

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam pembuatan penelitian baru, sebaiknya peneliti belajar dan mengambil referensi penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini digunakan tiga penelitian sejenis terdahulu guna menunjukkan perbedaan antara penelitian yang peneliti lakukan dengan penulis dengan latar penelitian sejenis terdahulu sebagai bahan referensi mengenai penggunaan dan kepuasan. Penelitian yang dibuat ini harus berlandaskan atas dasar penelitian terdahulu. Peneliti akan menyampaikan dan mengembangkan perubahan yang sudah ada serta peningkatan yang dilakukan peneliti dari sudut pandang yang lain.

Penelitian Terdahulu Pertama

Penelitian terdahulu pertama berasal dari Universitas Multimedia Nusantara dilakukan oleh Khenny Gracia yang membahas *Penggunaan dan Kepuasan dalam Mengakses Berita di Media Konvensional dan Media Baru: Studi Kasus pada Penyandang Disabilitas Tuli* (Gracia, 2019). Penelitian tersebut menggunakan teori *Uses and Gratifications* dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini ingin melihat bagaimana disabilitas tuli dengan keterbatasannya menggunakan dan memenuhi kepuasan mereka melalui konvensional dan media baru tersebut. Penulis menggunakan studi kasus dengan melakukan wawancara dan observasi.

Tujuan penelitian yang dijabarkan penulis adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan media konvensional dan media baru oleh khalayak tuli dalam mengakses berita dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan yang dialami khalayak tuli setelah mengakses berita di media konvensional dan media baru. Gracia memilih subjek penelitian yaitu khalayak tuli sebagai informan yang dipilih memiliki kriteria yaitu pada usia informan yang berbeda-beda. Penulis memilih informan yang berusia belasan tahun, di rentang usia 20an, dan 30an.

Tidak hanya umur, penulis juga mempertimbangkan dari status pekerjaan mereka, mulai dari yang masih bersekolah; seperti Yessica dan Aldy, hingga yang sudah bekerja sebagai karyawan; seperti Ananda, dan yang bekerja di bidang media; seperti Andrew dan Siti.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dalam hal mencari berita, para informan penulis anggap masih aktif menggunakan media dalam kehidupan mereka sehari-hari. Ternyata para informan masih menggunakan televisi, tetapi dengan frekuensi dan tujuan yang berbeda-beda, dilihat dari usia mereka. Kesamaan kelima informan ini terdapat pada aktifnya mereka menggunakan media sosial dalam mencari berita.

Mereka sama-sama menggunakan internet untuk mengakses berita, tetapi media yang mereka akses ada yang sama dan ada juga yang berbeda. Seperti yang dikatakan para informan, beberapa media sosial yang mereka akses rata-rata adalah *detik.com*, *kompas.com*, dan *liputan6*. Berita yang mereka akses pun beragam jenisnya. Ada yang mengakses berita berat (*hard news*), berita hiburan (*soft news*), menonton film, dan lain-lain.

Gracia menyimpulkan bahwa khalayak tuli aktif menggunakan media, dan tujuan mereka dalam mencari berita di media berbeda-beda. Dari wawancara antara penulis dengan kelima informan, mereka semua menjawab media sosial adalah media paling memuaskan karena kelebihanannya yang mudah dibawa kemana-mana dan dapat diakses kapan pun di mana pun, dan khalayak bebas menentukan apa yang mereka ingin lihat.

Relevansi peneliti dengan penulis adalah dalam menggunakan teori *Uses and Gratifications* serta informan penelitian yang dilakukan adalah khalayak tuli. Tentunya penulis memperlihatkan bagaimana khalayak tuli mengakses berita di media sosial. Namun, peneliti ingin melihatnya secara lebih detail dan spesifik yaitu *KamiBijak* yang saat ini kedua media tersebut sama-sama menyediakan visual, audio, dan teks. Peneliti juga menggunakan metode studi kasus pada pendekatan kualitatif. Ini lah yang menjadi kebaruan dari peneliti untuk melakukan penelitian dengan lebih spesifik dan mengetahui bagaimana penggunaan dan kepuasan khalayak pada *KamiBijak*.

Penelitian Terdahulu Kedua

Penelitian terdahulu kedua berjudul *Tingkat Kepuasan Orang Tuli dalam Menonton Program Berita di Televisi Nasional* dalam penelitian ini cukup berbeda dengan penulis dan hal ini juga membuat skripsi penulis dapat dikembangkan lebih luas. Jika sebelumnya Hakim (2019) hanya ingin melihat tingkat kepuasan orang tuli dalam program berita di televisi, maka dalam penelitian ini penulis juga hanya ingin melihat penggunaan dan kepuasan dari media *online* yaitu *KamiBijak*.

Penelitian ini dilakukan oleh Lukman Hakim, mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada 2019 (Hakim, 2019).

Hakim (2019) ingin melihat dari informasi yang disajikan televisi ini mudah dipahami oleh disabilitas tuli. Dari rumusan masalah peneliti yaitu bagaimana tingkat kepuasan orang tuli di kota Tangerang selatan terhadap motif yang dicari melalui program berita televisi nasional yang menggunakan penerjemah bahasa isyarat.

