

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan Tinjauan Penelitian Terdahulu maka Peneliti membuat sebuah kepustakaan. Bahkan Peneliti menemukan beberapa judul skripsi yang mempunyai kesamaan judul. Sebagai berikut “Perilaku Komunikasi Penyandang Tunanetra Dalam Berinteraksi dengan Pengunjung pada Cafe More Bandung” Berikut merupakan Penelitian terdahulu sebagai acuan bagi Peneliti.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Perilaku Komunikasi Guru Dengan Anak Penyandang Retardasi Mental Di Sekolah Luar Biasa Puspa Suryakanti Kota Bandung	Elishabeth Octari Samosir, Universitas Komputer Indonesia (2018)	Studi Deskriptif Kualitatif	Hasil Penelitian berdasarkan Guru dengan Anak Penyandang Retardasi Mental di Sekolah Luar Biasa Puspa Suryakanti Kota Bandung. Menggunakan dua cara yaitu verbal dan nonverbal. Seperti halnya memakai kata-kata berulang namun tidak memakai bahasa baku karena anak SLB kurang memahaminya atau pun menggunakan isyarat tubuh dan gestur. Seperti halnya saat melarang sesuatu memberikan gestur dari jari telunjuk dan mata melotot.	Perbedaan Penelitian yang ada yaitu mengenai Perilaku Komunikasi di Sekolah Luar Biasa Puspa Kota Bandung sedangkan Peneliti melakukan penelitian pada Pegawai dan Pengunjung Café More Bandung

2	Pola Komunikasi Interpersonal Guru dan Anak Penyandang Disabilitas Tunagrahita Kelas IX SLB C Muzdalifah Medan Dalam Meningkatkan Kemandirian	Husna Imama, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (2021)	Studi Deskriptif Kualitatif	Guru berkomunikasi secara verbal dan nonverbal dengan siswa dengan menggunakan pola komunikasi interpersonal atau secara ceramah. Teknik tersebut akan meningkatkan kemandirian dan bina diri siswa di SLB ini. Pola komunikasi antara guru dan siswa berjalan dengan baik dan eFektif.	Objek Penelitian yang digunakan Husna yaitu Guru dan murid penyandang disabilitas di Tunagrahita kelas IX SLB C sedangkan Peneliti akan meneliti perilaku komunikasi disabilitas tunanetra berbeda dengan disabilitas tunagrahita
3	Komunikasi Instruksional Pelatih dan Atlet Tenis Meja Tunanetra Kota Bekasi	Henry Pramudya Soegiana (2014), Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	Studi Deskriptif Kualitatif	Proses komunikasi antara atlet tunanetra dengan pelatih menggunakan metode komunikasi instruksi. Metode tersebut digunakan oleh pelatih tennis saat latihan berlangsung. Bahkan pelatih tersebut memakai komunikasi secara nonverbal dan verbal secara lisan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi instruksional pelatih dan Atlet Tenis Meja Tunanetra kota Bekasi sedangkan Peneliti akan mencari perilaku komunikasi antara pegawai (Pegawai) dengan pengunjung dan atasan Café More

(Sumber; Peneliti, 2023)

## 2.2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka yang dilakukan Peneliti pada kali ini berhubungan dengan ilmu komunikasi, proses komunikasi, komunikasi verbal dan nonverbal, dan penyandang tunanetra *low vision*.

## 2.3. Tinjauan Tentang Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah hal penting dalam berbagai bidang kehidupan. Seperti politik, ekonomi, dan pendidikan. Pesan yang dikirim kepada manusia berasal dari berbagai macam sumber baik itu secara langsung ataupun tidak langsung, secara verbal ataupun nonverbal. Manusia tidak dapat luput dari komunikasi dalam kehidupan sehari-harinya.

