

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Fasilitas layanan publik adalah sarana yang disediakan oleh pihak pemerintah guna menunjang keseharian hidup masyarakat yang bisa digunakan semua orang. Namun, sekarang ini fasilitas umum di Indonesia belum bisa dibilang ‘ramah’ untuk digunakan bagi ‘semua orang’. Aksesibilitas dari fasilitas umum ini belum dapat menunjang kehidupan masyarakat yang menyandang disabilitas. Menurut Tri Wahyuni (CNN, 2015) fasilitas umum yang dapat ‘berguna’ bagi para penyandang disabilitas sering kali luput dari perhatian karena dirasa kegunaannya tidak terlalu berpengaruh pada kehidupan ‘masyarakat pada umumnya’.

Menyoroti kurang ramahnya fasilitas layanan publik untuk kaum difabel, khususnya Tuli, Siti Rodiah (Tempo, 2018) berkata bahwa pengumuman di stasiun dan di dalam kereta umumnya dilakukan menggunakan pengeras suara. Papan informasi yang menyajikan bentuk informasi berupa tulisan pun terkadang memaparkan informasi yang justru berbeda dengan keadaan sebenarnya, tidak lengkap, atau bahkan tidak sesuai dengan yang diberikan melalui suara.

Masalahnya muncul ketika insan Tuli ini hendak bertanya ke petugas kendaraan umum tersebut. Pasalnya, para petugas masih belum memahami cara dan literasi yang cukup untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan insan Tuli. Padahal, jika merujuk pada UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 5 ayat (1), beberapa hak yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas adalah aksesibilitas, pelayanan publik, dan bebas dari tindakan

diskriminasi. Hal serupa juga disorot oleh Annisa Rahmania, koordinator dari Komunitas Jakarta Barrier Free Tourism dan anggota Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek, yang menyatakan bahwa semua lapis petugas dalam transportasi publik memerlukan pelatihan khusus penanganan penyandang disabilitas. Bukan hanya fasilitas saja yang harus disediakan, namun juga perlu pemahaman kebutuhan dari disabilitas oleh para petugas.

Menurut data BPS (2012), jumlah penyandang disabilitas pendengaran di Indonesia sebanyak 602.784 jiwa, dan masih terus berkembang selama 8 tahun terakhir. Penambahan angka tersebut tidak sebanding dengan persiapan penyedia fasilitas umum dalam penyediaan akses informasi ke insan Tuli. Hasil survey selama 2 minggu ke 27 responden Tuli yang merupakan pengguna transportasi umum memperlihatkan bahwa Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan transportasi umum yang paling sering digunakan, 66,7% responden pernah mengalami kesulitan saat menggunakan transportasi umum tersebut, 70,4% responden memilih bertanya ke petugas sebagai cara mendapatkan informasi, dan bahasa isyarat masih menjadi media terbaik untuk digunakan berkomunikasi secara umum oleh teman Tuli. Hal ini membuktikan bahwa dibutuhkan media informasi yang menjelaskan tata cara berbahasa isyarat dengan baik untuk para petugas transportasi umum. Untuk membuat penyandang kaum disabilitas dapat berpartisipasi penuh dalam segala aspek kehidupan dalam masyarakat, perlu dipastikan mereka memiliki akses mudah mengenai informasi dan komunikasi (Tarsidi, 2011). Karena itulah perancangan karya informatif mengenai tata berbahasa isyarat Indonesia (BISINDO) untuk para petugas KRL ini dibuat.

## 1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana cara membuat media informasi BISINDO yang dapat dimengerti dengan jelas agar BISINDO dapat dipahami dan mampu dipraktikkan oleh petugas KRL?