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teori yang digunakan yaitu *Uses and Gratification* dengan melihat perbandingan dari keinginan subjek dengan apa yang didapatkan. Tentunya informan yang diteliti merupakan teman-teman tuli yang menggunakan televisi dengan aksesibilitas penerjemah. Populasi dan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu dari GERKATIN kota Tangerang Selatan yang selalu aktif untuk mengkampanyekan tentang budaya orang tuli baik melalui media sosial maupun dalam melakukan musyawarah rencana pembangunan desa.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa televisi masih belum memenuhi kepuasan teman-teman tuli. Walaupun telah memiliki aksesibilitas teman penerjemah bahasa isyarat di setiap program berita, tetapi hal ini masih belum terasa efektif.

Relevansi penulis dengan peneliti ini adalah melihat penggunaan dan kepuasan dari teman-teman tuli menggunakan televisi serta penggunaan teori *Uses and Gratification*. Lalu, melihat bagaimana teman tuli melihat siaran televisi yang menyediakan aksesibilitas penerjemah untuk bahasa isyarat. Dari penelitian yang

dilakukan oleh Hakim (2019), penulis merasa bahwa butuh perkembangan lebih lanjut dari penelitian penulis sekaligus membuktikan apakah televisi belum sepenuhnya memenuhi kepuasan dari teman tuli atau bahkan sebaliknya dengan perkembangan budaya disabilitas tuli dan televisi mulai sadar akan pentingnya penerjemah bahasa isyarat.

Penulis menemukan adanya siaran berita di media *online* yang reporternya memang teman tuli yang lebih mudah dipahami oleh teman-teman tuli. Media *online* tersebut adalah *KamiBijak*. Penulis mendapatkan kebaruan dengan adanya referensi dari Hakim (2019) yang penelitiannya berfokus pada televisi.

Oleh karena itu, penulis menggunakan kualitatif agar mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan spesifik dalam penggunaan dan kepuasan dari mahasiswa tuli untuk mengonsumsi berita harian di media *online* yaitu *KamiBijak*. Untuk membuktikan kebenaran dari permasalahan tersebut, maka penulis mulai tertarik melakukan penelitian ini dengan referensi dari penelitian terdahulu.

Penelitian Terdahulu Ketiga

Penelitian terdahulu ketiga berjudul *Mengungkap Budaya Konsumsi Media Buruh Perempuan Lewat Perspektif Cultural Studies: Studi Etnografi pada Buruh Industri dan Rumah Tangga di Malang* penelitian ini berbeda dengan penelitian pertama dan kedua. Jika, sebelumnya peneliti memberikan gambaran tentang kepuasan dalam penggunaan media yang merupakan tujuan dari penelitian, maka dalam penelitian terdahulu ketiga ini akan berfokus pada konsumsi media terutama ini akan menambah referensi kepada penulis tentang mengonsumsi berita harian *KamiBijak*. Penelitian ini dilakukan pada 2016 oleh Ana Mariani, M.Si, mahasiswa

program studi ilmu komunikasi dari Universitas Merdeka Malang (Mariani, 2016) di dalam Jurnal Nomosleca.

Penelitian tersebut ingin melihat bagaimana media massa dengan ragam kontennya telah menyatu dengan kehidupan masyarakat. Media massa memiliki pengaruh yang kuat dan memiliki peran penting dalam kehidupan sosial sehingga siapapun tidak dapat menghindar untuk mengonsumsinya. Dalam penelitian ini, Mariani ingin melihat bagaimana keadaan juga dapat berlaku pada buruh perempuan, terutama ketika mereka yang menggunakan media.

Mariani (2016) bermaksud mengkritisi budaya konsumsi media pada buruh perempuan dalam sistem yang kapitalistik tersebut. Hal ini juga dapat memberikan gambaran kepada Mariani tentang pola konsumsi media beserta faktor-faktor sosial politik yang mendorong mereka untuk menggunakan media. Mariani menggunakan pendekatan etnografis terhadap enam orang informan buruh perempuan industri dan rumah tangga untuk menemukan bahwa buruh perempuan tidak benar-benar secara sadar telah mengonsumsi media.

Mariani (2016) berargumen bahwa konsumsi buruh perempuan terhadap media lebih menyerupai transaksi dimana buruh menukarkan waktu luangnya dengan kesenangan yang dikomodifikasi media untuk dapat mengurangi kepenatan mereka dalam bekerja. Mariani juga menemukan bahwa media yang paling mendapat perhatian dari para buruh adalah media penyiaran seperti radio dan televisi. Untuk surat kabar dan majalah bukan menjadi pusat perhatian bagi mereka. Mereka bahkan hampir tidak pernah mengonsumsi buku, internet, dan film.

Di dalam jurnal tersebut dapat memberikan gambaran serta bayangan kepada penulis untuk mendapatkan referensi tentang konsumsi berita. Jurnal tersebut juga dapat memberikan gambaran dan bayangan kepada peneliti untuk memberikan referensi dan adanya pembaharuan informasi mengenai penyandang disabilitas.