### 2.3.1. Definisi Komunikasi

Manusia merupakan makhluk sosial, yang berarti selalu melakukan interaksi dengan sesama manusia. Dalam melakukan komunikasi ini terjadi pada 2 orang atau lebih. Manusia tidak dapat hidup tanpa komunikasi, dengan tidak adanya komunikasi akan menimbulkan rasa hampa. Ilmu Komunikasi adalah ilmu yang berkesinambungan, dan mempunyai sifat yang tidak mutlak atau dapat berubah seiring berjalannya waktu.

Komunikasi juga merupakan sebuah koneksi yang dilakukan sesama manusia yang dilakukan dua orang atau lebih. Dalam penyampaian pesan bisa berupa tatap muka (langsung), ataupun secara tidak langsung seperti melalui media cetak atau media *online* melalui komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Dalam penyampaian sebuah pesan komunikasi harus diterima dengan baik agar berjalan dengan lancar. Dengan adanya komunikasi mampu meningkatkan interaksi baik secara langsung ataupun tidak langsung agar terjalin dengan baik.

Bahkan dalam buku menurut ahli Cangara (Dalam Nofrion, 2019, p. 3) mengatakan:

“Komunikasi merupakan sebuah transaksi, mengenai proses simbolik yang terjadi dalam membangun koneksi antar manusia, melakukan pertukaran informasi yang didapat agar dapat mempengaruhi sikap dan tingkah laku” Cangara Dalam (Nofrion, 2019, p. 3).

Dalam proses interaksi, komunikasi sudah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi dapat dikatakan mendasar karena:

“setiap makhluk hidup yang hidup di masa primitif maupun *modern* mempunyai keinginan untuk mempertahankan suatu tujuan mengenai aturan sosial melalui komunikasi”

Dalam buku Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek, Effendy mendefinisikan komunikasi bahwa:

“Istilah komunikasi dalam Bahasa Inggris “*communications*” berasal dari kata latin “*communication*” dan bersumber dari kata “*communis*” yang berarti “sama”, maksudnya adalah makna. Kesamaan makna disini adalah mengenai sesuatu yang dikomunikasikan, karena komunikasi akan berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan atau dikomunikasikan. Suatu percakapan akan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan dan mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan” (Effendy, 2015, p. 9)

### **2.3.2. Perilaku Komunikasi**

Perilaku Komunikasi adalah suatu aktivitas atau perilaku yang terlihat (*Overt behavior*) dan perilaku yang tidak terlihat (*inert behavior*), maka demikian dari kegiatan atau aktivitas dan kognitif. Perilaku komunikasi merupakan sebuah perbuatan atau tindakan komunikasi secara nonverbal dan verbal yang terjadi pada tingkah laku manusia.

Perilaku Komunikasi mendorong manusia dalam melakukan sebuah interaksi sosial yang dapat mempengaruhi masing-masing individu, baik secara di sengaja ataupun tidak di sengaja. Hal ini dapat berbentuk komunikasi verbal dan nonverbal.

“Dalam berlangsungnya Perilaku Komunikasi, pasti akan menggunakan lambang-lambang verbal atau pun nonverbal secara berbarengan.” Cagara dalam(Irma, 2016, p. 4).

Dalam berkomunikasi, setiap individu memiliki ciri khas karakteristik dalam menanggapi sebuah persoalan atau dalam memberikan pendapat. Menurut Rogers (Dalam Irma, 2016, p. 4) menyampaikan Perilaku Komunikasi merupakan kebiasaan setiap individu ataupun kelompok dalam memberikan atau menerima pesan.

### **2.3.3. Tujuan Komunikasi**

Dalam berkomunikasi kita memerlukan sebuah informasi, bahkan dalam buku Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek menurut Onong Uchjana Effendy (Effendy, 2004, p. 55) mengatakan tujuan komunikasi terdapat 4 jenis, yakni:

1. Gangguan
  - a. Gangguan Semantik  
Terjadi ketika sebuah pesan yang disampaikan berbeda dengan apa yang dikirimkan, termasuk ke dalam salah pengertian
  - b. Gangguan Mekanik  
Adalah kerusakan atau kegaduhan pesan yang berisifat fisik.
2. Kepentingan atau *interest*  
Merupakan sebuah sifat atau perilaku tiap individu dalam menanggapi pesan yang dapat membuat orang menjadi selektif sesuai kepentingannya
3. Motivasi terpendam  
Motivasi ini dapat membuat seseorang terdorong dalam melakukan apa yang dia inginkan. Jika seseorang tersebut menyukai pesan tersebut maka akan diterima oleh pihak bersangkutan.