## 1.3. Batasan Masalah

Berikut merupakan target yang dituju oleh karya ini:

### Geografis

A. Wilayah : Jabodetabek

### Demografis

A. Usia : Min. 18-25 tahun

B. Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan

C. Tingkat Pendidikan : Minimal SMA/SMK

D. Pekerjaan : Petugas *Info Center*, Petugas Peron & Loket, Petugas *Passenger Service*, Petugas *Lost & Found*

E. Penghasilan :  $\geq$ Rp4.100.000 (Upah Minimum Regional/UMR wilayah Jabodetabek)

F. Bahasa yang Digunakan : Indonesia (primer)

### Psikografis

Target yang dituju adalah para petugas KRL yang ditugaskan untuk memberikan informasi di peron atau di *information desk* yang aktif secara sosial, produktif mengerjakan tugas atau pekerjaan. Juga memiliki pola pikir terbuka (*open-*

*minded*) dan tertarik untuk mempelajari bahasa isyarat. Memiliki sifat suka berkomunikasi dengan orang lain, suka berkenalan dengan orang baru, dan memiliki rasa keingintahuan serta rasa tanggung jawab yang tinggi.

Selain batasan geografis, demografis dan psikografis, karya ini juga memiliki batasan pada kondisi penggunaannya. Karya ini dirancang dengan tujuan untuk digunakan ketika dalam masa pelatihan petugas, bukan untuk digunakan saat bertugas di lapangan. Hal ini dikarenakan saat bekerja di lapangan, para petugas harus dengan sigap dan cepat memberikan informasi kepada para pengguna jasa KRL, sehingga jika media digunakan pada saat bertugas dirasa kurang efektif. Selain itu, pada pelaksanaan nyatanya para petugas diwajibkan untuk menerima pelatihan yang berhubungan dengan divisi penugasannya sebelum ditugaskan ke lapangan. Pelatihan tersebut menjadi waktu yang tepat untuk menyisipkan materi pembelajaran BISINDO sebagai bagian dari pelatihan pelayanan petugas KRL kepada masyarakat pengguna jasa KRL.

#### **1.4. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan perancangan ini adalah membuat media informasi BISINDO yang dapat dimengerti dengan jelas agar BISINDO dapat dipahami dan mampu dipraktikkan oleh petugas KRL. Petugas KRL diharapkan dapat mengetahui pentingnya penyediaan layanan bahasa isyarat kepada masyarakat, mengerti dan mampu berinteraksi dengan sesama pengguna bahasa isyarat, serta dapat mengimplementasikan BISINDO dalam kerja di lapangan saat bertugas setelah mengikuti program pelatihan yang dirancang pada karya ini.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Bagi Penulis**

Karya ini merupakan hasil desain terakhir dari penulis selama melakukan proses perkuliahan, sehingga menjadi bukti dari buah pikir yang sudah dikaji secara akademik setelah beberapa tahun mendalami pendidikan di bidang seni dan desain. Karya ini juga menjadi tolak ukur kemampuan penulis dalam mengkaji, merancang, dan mendesain sebuah solusi untuk salah satu aspek kehidupan masyarakat yang fundamental.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Masyarakat**

Dalam masyarakat, harapannya adalah karya ini dapat menciptakan pandangan baru terhadap salah satu kelompok yang masih tergolong ‘minoritas’ oleh masyarakat umum agar lebih dilihat dan diperhatikan. Sesuai dengan tujuan dari perancangan ini, karya ini diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif solusi untuk memberikan keadilan dan kesejahteraan kepada seluruh kelompok masyarakat Indonesia secara adil dan beradab, sesuai dengan undang-undang dan nilai atau norma yang berlaku.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Universitas**

Karya ini memberikan kontribusi kepada pengembangan kajian permasalahan sosial dan desain solusi. Bagi universitas, karya ini dapat menjadi bukti intelegensi dan buah pikir yang sudah dikaji oleh insan akademik universitas itu sendiri. Dalam hal ini, penulis sebagai mahasiswa yang mengkaji dan merancang

karya ini, dengan masyarakat sebagai narasumber dan dosen pembimbing sebagai 'rekan akademik' untuk berdiskusi dan memandu penulis, serta dosen penguji dan universitas sebagai pihak yang memvalidasi dan menguji karya. Hal tersebut kemudian menjadi parameter yang dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kualitas lulusan almamater. Selain itu, karya ini juga menjadi persembahan atau kontribusi dari universitas kepada bangsa dan negara, yang bertujuan untuk memakmurkan Indonesia.