Di Indonesia, warga negara memiliki hak untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Salah satunya, media sosial *YouTube* yang bagi mahasiswa disabilitas tuli sangat membantu untuk mengetahui kejadian di Indonesia. Adanya konsep konsumsi media ini juga melihat apakah adanya kesadaran atas pemberitaan yang terkait dengan diri mereka. Agar mempermudah dalam memahami adanya persamaan dan perbedaan dari penulis dengan penelitian terdahulu, maka penulis merangkumnya dalam tabel ringkasan dari ketiga penelitian terdahulu yang ada di atas.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
Penggunaan dan Kepuasan dalam Mengakses Berita di Media Konvensional dan Media Baru: Studi Kasus pada Penyandang Disabilitas Tuli	Para informan masih menggunakan televisi, tetapi dengan frekuensi dan tujuan yang berbeda-beda, dilihat dari usia mereka. Kesamaan kelima informan ini terdapat pada aktifnya mereka menggunakan media <i>online</i> dalam mencari berita. Mereka sama-sama menggunakan internet untuk mengakses berita, tetapi media yang mereka akses ada yang sama dan ada juga yang berbeda.	Relevansi peneliti dengan penulis adalah dalam menggunakan teori <i>Uses and Gratifications</i> serta informan penelitian yang dilakukan adalah khalayak tuli. Tentunya penulis memperlihatkan bagaimana khalayak tuli mengakses berita di media <i>online</i> .
Tingkat Kepuasan Orang Tuli dalam Menonton Program Berita	Hasil dari penelitian ini bahwa televisi masih belum memenuhi tingkat kepuasan dari keinginan teman-teman tuli. Walaupun telah memiliki aksesibilitas teman penerjemah bahasa isyarat di setiap	Relevansi penulis dengan peneliti ini adalah melihat kepuasan dari teman-teman tuli menggunakan televisi serta penggunaan teori <i>Uses and Gratification</i> . Lalu, melihat

di Televisi Nasional	program berita, tetapi hal ini masih belum terasa efektif. Relevansi penulis dengan peneliti ini adalah melihat kepuasan dari teman-teman tuli menggunakan televisi.	bagaimana teman tuli melihat siaran televisi yang menyediakan aksesibilitas penerjemah untuk bahasa isyarat.
Mengungkap Budaya Konsumsi Media Buruh Perempuan Lewat Perspektif Cultural Studies: Studi Etnografi pada Buruh Industri dan Rumah Tangga di Malang	Hasil penelitian ini adalah konsumsi buruh perempuan terhadap media lebih menyerupai transaksi dimana buruh menukarkan waktu luangnya dengan kesenangan yang dikomodifikasi media untuk dapat mengurangi kepenatan mereka dalam bekerja. Temuan lain yang ditemukan juga oleh peneliti adalah media yang paling mendapat perhatian dari para kelas buruh adalah media penyiaran seperti radio dan televisi. Untuk surat kabar dan majalah bukan menjadi pusat perhatian bagi mereka. Mereka bahkan hampir tidak pernah mengonsumsi buku, komputer internet, dan film.	Penulis mendapatkan relevansi dengan penelitian terdahulu yaitu pada konsumsi media. Di dalam jurnal tersebut dapat memberikan gambaran serta bayangan kepada penulis untuk mendapatkan referensi tentang konsumsi media. Terutama dalam penelitian penulis ini melihat konsumsi media dari mahasiswa disabilitas tuli.

Sumber: Kajian Penulis, 2021

2.2 Teori dan Konsep

2.2.1 Uses and Gratifications

Penelitian ini menggunakan teori *Uses and Gratifications* (Penggunaan dan Kepuasan) pertama kali digagas oleh Elihu Katz, Jay G. Blumler, dan Michael Gurevitch. Teori ini memiliki gagasan bahwa penggunaan media bergantung dari kepuasan, keinginan atau motif yang dirasakan dari anggota khalayak prospektif dari penelitian media itu sendiri (McQuail, 2011, p. 173). Teori ini telah berkembang menjadi teori *Hierarchy of Needs* yang ditemukan Abraham Maslow dan teori Jarum

Hipodermik. Teori ini juga menyatakan bahwa seseorang menjadi aktif karena mereka mampu mempelajari dan mengevaluasi berbagai jenis media untuk mencapai tujuan komunikasi (Turner, 2007).

Tujuan jangka panjang dari penelitian adalah untuk meraih beberapa kerangka teoritis umum di dalamnya untuk meletakkan banyak temuan yang berkaitan mengenai motivasi khalayak (McQuail, 2011, p. 175). Dari teori tersebut menjelaskan bahwa, khalayak dianggap aktif dan penggunaan medianya berorientasi pada tujuan yang telah mereka tetapkan sendiri. Khalayak memiliki inisiatif mandiri untuk menghubungkan kepuasan dan kebutuhannya pada pilihan media tertentu.

Menurut teori *Uses and Gratifications*, semua media saling berkompetisi untuk memenuhi kepuasan kebutuhan khalayak (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1974). Media saat ini seakan berkompetisi untuk membuat konten terbaik agar dapat memenuhi kepuasan khalayak. Penilaian terhadap konten media hanya dapat dinilai oleh khalayak sendiri. Pandangan tersebut seakan melihat media dianggap sebagai satu-satunya faktor yang mendukung bagaimana kebutuhan terpenuhi dan audiens dianggap sebagai perantara yang besar sehingga mereka tahu kebutuhan mereka dan bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut.