#### 4. Prasangka

Merupakan salah satu diantara yang terberat bagi kegiatan komunikasi. Karena orang yang memiliki prasangka negatif terhadap seseorang akan bersikap menentang si komunikator yang hendak melakukan komunikasi. Dapat diartikan bahwa jika terjadinya gangguan dan hambatan dalam proses komunikasi maka proses pada komunikator dan komunikan tidak akan berhasil.

#### **2.3.4. Fungsi Komunikasi**

Dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (Riswandi, 2009, pp. 73–79) fungsi komunikasi terdiri dari empat, yakni:

##### a. Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sosial itu sendiri menandakan bahwa komunikasi itu hal yang penting dalam membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup.

##### b. Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif berfungsi bagaimana cara menyampaikan sebuah perasaan kita. Perasaan-perasaan ini terjadi pada komunikasi secara nonverbal. Seperti rasa sayang, sedih, gembira, bahagia marah, prihatin, dan takut hal ini dapat dilakukan secara individu ataupun kelompok.

##### c. Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual merupakan sebuah upacara adat yang biasa dirayakan secara turun temurun. Komunikasi ritual bersifat ekspresif, seperti halnya ketika seseorang paskibra sedang mengibarkan bendera maka para anggota

merasakan kesedihan ketika bendera pusaka merah putih dikibarkan.  
(Riswandi, 2009: 19).

d. **Komunikasi Instrumental**

Komunikasi untuk memberikan sebuah tujuan umum terhadap sebuah informasi. Seperti mengajar, mengubah sikap, mendorong, menghibur, dan mengerjakan sebuah tindakan. (Riswandi, 2009: 21).

### **2.3.5. Hambatan Komunikasi**

Menurut ahli mengatakan bawasannya tidak mungkin apabila seseorang melakukan komunikasi yang berjalan secara efektif. Terdapat banyak hambatan komunikasi yang bisa merusak jalannya komunikasi. (Effendy, 2003, p. 45). Terdapat pula beberapa faktor yang dapat menimbulkan hambatan komunikasi, yakni:

- a. Hambatan melalui pengirim pesan, dalam menyampaikan sebuah pesan dapat dipengaruhi oleh perasaan yang bersifat emosional. Sehingga dapat mempengaruhi motivasi, untuk mendorong seseorang dalam bertindak dalam menyesuaikan keinginan, kepentingan, dan kebutuhan.
- b. Hambatan dalam simbol. Dalam penggunaan bahasa yang tidak jelas, yang digunakan dapat menimbulkan beberapa arti. Seperti pesan simbol yang dikirim oleh pengirim dengan penerima yang digunakan terlalu sulit.
- c. Hambatan Bahasa Sandi. Dalam proses penerimaan pesan dapat disalahartikan oleh penerima pesan.
- d. Hambatan oleh Penerima Pesan. Dalam proses penerimaan atau mendengarkan pesan terdapat salah penafsiran dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Lalu terdapat pula Jenis-Jenis Hambatan Komunikasi, yakni:

