyarakat padanya. (Novaristsky, 2018).

F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep ini dibuat sebagai alur dalam penyusunan penelitian ini. Penelitian ini berangkat dari Teori Manajemen Impresi dengan konsep Dramaturgi seperti yang dikemukakan oleh (Goffman, 1956). Dalam bukunya tersebut, Erving Goffman sebagai ahli ilmu sosial menggambarkan kehidupan manusia sebagai sebuah panggung pertunjukan drama, sehingga setiap individu memainkan perannya untuk bertindak sesuai dengan obyektif diri yang dirasanya akan meningkatkan penilaian positif orang lain dengan cara seorang actor berupaya untuk menutupi kelemahan / kekurangan yang dimilikinya, tetapi di sisi lain menonjolkan kelebihan yang dimilikinya (Tedeschi, 1981).

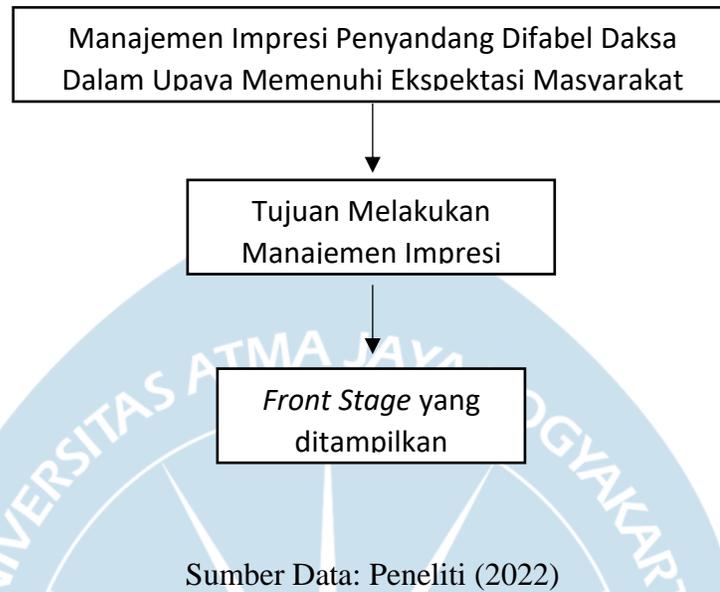
Pada umumnya, masyarakat memiliki standar tertentu terhadap seseorang yang sudah berusia dewasa untuk dapat hidup mandiri melalui bekerja dan berkeluarga. Standar inilah yang mendorong penyandang difabel di tengah berbagai kondisi yang dihadapinya untuk bisa memenuhinya. Ketika ekspektasi masyarakat sudah bisa terpenuhi, maka muncul harapan agar masyarakat bisa menerima keberadaan penyandang difabel. Pada akhirnya, jika sudah bisa diterima oleh masyarakat serta memiliki kesetaraan dengan individu lainnya, menjadi sebuah tujuan dari para penyandang difabel.

Penelitian akan dimulai dengan melihat dan menganalisis apa tujuan orang melakukan manajemen impresi melalui tiga orang difabel daksa yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Penyandang difabel kerap kali diremehkan dan dianggap sebelah mata oleh masyarakat. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk melihat apa yang menjadi tujuan mereka dalam menampilkan dirinya di masyarakat berdasarkan atas lima tujuan penting melakukan impresi dan presentasi diri yang meliputi memaksimalkan penghargaan dan meminimalisir hukuman; memperoleh wewenang atas orang lain; membentuk citra diri publik yang sesuai dengan citra diri ideal; menjaga harga diri; dan membentuk identitas (Malone, 1997).

Setelah memperoleh apa saja tujuan para penyandang difabel daksa dalam melakukan manajemen impresi, berikutnya peneliti akan berfokus kepada bentuk-bentuk pesan verbal dan non-verbal yang mereka tampilkan sebagai *Front Stage*. *Front Stage* berkaitan dengan stimulus yang ditampilkan oleh seseorang individu baik secara sadar maupun tidak sadar dalam penampilannya. Dari sini peneliti akan melihat bagaimana para penyandang difabel dalam menampilkan *setting* (ciri khas diri), *appearance* (penampilan status sosial), serta *manner* (tingkah laku) (Goffman, 1956). Peneliti akan memfokuskan *Front Stage* ke dalam beberapa bentuk pesan yang sekiranya berkaitan dengan yang telah dijelaskan oleh Goffman seperti *Setting* yang berkaitan dengan gaya berbicara dan gaya berpakaian; kemudian *appearance* yang berkaitan dengan status sosial seperti pekerjaan dan hobi; serta *manner* yang berkaitan dengan peran seseorang dalam sebuah interaksi.

BAGAN 1

Bagan Kerangka Konsep



G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah bentuk penelitian yang diterapkan untuk mencari tahu tentang sebuah fenomena dari subjek penelitian terkait persepsi, motivasi serta perilaku secara holistic melalui bentuk deskripsi bentuk kata-kata dalam konteks ilmiah dan metode alamiah (Moleong, 2005).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah sebuah bentuk penelitian kualitatif sederhana dengan alur yang induktif yang diawali dengan sebuah fenomena pendorong hingga bisa

ditarik kesimpulan yang digeneralisasi. Penggunaan penelitian deskriptif ini bertujuan untuk membentuk deskripsi factual yang sistematis tentang objek tertentu (Yuliani, 2018).

3. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek yang dipilih dalam penelitian ini adalah tiga orang penyandang difabel daksa yang memiliki latar belakang berbeda. Dari antara tiga narasumber penelitian, peneliti memilih dua orang Narasumber yang terlahir dengan kondisi difabel daksa serta seorang Narasumber lainnya adalah seseorang yang memperoleh kondisi difabel daksa di usia remaja. Di samping itu, peneliti juga memilih tiga Narasumber ini karena memiliki pekerjaan yang berbeda satu sama lain yaitu Narasumber 1 bekerja sebagai seorang *barista*, Narasumber 2 bekerja sebagai seorang Resepsionis dan Narasumber 3 bekerja sebagai seorang *staff* admin sebuah lembaga. Dengan memilih Narasumber dari profesi yang berbeda-beda karena mereka memiliki lingkungan pekerjaan dan lingkungan tempat tinggal yang berbeda satu sama lain.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti adalah bagaimana kelompok difabel daksa mengelola impresi mereka dalam upaya untuk memenuhi ekspektasi masyarakat di sekitarnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti akan menggunakan metode wawancara dalam menggali informasi serta data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dengan melakukan wawancara, harapannya agar peneliti dapat memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan narasumber karena wawancara dilakukan secara tatap muka. Wawancara ini akan berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan untuk menggali informasi-informasi penting terkait dengan penelitian yang sedang dijalankan. Dalam wawancara kualitatif, pertanyaan-pertanyaan dan interaksi akan dilakukan secara intensif dan kebanyakan tak terstruktur, yang mana hal ini dilakukan untuk menggali data kualitatif yang mendalam dari narasumber. (Kriyantono, 2006).

5. Sumber Data

a. Data Primer

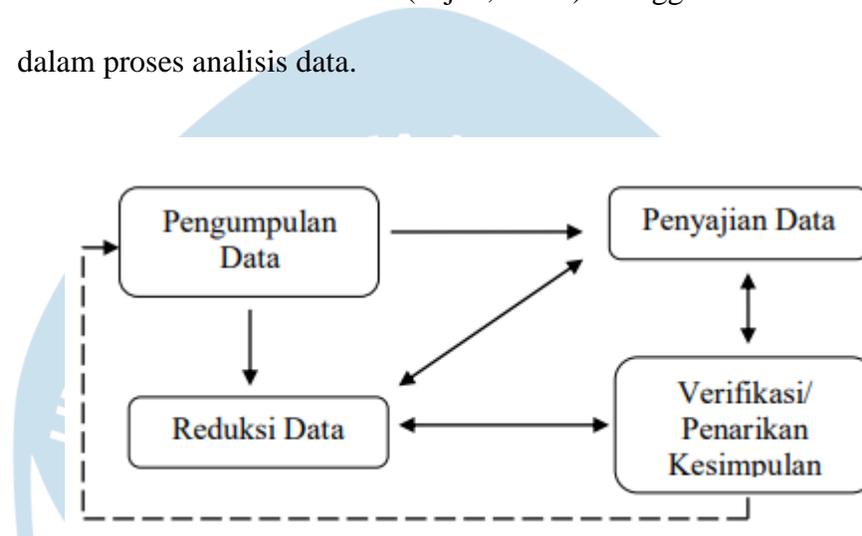
Sumber data primer merupakan sekumpulan data yang diperoleh dari proses wawancara mendalam. Dalam penelitian ini, data primer yang dibutuhkan akan peneliti kumpulkan dengan menerapkan wawancara mendalam terhadap kelompok penyandang difabel daksa.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder dalam penelitian merupakan sekumpulan data pendukung maupun data tambahan dari data primer. Data sekunder bisa peneliti dapatkan melalui observasi dari keseharian kerja penyandang difabel dalam upaya memenuhi ekspektasi masyarakat.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang perlu dilakukan sebelum peneliti bisa mendapatkan kesimpulan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dan analisis data merupakan sebuah rangkaian kerja yang sifatnya saling berhubungan dan membentuk siklus, bukan linear. Maka dari itu, berdasarkan Miles dan Huberman dalam (Rijali, 2018) menggambarkan sebuah skema dalam proses analisis data.



Gambar 1. Proses Analisis Data menurut Miles dan Huberman dalam (Rijali, 2018).

a. Reduksi Data

Secara sederhana, reduksi data dapat dikatakan sebagai pemilihan dan pengelompokan data-data yang setelah wawancara masih berbentuk kasar, kemudian dikelompokkan sesuai dengan tema-tema yang bersangkutan, diringkas dan diberi kode.

b. Penyajian Data

Setelah data disusun dengan rapi saat melalui proses reduksi data, akan mempermudah proses penyajian data karena peneliti dapat dengan mudah memperoleh gambaran dari data-data tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data direduksi, kemudian data tersebut telah disajikan, berikutnya peneliti dapat menarik kesimpulan. Pada akhirnya, kesimpulan yang dibuat harus rinci dan dapat menjawab pertanyaan peneliti.

7. Validasi Data

Pada penelitian ini, validasi data yang akan peneliti lakukan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu metode validasi data dengan cara menggunakan data-data lain pelengkap dari luar sumber data penelitian yang bertujuan sebagai pembandingan untuk pengecekan data penelitian. Penelitian ini menggunakan triangulasi data sumber yang adalah teknik untuk menggali kebenaran informasi tertentu dari berbagai metode dan sumber perolehan data. Untuk memperoleh data dalam triangulasi data sumber, bisa melalui wawancara dan observasi. Di samping itu juga peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen dan arsip, catatan resmi, tulisan pribadi, serta gambar atau foto. Penggunaan berbagai bukti data tersebut untuk