Katz, Gurevitch, dan Blumler percaya adanya banyak asumsi yang memengaruhi alasan khalayak untuk mencapai kepuasan terhadap suatu maupun beberapa media. Berikut ini ada lima asumsi dasar dari teori *Uses and Gratification* (Katz et al, 1974, dalam West & Turner, 2018, p. 389):

1. Khalayak aktif dan menggunakan media yang berorientasi pada tujuan.

Asumsi dari teori ini menjelaskan bahwa khalayak yang secara aktif memilih untuk mengonsumsi sebuah informasi dari media serta adanya tujuan-tujuan yang ingin khalayak dapatkan. Contohnya, ketika mahasiswa disabilitas tuli yang memilih untuk mengakses maupun mengonsumsi informasi dari *KamiBijak* tentunya mahasiswa tersebut memiliki tujuan yang ingin mereka dapatkan. Mahasiswa disabilitas tuli ingin mendapatkan sebuah informasi yang gampang diakses, langsung *to the point*, dan secara mudah dapat dipahami oleh teman-teman disabilitas. Tentunya khalayak pasti mempunyai acara kesukaan sendiri dari media tertentu, dan masing-masing juga mempunyai alasan untuk memilih media tersebut.

2. Mempunyai inisiatif dalam mendapatkan kepuasan dari media yang dipilih khalayak.

Asumsi ini ingin menjelaskan bahwa media tidak membawakan pengaruh untuk memaksa khalayak dalam mengonsumsi informasinya. Kepuasan akan kebutuhan pada pilihan khalayak terhadap media merupakan pilihan dari khalayak itu sendiri. Oleh karena itu, media tersebut yang harus mampu mencari cara supaya informasi tersebut dapat memenuhi kepuasan dari khalayak. Tentunya usaha yang juga dibutuhkan untuk

mendapatkan kepuasan media yaitu adanya rasa inisiatif dari khalayak tersebut. Melalui penelitian ini, *KamiBijak* bisa dibalang sedang melakukan hal tersebut sebagai media *online* yang memudahkan kepada khalayak teman-teman disabilitas tuli untuk berinisiatif dalam memilih *KamiBijak* yang mereka rasa telah memenuhi kepuasan tersebut.

3. Media harus bersaing dengan sumber-sumber kepuasan lain.

Media secara tidak langsung berkompetisi dengan sumber lainnya untuk kepuasan akan kebutuhan dari khalayak. Hal ini dapat diartikan bahwa media dan khalayaknya tidak berada dalam kesepian. Melihat penelitian ini, maka *KamiBijak* bukan satu-satunya yang berusaha untuk memenuhi kepuasan dari mahasiswa disabilitas tuli. *KamiBijak* juga harus bersaing dengan beberapa media lainnya untuk memenuhi kepuasan dari khalayak itu sendiri.

4. Khalayak mempunyai cukup kesadaran terhadap kesukaan, penggunaan media, dan motif.

Pada asumsi keempat ini memperlihatkan bahwa khalayak yang diteliti merupakan khalayak yang memang sudah mampu untuk memahami media dan isinya dengan baik dan cukup sadar akan kesukaan, penggunaan media, dan motif. Oleh karena itu, khalayak dari teori yang diasumsikan sudah mampu untuk memilih media sendiri sesuai dengan pandangan khalayak. Media

yang mewakili pandangan tersebut, tentunya menjadi salah satu dari penentuan kepuasan. Pada penelitian ini, mahasiswa disabilitas tuli dapat diasumsikan sebagai khalayak yang sudah peka akan literasi media dan memilih untuk mengonsumsi berita harian *KamiBijak* karena mahasiswa disabilitas tuli merasa pandangannya terwakilkan.

5. Penilaian tentang isi media yang hanya ditentukan oleh khalayak.

Dari asumsi kelima ini menunjukkan bahwa teori ini sedikit membahas tentang khalayak. Hal ini menyatakan bahwa dari baik maupun buruknya isi suatu media tersebut dipengaruhi oleh khalayak yang menggunakan media. Begitu juga pada penelitian ini, berita harian yang dihasilkan *KamiBijak* di media sosial ini menjadi bahan penelitian untuk mengukur adanya penggunaan dan kepuasan dari mahasiswa disabilitas tuli sebagai khalayak. Peneliti harus mempertahankan penilaiannya tentang hubungan antara kebutuhan khalayak dari media atau dari isi tertentu. Sebab, individu khalayak yang memutuskan untuk menggunakan isi media yang penilaiannya tersebut hanya dapat dinilai oleh khalayaknya.

Lalu, McQuail (dalam Gunawan, 2016, pp. 4-5) telah membagikannya dalam 4 motif khalayak dalam menggunakan media. Motif ini membantu peneliti untuk mendapatkan jawaban secara

mendalam tentang motif penggunaan yang didapatkan oleh penyandang disabilitas tuli. Adapun motif yang disebutkan sebagai berikut.