- Hambatan linguistik: berkaitan dengan bahasa yang dipakai dalam komunikasi. Seperti, perbedaan bahasa, atau istilah teknis yang sulit dipahami.
- Hambatan fisik: berkaitan dengan jarak dan ruang yang memisahkan pengirim dan penerima pesan. Seperti, suara terlalu kecil atau terlalu keras, gangguan suara dari luar, atau kelelahan fisik.
- Hambatan psikologis: berkaitan dengan faktor psikologis atau emosional yang dapat mempengaruhi cara seseorang menerima dan memproses pesan. Seperti, prasangka, kecemasan, stres, atau emosi yang kuat.
- Hambatan semantik: berkaitan dengan perbedaan dalam interpretasi makna kata atau frasa yang digunakan dalam komunikasi. Seperti, istilah ganda, kata-kata yang ambigu atau makna ganda.
- Hambatan budaya: berkaitan dengan perbedaan budaya atau latar belakang yang mempengaruhi persepsi dan interpretasi pesan. Seperti, perbedaan nilai budaya, norma, atau adat istiadat yang berbeda.
- Hambatan teknologi: berkaitan dengan perangkat atau alat yang digunakan dalam komunikasi. Seperti, masalah koneksi internet, perangkat lunak yang tidak kompatibel, atau masalah teknis lainnya.



## **2.4. Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi**

### **2.4.1. Definisi Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi Antarpribadi dapat dikatakan sebagai sebuah proses pertukaran makna antara tiap individu yang saling berkomunikasi. Budyatna mengatakan sebuah komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang menggunakan jarak dekat baik mengirim atau menerima pesan. Baik secara nonverbal ataupun verbal. (Budyatna, 2015, p. 2) . Dalam Jurnal Tine Wulandari yang peneliti kutip. Hubungan Antarpribadi merupakan sebuah hidup yang berbentuk dinamis. (Dalam Jurnal Tine Wulandari, 2016, p. 103 menurut Deviro, 2011 : 250)

### **2.4.2. Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi menurut Barnlund (Dalam Rismawaty et al., 2014, p. 173) terdapat enam jenis, yaitu:

1. Bersifat Spontan
2. Tidak tertata/terstruktur
3. Secara kebetulan
4. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan

### **2.4.3. Bentuk-bentuk Komunikasi Antarpribadi**

Terdapat beberapa bentuk komunikasi diantaranya, yakni:

1. Dialog

Dialog merupakan sebuah Percakapan yang memiliki arti untuk saling memahami, mengerti, dan dapat menciptakan ketenangan dalam bekerjasama untuk sebuah tujuannya.

## 2. *Sharing*

Sharing adalah cara untuk bertukar pendapat, pengalaman. Biasa dilakukan oleh dua orang atau lebih, pelaku komunikasi saling bertukar pengalaman dan informasinya.

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah bentuk komunikasi yang memiliki tujuan dalam mencapai sesuatu. Dalam proses wawancara ataupun mewawancarai keduanya termasuk kedalam proses komunikasi verbal, seperti berbicara, mendengar, dan menjawab.

## 4. Konseling

Merupakan bentuk komunikasi yang sering digunakan dalam hal pendidikan. Bentuk komunikasi memiliki tujuan untuk memecahkan masalah bagi orang-orang yang meminta bantuan.

### **2.5. Tinjauan Tentang Komunikasi Nonverbal**

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang memakai pesan nonverbal. Nonverbal digunakan untuk menggambarkan sebuah kejadian komunikasi baik secara lisan ataupun tertulis. Menurut (Mulyana, 2009, pp. 342–343) menyatakan persepsi manusia tidak hanya melalui komunikasi atau bahasa verbal semata, dan bagaimana bahasa yang digunakan seperti kasar, sopan, halus, intelek.

### 2.5.1. Definisi Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang tidak memakai kata-kata. Pesan nonverbal seperti menggunakan gerakan isyarat. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam buku Komunikasi Pendidikan (Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran) (Nofrion, 2019) mengatakan bahwa:

“Komunikasi nonverbal mencakup semua ransangan (kecuali ransangan komunikasi verbal) dalam melakukan suatu *setting* komunikasi yang dihasilkan oleh individu dan pengguna lingkungan oleh individu yang mempunyai nilai pesan potensial bagi penerima atau pengirim, baik disengaja ataupun tidak” (Larry A. Samovar dan Richard E. Porter Mulyana, 2009, p. 343)