1. Informasi

Kategori ini untuk mencari tahu tentang peristiwa serta kondisi yang terjadi dengan dunia, masyarakat, dan lingkungan terdekat. Mencari saran tentang berbagai masalah praktis, pendapat, dan hal terkait dengan penentuan pilihan. Memuaskan rasa ingin tahu dan minat. Memperoleh rasa damai melalui penambahan pengetahuan, belajar, dan pendidikan diri sendiri.

2. Identitas Pribadi

Pada kategori ini menemukan penunjang nilai-nilai pribadi lalu mengidentifikasikan diri dengan nilai-nilai lain pada media. Selain itu, meningkatkan pemahaman tentang diri sendiri dan menemukan model perilaku.

3. Integritas dan Interaksi Sosial

Pada motif ini untuk memperoleh pengetahuan adanya keadaan orang lain dan empati sosial. Mengidentifikasi diri dengan orang lain sekaligus meningkatkan rasa untuk memiliki. Menemukan bahan percakapan dan interaksi sosial. Membantu menjalankan peran sosial. Memungkinkan seseorang untuk dapat menghubungi keluarga, teman, dan masyarakat.

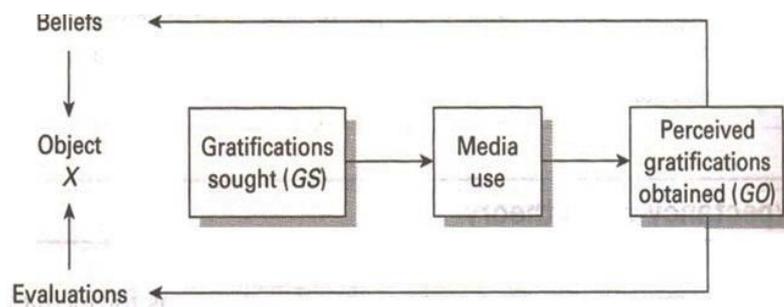
4. Hiburan

Motif hiburan ini dapat melepaskan diri dari permasalahan, dapat bersantai serta mengisi waktu luang. Dapat sebagai penyaluran emosi dan memperoleh kenikmatan estetis.

Palmgreen dan Rayburn (1985, dalam Potter, 2012) menyebutkan konsep kepuasan yang disebut *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO). *Gratification Sought* (GS) merupakan kepuasan yang dicari konsumen sebelum menggunakan suatu jenis media. Pengguna akan memilih untuk mengonsumsi suatu media berdasarkan motif kebutuhan yang ingin dipenuhinya (Kriyantono, 2014).

Lalu, *Gratification Obtained* (GO) merupakan kepuasan yang diperoleh. Dengan adanya kedua konsep tersebut, kepuasan konsumen terhadap suatu media dapat dilihat berdasarkan kesenjangan (*discrepancy*) antara *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO).

Gambar 2.1 Model Penilaian GS dan GO



Sumber: Palmgreen & Rayburn (1985)

Dari Gambar 2.1 tersebut merupakan model proses yang menyatakan bahwa hasil dari kepercayaan atau harapan dan evaluasi dapat memengaruhi pencarian kepuasan dan memengaruhi konsumsi berita. Konsumsi semacam

itu menghasilkan persepsi kepuasan tertentu yang diperoleh (GO), yang kemudian memberikan umpan balik agar memperkuat atau mengubah persepsi individu terhadap atribut terkait kepuasan pada suatu media, program, atau sejenisnya (Palmgreen, 1985).

Teori *uses and gratifications* menunjukkan bahwa permasalahan utamanya adalah ketika media memenuhi kebutuhan sosial dan pribadi dari khalayak, bukan saat media mengubah sikap dan perilaku khalayak itu sendiri. Jadi, dari poin tersebut bisa dijelaskan bahwa pada khalayak yang aktif dan/atau yang sengaja menggunakan media untuk mencapai tujuan khusus (Effendy, 2003, p. 290)

Stafford et al. (2004) kemudian menemukan teori *Uses and Gratifications* yang lebih lengkap dan sesuai dengan pengguna internet. Teori tersebut menyebutkan, terdapat tiga dimensi yang relevan dengan adanya kepuasan pengguna internet, yaitu *content gratifications*, *process gratifications*, dan *social gratifications*. Pada teori-teori *Uses and Gratifications* sebelumnya, *content gratifications* dan *process gratifications* ternyata telah ada. Namun, Stafford et al. menemukan adanya kepuasan baru dalam penggunaan internet, yaitu *social gratifications*.

Stafford et al. menemukan ketiga dimensi yang relevan dengan kepuasan dalam penggunaan internet (2004), yakni:

1. *Content Gratifications*

Content gratifications lebih berfokus dan mengarah pada isi pesan yang terkandung yang telah disampaikan dari media. *Content*

gratifications menjelaskan bahwa ada salah satu kepuasan audiens yang bergantung dari konten yang telah dikonsumsi. Ada beberapa indikator yang digunakan dalam pengembangan *content gratifications*, yaitu edukasi, informasi, pengetahuan, dan riset (Stafford et al, 2004).