### 2.5.2. Fungsi Pesan Komunikasi Nonverbal

Menurut Mark Knapp dalam Cangara (2012: 118) dalam buku yang berjudul Komunikasi Pendidikan (Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran) (Nofrion, 2019, p. 94), yakni:

- a. Meyakinkan apa yang diucapkannya
- b. Menunjukkan ekspresi seperti perasaan emosi yang tidak bisa diutarakan menggunakan kata-kata.
- c. Menunjukkan jati diri hingga dapat dikenal orang lain
- d. Melengkapi dan menambah ucapan-ucapan yang masih belum sempurna

Sedangkan menurut Muhammad (2014: 132) mengatakan fungsi

komunikasi nonverbal dalam komunikasi, yakni:

- a. Fungsi pengulangan, sering terjadi pengulangan dalam berkomunikasi. Seperti pesan verbal yang diulang dengan menggunakan pesan nonverbal.

- b. Fungsi pelengkap, komunikasi nonverbal mempunyai fungsi sebagai pelengkap untuk komunikasi verbal.
- c. Fungsi pengganti, fungsi ini terjadi ketika ada kondisi yang membuat komunikasi verbal ini sulit untuk dilakukan atau berada pada situasi yang terhalangi.
- d. Fungsi penekanan, fungsi ini bertujuan agar pengirim pesan dapat mengirimkan pesan dengan cepat kepada penerima pesan.
- e. Fungsi memperdayakan, fungsi ini berkaitan dengan pemakaian kontradiktif yang berarti pesan verbal dicoba untuk dikaitkan dengan komunikasi nonverbal.

### **2.5.3. Tujuan Komunikasi Nonverbal**

Sebelum kita melakukan komunikasi secara verbal tanpa disadari kita melakukan komunikasi nonverbal pada dalam diri kita. Tujuan dari komunikasi nonverbal tersebut, yakni:

- a. Memberikan dan menyediakan informasi.
- b. Mengatur alur dalam percakapan
- c. Mengekspresikan rasa emosi
- d. Memberikan sifat menentang dan melengkapi.
- e. Dapat mengendalikan atau mempengaruhi orang lain.

### **2.5.4. Bentuk Komunikasi Nonverbal**

Menurut (Mulyana, 2009, pp. 351–352), Cangara (2012), dan Muhammad (2014). dalam buku yang berjudul “Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran”(Nofrion, 2019, p. 96) mengatakan

bentuk bentuk komunikasi non-verbal tersebut, yakni:

a. Vokalik

Vokalik dalam kata lain sering disebut “parabahasa atau vokalika”

Bentuk komunikasi vokalik merupakan tingkah laku non-verbal berupa suara namun tidak dalam kata-kata atau dapat diartikan sebagai sebuah tanda-tanda yang dibuat dalam proses pengucapan sebuah pesan.

b. Bahasa Tubuh atau Bahasa Badan

Merupakan sebuah gestur tubuh atau gerakan badan adalah kinesika.

Komunikasi yang dihasilkan oleh tubuh tersebut, yakni:

- 1) Pengaruh Penampilan, kekuatan komunikasi ini akan mendekatkan atau menjauhkan orang lain.
- 2) Menilai keindahan, keindahan dalam suatu budaya belum tentu akan dikatakan indah bagi budaya lain.
- 3) Pesan berdasarkan warna kulit atau ras
- 4) Pesan berdasarkan pakaian, pakaian dapat dijadikan bentuk komunikasi seperti pendidikan, status ekonomi dan sosial.
- 5) Gerakan tubuh, gerakan tubuh disini bagaimana perilaku manusia seperti mengacungkan jempol ke atas dan bawah, menyilangkan kaki mengacungkan jari tengah. Maka hal ini dapat memberikan maksud dan arti tertentu.
- 6) Postur, postur ini seperti halnya ekspresi pada wajah dalam menunjukkan rasa emosi, takut. Seperti membungkukan badan bila di Jepang diartikan sebagai rasa hormat.

## **2.6. Tinjauan Komunikasi Verbal**

### **2.6.1. Definisi Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata yang tertulis dan diucapkan. Secara teori komunikasi verbal dan nonverbal dapat dilihat perbedaannya, tetapi pada kenyataannya kedua jenis komunikasi ini saling berkaitan satu sama lain. Menurut Deddy Mulyana dalam buku pengantar ilmu komunikasi (Mulyana, 2005).

“Simbol atau pesan verbal merupakan segala jenis simbol yang memakai lebih dari satu kata. Bahasa dapat diartikan sebagai sistem kode verbal” (Mulyana, 2005)

### **2.6.2. Bentuk Komunikasi verbal**

Menurut (Nofrion, 2019, pp. 87–88) Nofrion, S. dalam bukunya Komunikasi Pendidikan Komunikasi verbal terdiri dari:

#### **1. Komunikasi Lisan**

Komunikasi ini dilakukan dengan menggunakan kata-kata lewat mulut oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi lisan merupakan sebuah proses yang di mana seorang pembicara melakukan interaksi secara lisan dengan orang lain dengan tujuan tertentu.

#### **2. Komunikasi Tulisan**

Komunikasi ini terjadi dengan penyampaian kata-kata melalui tulisan. Fungsi komunikasi ini tidak kalah penting dengan komunikasi lisan. Komunikasi lisan lebih tertata dan terstruktur sesuai dengan kaidah EYD. Untuk itu jika seseorang menggunakan komunikasi verbal dalam bentuk

tulisan harus menggunakan kaidah penulisan, seperti tata letak, tata tulis, kebenaran isi, dan ejaan berbahasa yang sopan (Muhammad 2014: 96-97).

### **2.6.3. Jenis-Jenis Bahasa Verbal**

Bahasa verbal merupakan sebuah sarana dalam menyatakan pikiran yang kita maksud. Bahasa verbal memakai kata-kata dalam menunjukkan aspek realitas individual. Berikut macam bahasa verbal, yakni:

#### **1. Bahasa Indonesia**

Merupakan bahasa nasional yang dipakai sebagai bahasa persatuan Indonesia yang memiliki tujuan agar memperlancar hubungan antar sesama bangsa Indonesia.

#### **2. Bahasa daerah**

Merupakan bahasa yang digunakan oleh daerah tertentu. Bahasa setiap daerah berbeda beda dan memiliki ciri khas tersendiri seperti kosa kata, struktur ejaan bahasa, dan arti dari bahasa tersebut. Bangsa Indonesia memiliki beraneka ragam bahasa daerah hal ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi setiap daerah.

### **2.7. Tinjauan Tentang Tunanetra**

Tunanetra merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami kekurangan atau kehilangan penglihatan dan tidak mampu untuk melihat secara jelas baik jarak jauh ataupun dekat.

### **2.7.1. Definisi Tunanetra**

Tunanetra berasal dari kata “tuna” yang artinya rusak dan “netra” yang memiliki arti alat penglihatan atau mata. Tunanetra ini berbeda dengan orang yang mengalami kebutaan yang beartikan tidak melihat secara total. Sedangkan tunanetra ini adalah orang yang memiliki kerusakan mata. Dapat dibedakan tunanetra dengan buta secara total, orang yang mengalami tunanetra beum tentu buta sedangkan orang yang mengalami kebutaan dapat dipastikan tunanetra. Penglihatan orang normal dapat melihat dengan jelas hingga jarak 60 meter (Hidayat dan Suwandi, 2013).

Seorang tunanetra merupakan orang yang memiliki hambatan dalam penglihatan sehingga dapat membatasinya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Tunanetra merupakan seseorang yang mempunyai kekurangan kemampuannya dalam melihat secara jauh ataupun dekat. Dalam buku ensiklopedi kesehatan kerusakan atau cacat merupakan hilangnya kemampuan kerja tubuh, hal ini dapat terjadi selamanya ataupun hanya sementara.