2. *Process Gratifications*

Pada dimensi *process gratifications* menjelaskan tentang apakah audiens puas dengan proses pengaksesan media yang telah dia lakukan (Stafford et al. 2004). Menurut Hoffman & Novak 1996 bahwa pengguna internet secara umum bisa merasa puas ketika mereka mampu melakukan pencarian secara acak dan juga tampilan-tampilan yang mendukung (dalam Stafford et al., 2004).

Namun, bagi pengguna situs internet secara tertentu, audiens biasanya merasa puas karena bisa mengakses informasi yang lebih detail. Ada enam indikator yang Stafford et al. gunakan dari pengembangan *process gratifications*, yaitu sumber, mesin pencarian, pencarian, penelusuran, teknologi, dan *website*. *Website* ini nantinya bisa berubah sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu menjadi *YouTube*.

3. *Social Gratifications*

Dimensi kepuasan yang terakhir adalah *social gratifications* merupakan kepuasan yang baru ditemukan pada penelitian Stafford et al. (2004). *Social gratifications* merujuk pada audiens yang

mampu berinteraksi dengan orang lain melalui situs internet yang digunakannya. *Social gratifications* memiliki empat indikator yang digunakan dalam mengukur, yaitu obrolan, teman, interaksi, dan orang lain.

Oleh karena itu, sesuai dengan penelitian ini maka teori *Uses and Gratification* ini dapat menjadi basis untuk pertanyaan wawancara yang akan fokus membahas, menjelaskan, dan mengetahui tentang penggunaan dan kepuasan mahasiswa disabilitas tuli terhadap media *online*, khususnya di *KamiBijak*.

Peneliti juga dapat menemukan adanya kepuasan dari mahasiswa penyandang disabilitas tuli dalam mengonsumsi berita di *KamiBijak* dengan melihat *gratification obtained (GO)* dari sisi *content gratifications*, *process gratifications*, dan *social gratifications* yang telah sesuai dengan target peneliti agar lebih detail, dalam, serta menggali permasalahan dari penelitian ini.

2.2.2 Media Massa dan Disabilitas

Tuli berasal dari kata “tuna” yaitu kurang dan “rungu” yaitu pendengaran. Oleh karena itu, tuli adalah orang yang kurang dalam segi indera pendengaran, tidak mampu mendengar dengan baik. Tuli dapat disebabkan oleh banyak hal. Ada yang tuli sejak lahir, ada yang karena sakit yang biasanya dikarenakan demam tinggi dan berdampak pada indera pendengaran. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang

Cacat mendefinisikan bahwa ‘penyandang cacat’ sebagai “setiap orang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan seleyaknya”.

Peneliti akhirnya menggunakan kata “teman-teman tuli” agar sesuai dengan budaya tuli serta praktik yang dilakukan oleh peneliti lakukan di dalam ruang redaksi *KamiBijak* dan semua teman-teman tuli. Menggunakan kata “teman-teman” tersebut agar tidak merasa asing dan bias satu sama lain dan supaya bisa cepat akrab antara teman tuli dengan teman dengar (sapaan untuk orang normal). Peneliti juga menggunakan huruf kapital di depan kata tuli karena itu adalah identitas mereka. Mereka tidak ingin dipanggil tunarungu karena makna dari kata tunarungu mengarah pada penyakit. Berbeda dengan kata tuli yang masih mempunyai makna identitas.

Tuli atau tunarungu sama-sama menunjukkan ketidakmampuan seseorang dalam mendengar. Sementara itu, orang normal atau disebut teman/orang dengar cenderung akan menggunakan kata tunarungu untuk memanggil penyandang tuli. Menurut teman dengar itu terdengar lebih sopan, halus, formal. Namun, bagi komunitas tuli justru sebaliknya. Mereka lebih nyaman dipanggil sebagai tuli (PSIBK, 2018).

Kemampuan berkomunikasi teman tuli pun berbeda-beda. Ada yang hanya bisa menggunakan bahasa bibir (oral), ada yang hanya bisa menggunakan bahasa isyarat, dan ada yang bisa menggunakan kedua-

duanya, bahkan justru ada yang tidak bisa menggunakan keduanya karena kurangnya pendidikan maupun literasi.

Berdasarkan Undang-Undang disabilitas Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, Bab IV, Bagian Ketujuh Belas Komunikasi dan Informasi, pada paragraf 1 komunikasi pada pasal 122 menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengakui, menerima, dan memfasilitasi komunikasi penyandang disabilitas dengan menggunakan cara tertentu. (2) Komunikasi dengan menggunakan cara tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara, alat, dan bentuk lainnya yang dapat dijangkau sesuai dengan pilihan penyandang disabilitas dalam berinteraksi.

Sementara itu, pada paragraf 2 informasi pada pasal 123 menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin akses atas informasi untuk penyandang disabilitas dan Akses atas informasi untuk penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam bentuk audio dan visual. Lalu, pada pasal 124 menyebutkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan informasi dalam bentuk yang dapat dijangkau dan dipahami sesuai dengan keragaman disabilitas dan kondisi tempat tinggalnya dan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didapatkan secara tepat waktu dan tanpa biaya tambahan.