Dapat diartikan bahwa penyandang tunanetra adalah mereka yang memiliki kekurangan dalam penglihatan, kehilangan atau berkurang penglihatan dengan demikian tidak dapat dibantu dengan menggunakan kacamata biasa.

### **2.7.2. Ciri-Ciri Tunanetra *Low Vision***

Tunanetra memiliki ciri-ciri (Wardi, 2018), yakni:

1. Dapat menulis dan membaca hanya dalam jarak dekat.
2. Hanya bisa membaca ukuran huruf yang besar.
3. Ketika dalam kondisi terang posisi dahi akan terlihat mengerut.



4. Posisi mata tidak dapat menatap secara lurus kedepan.
5. Kondisi kornea mata terlihat berbeda seperti berkabut.

### **2.7.3. Klasifikasikan Tunanetra**

Menurut (Fatinah Lisatul, 2012) tunanetra terdapat 2 jenis klasifikasi, yakni:

#### **A. Berdasarkan waktu:**

1. Penderita tunanetra sejak lahir, sehingga tidak mempunyai pengalaman melihat secara jelas.
2. Penderita tunanetra sejak kecil, sudah mempunyai pengalaman melihat secara jelas namun terlupakan.
3. Penderita tunanetra pada anak remaja, pengalamannya dalam melihat akan menimbulkan pengaruh dalam perkembangan dirinya.
4. Penderita tunanetra pada usia dewasa, bila pada usia dewasa mereka masih mampu untuk melakukan penyesuaian diri dengan melakukan beberapa *treatment* dan latihan.
5. Penderita tunanetra pada lansia, pada dasarnya apabila sudah berusia lanjut akan terjadi penurunan penglihatan.

#### **B. Berdasarkan kemampuan dalam penglihatan, yakni:**

1. Penderita ringan *Low Vision* terbagi menjadi tiga, yakni:
  - a) Daya Penglihatan Sedang  
Dapat membaca dengan cepat menggunakan bantuan kacamata atau kaca pembesar.

b) Penglihatan *Low Vision* berat

Dapat melihat kegiatan orang disekitar seperti kendaraan, dan bila membaca memerlukan kaca pembesar dan hanya bisa membaca secara perlahan.

c) Penglihatan *Low Vision* lemah

Dalam melakukan kegiatan diperlukan alat bantu tongkat untuk mengetahui area sekitar. Untuk membaca sendiri memerlukan braile.

2. Penderita sedang, hanya dapat melihat sebagian.
3. Penderita berat, yaitu tidak dapat melihat sama sekali, atau yang sering disebut kebutaan total.

## **2.8. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pemikiran dari Peneliti yang dibuat untuk memenuhi skema pemikiran untuk menjawab pertanyaan Penelitian. Dalam kerangka pemikiran ini, Peneliti berusaha menjelaskan inti dari permasalahan Penelitian. Adapun teori dan pemikiran yang memberikan arahan kepada Peneliti dalam memahami Penelitian mengenai Perilaku Komunikasi Pegawai Penyandang Tunanetra pada Cafe More Bandung.

Membahas Perilaku Komunikasi adalah suatu aktivitas atau perilaku yang terlihat (*Overt behavior*) ataupun perilaku yang tidak terlihat (*inert behavior*), maka demikian dari kegiatan atau aktivitas dan kognitif. Perilaku komunikasi merupakan sebuah perbuatan atau tindakan komunikasi secara nonverbal dan verbal yang terjadi pada tingkah laku manusia.

Perilaku Komunikasi pegawai tunanetra ini akan selalu berkaitan dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Karena komunikasi tidak akan terjalin apabila tidak ada perilaku verbal ataupun nonverbal. (Kuswarno 2013: 103). Manusia perlu melakukan komunikasi didalam kehidupan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tiap individu ataupun kelompok perlu melakukan interaksi satu dengan lainnya. Jenis komunikasi ini dibagi menjadi tiga yakni:

1. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan kata-kata yang tertulis dan diucapkan.
2. Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang tidak memakai kata-kata melainkan menggunakan gerakan tubuh, mata, ekspresi wajah, volume bicara, dan ketukan seperti simbol penanda. Komunikasi nonverbal tidak hanya dipakai oleh penyandang tunarungu dan tunawicara tetapi tunanetra kerap memakai komunikasi nonverbal.
3. Hambatan yang terjadi yaitu fisik, hal ini dikarenakan Pegawai adalah seorang penyandang tunanetra *low vision* sehingga ada keterbatasan dalam melihat.

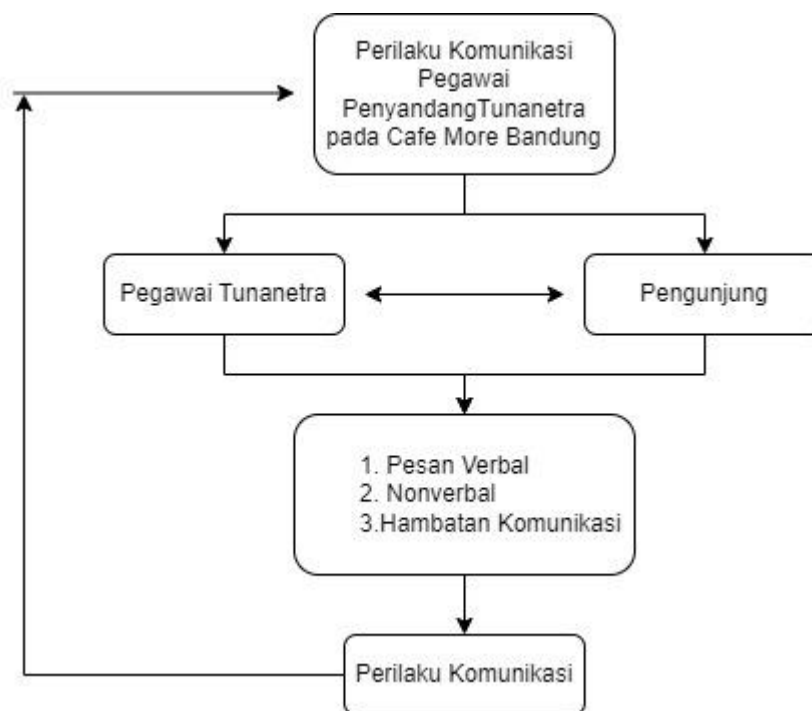
Dalam Penelitian kali ini Peneliti berusaha menjelaskan bagaimana perilaku komunikasi nonverbal, verbal, dan hambatan komunikasi pada pegawai tunanetra *low vision* dalam berinteraksi dengan Pengunjung.

Para pegawai Café More ini merupakan penyandang disabilitas tunanetra *low vision*. Berdasarkan dari data yang didapat oleh peneliti terdapat 2 informan kunci. Yang dimana salah satu diantaranya pengidap disabilitas tunanetra *low vision*

atau penglihatan dengan jarak yang sangat minim. Oleh karenanya café more ini juga memiliki manfaat bagi beberapa kalangan tertentu seperti dapat mengasah keterampilan dan kepercayaan penyandang tunanetra dalam dunia kerja.

Maka Peneliti akan memfokuskan terhadap perilaku, pesan verbal, nonverbal, dan hambatan yang terjadi ketika penyandang tunanetra melakukan pekerjaan. Hal tersebut sudah Peneliti jelaskan diatas dan Peneliti mengaitkan hal tersebut dengan judul yang telah dibuat.

**Gambar 2. 2**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



*(Sumber; Peneliti, 2023)*

Pada Penelitian kali ini Peneliti akan mencoba mendeskripsikan dan menganalisis Perilaku Komunikasi Pegawai Penyandang Tunanetra pada Cafe More Bandung yang menggunakan komunikasi nonverbal, verbal, dan hambatan komunikasi.