Dari hal inilah mulai munculnya kesadaran dari beberapa media televisi di Indonesia yang sadar akan akses Juru Bahasa Isyarat atau yang biasanya disingkat JBI. Namun, bahasa isyarat yang digunakan televisi

masih berbeda dengan bahasa keseharian masyarakat disabilitas tuli. Tuli juga memiliki budayanya sendiri (PSIBK, 2018). Walaupun masih dianggap sebagai kelompok minoritas, mereka memiliki budaya yang berbeda dengan orang dengar atau orang normal. Budaya yang paling jelas terlihat adalah bahasa. Bahasa yang mereka gunakan adalah BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia), walaupun hingga saat ini belum diresmikan oleh pemerintah. Namun, saat ini teman-teman tuli sedang gencar-gencarnya melakukan advokasi supaya BISINDO bisa segera diresmikan.

Muhammad Joni Yulianto, Direktur Sasana Inklusi dan Gerakan Advokasi Difabel (dalam Damanik, et al., 2018, p. v) mengatakan bahwa keberadaan media telah menjadi bagian penting yang tidak terpisahkan dari berbagai perjuangan kelompok difabel atau penyandang disabilitas dalam memperjuangkan hak dan kesetaraan. Ia juga mengatakan bahwa media memegang peran yang sedemikian penting. Fungsi dan perannya dalam menangkap, memproses, kemudian membagikan informasi kepada masyarakat merupakan sebuah sistem dan instrumen yang berfungsi untuk mengkonstruksi pemahaman, yang pada akhirnya dapat memobilisasi perubahan sikap dan perilaku masyarakat.

Media dapat mengemas berbagai berita mengenai isu disabilitas. ILO (2014) menyebutkan ada beberapa topik dan persoalan yang dapat diliput oleh media massa, yaitu:

- a. Akses dan adanya kebijakan,
- b. Persepsi dan keyakinan masyarakat,

- c. Aksesibilitas,
- d. Akses menuju pengembangan dan pendidikan dalam keterampilan,
- e. Penyandang disabilitas wanita, dan
- f. Akomodasi yang sesuai.

Namun, tidak semua media massa memberitakan penyandang disabilitas dengan cara yang benar dan setara dengan orang *non*-disabilitas. Jika media memainkan peran dengan merepresentasikan penyandang disabilitas secara negatif, maka kemungkinan hal tersebut akan berdampak negatif bagi kehidupan penyandang disabilitas (Worrell, 2018, p. xi).

Di media massa Indonesia, berita mengenai penyandang disabilitas saat ini masih kecil dari segi jumlah. Media yang memberitakan penyandang disabilitas kebanyakan mulai muncul dalam rangka perayaan Hari Disabilitas Internasional yang diperingati setiap tanggal 3 Desember (Antoni, 2016).

Dalam panduan tersebut, ILO (2014) merangkum tips bagi media untuk memberikan gambaran yang positif mengenai penyandang disabilitas, yaitu:

- a. Fokuskan pada orangnya, bukan disabilitasnya;
- b. Tekankan pada kemampuan dan bukan disabilitas, kecuali bila penting untuk peliputan;
- c. Tunjukkan bahwa penyandang disabilitas aktif di tengah masyarakat;
- d. Berikan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk bersuara;
- e. Jangan terlalu menekankan adanya ‘pahlawan’ disabilitas.

Dengan adanya media baru berupa media sosial seperti *YouTube* pada kanal *KamiBijak*, sangat membantu media konvensional seperti televisi untuk membantu teman-teman tuli. *YouTube* menyediakan visual yang bisa mereka lihat atau tonton, dan menyediakan teks yang bisa mereka baca. Sangat disayangkan, karena media masih sangat sedikit yang menyediakan media video untuk teman-teman tuli menggunakan bahasa isyarat.

Tidak dapat mendengar mengharuskan mereka untuk lebih menggunakan indera penglihatan mereka dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Akan sangat sulit bagi teman-teman tuli mendapatkan informasi jika hanya dengan membaca gerakan bibir, serta jika gerakannya tidak jelas dan terlalu cepat yang berbeda dengan *non-disabilitas*. Mereka butuh media yang aksesibel dengan tulisan maupun bahasa isyarat.

KamiBijak sebagai media yang ramah disabilitas karena media ini hadir dan dibuat oleh teman disabilitas tuli (KamiBijak, 2018, para. 2). Teman-teman disabilitas tuli bisa mendapatkan informasi terbaru dari berita, hiburan, dan lainnya secara langsung di dalam sebuah media. Media ini berfokus untuk menyampaikan berita dalam bahasa isyarat (KamiBijak, 2018, para. 1).

KamiBijak juga mempunyai nama program acara berita mereka yaitu Kanal KabarBijak, kata Kabar yang berarti mengabarkan dan bijak mengikuti nama media *KamiBijak*. Dapat diartikan secara langsung bahwa kanal ini menjadi utama disoroti karena konten ini mengabarkan berita.

Konten berita ini mengangkat informasi seperti *hard news* yang informasinya baru dan aktual.

Hal ini menjadikan peneliti untuk melihat bagaimana penggunaan bahasa isyarat yang dilakukan sekaligus mengambil sudut pandang dari penggunaan dan kepuasan yang diperoleh oleh mahasiswa disabilitas tuli mengonsumsi berita pada *channel KamiBijak* yang secara menggunakan Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO).

2.2.3 Konsumsi Berita

Konsumsi berita (*news consumption*) secara sederhana dapat didefinisikan sebagai jumlah informasi dan hiburan yang dikonsumsi melalui media oleh individu maupun kelompok. Mendefinisikan konsumsi berita pada umumnya sesuai dengan kebutuhan penelitian yang ingin dilakukan. Menurut Keat (dalam Cruickshak, 2008) terdapat wacana yang sangat kaya dan beragam dalam mendefinisikan istilah “konsumsi berita” dan dapat melihat khalayak dalam dua perspektif: individu yang aktif dan yang pasif.

Hal yang ditekankan ini adalah konsumsi tidak lepas dari adanya produksi makna dari perbedaan kultur. Selain itu, aktivitas konsumsi juga melibatkan adanya emosi dan impulsu untuk memperoleh kesenangan. Konsep praktik dicirikan oleh Piere Bourdieu seperti dipaparkan Budiman (2003, p. 23) sebagai berikut:

1. Praktik dialokasikan dalam ruang dan waktu

2. Praktik tidak diorganisasikan sepenuhnya secara sadar
3. Praktik memiliki sifat yang cair (*fluidity*) dan tak menentu (*indeterminacy*) yakni suatu seni improvisasi yang pasti.

Berdasarkan ciri-ciri tersebut, maka praktik konsumsi berita dalam masyarakat dapat dikatakan seringkali bersifat tidak sepenuhnya sadar atau bisa jadi sambil. Namun, tidak selalu bahwa praktik penggunaan media bersifat tanpa sengaja. Kriyantono (2014, p. 208) memaparkan, penggunaan media bisa dilihat pada keseringan atau frekuensi dalam menggunakan suatu media media, dan durasi atau waktu yang dibutuhkan dalam mengonsumsi media.

Oleh karena itu, dalam mengonsumsi berita di *KamiBijak* mahasiswa disabilitas tuli terlibat dalam durasi yang kapasitas waktunya bermacam-macam serta aktivitas dalam menonton yang sangat luas. Peneliti melihat mahasiswa disabilitas tuli mengonsumsi berita harian di *KamiBijak* yang diteliti dan dapat melihat melalui durasi yaitu berapa lama yang dibutuhkan atau yang dilakukan oleh khalayak mahasiswa disabilitas tuli, frekuensi yaitu berapa kali pemirsa mengonsumsi berita harian di *KamiBijak*, serta pengetahuan khalayak mahasiswa disabilitas tuli akan isi dari program yang akan diteliti ini secara kualitatif.

2.3 Alur Penelitian

Media sosial yang dilakukan oleh mahasiswa disabilitas tuli ini mempunyai

hubungan dengan kepuasan khalayak. Peneliti ingin melihat apakah berita yang disampaikan oleh *KamiBijak* dapat memenuhi penggunaan dan kepuasan informasi mahasiswa disabilitas tuli yang menggunakan, mengakses, dan mengonsumsi media sosial *YouTube*. Berita yang dimaksud terdapat dalam akun *YouTube KamiBijak* untuk memberikan ragam informasi kepada disabilitas tuli.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan media yang berkaitan erat dengan penggunaan dan kepuasan dari mengonsumsi berita. Dalam riset ini, peneliti menggunakan teori *Uses and Gratifications* untuk dapat menemukan penggunaan dan kepuasan yang nyata diterima khalayak setelah mengonsumsi berita harian *KamiBijak*.

Peneliti tidak melihat adanya *gratification sought* (GS) atau kepuasan yang ingin dicari *audiens* dan *discrepancy* atau kesenjangan kepuasan. Kepuasan yang peneliti temukan dari penelitian Stafford et al. (2004) adalah *gratification obtained* (GO) yang terbagi menjadi tiga yaitu: *content gratification*, *process gratifications*, dan *social gratifications*.

Peneliti juga ingin mengetahui adanya kepuasan yang diterima khalayak yaitu mahasiswa disabilitas tuli Indonesia yang mengakses maupun menonton berita harian disabilitas di media sosial seperti *YouTube* pada kanal berita harian *KamiBijak*. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilihat dengan menggunakan konsep *gratification obtained* (GO) atau kepuasan yang didapat atau diperoleh dengan konsep-konsep yang ditemukan oleh Stafford et al (2004).

Dari teori, konsep, serta penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas peneliti berasumsi bahwa mereka puas dengan adanya berita yang secara langsung

dibawakan oleh jurnalis menggunakan bahasa isyarat. Ini dalam artian media bermanfaat dalam penggunaannya untuk teman-teman tuli karena diakses dan khalayak yang merasa puas dengan menonton konten berita harian di *KamiBijak* tersebut.

Asumsi ini dilihat berdasarkan dari teori *Uses and Gratification* melalui konsep *Gratification Obtained* (GO) merupakan kepuasan yang diperoleh, mahasiswa disabilitas tuli dalam mengonsumsi berita harian, dan penggunaan bahasa isyarat yang dilakukan secara langsung oleh jurnalis *KamiBijak*.