

## BAB 2

### KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam meneliti *self disclosure* pada karyawan Tuli di media KamiBijak, peneliti membutuhkan acuan dari berbagai penelitian yang sejenis. Dari penelusuran, peneliti mengambil empat penelitian terdahulu.

Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Amirrul Luthfi Anta Rizky Muhaimin (2019) dengan judul penelitian *Self Disclosure* Penyandang Difabel Pada Media Sosial Instagram. Dalam penelitian ini, Muhaimin meneliti tentang proses keterbukaan diri para disabilitas khususnya disabilitas Tuli di komunitas Gerkatin Surakarta. Teori atau konsep yang digunakan adalah teori penetrasi sosial dan *self disclosure* untuk menjelaskan bagaimana penyandang difabel tuli melakukan keterbukaan diri sebagai bentuk aktualisasi dalam media sosial Instagram, dengan metodologi penelitian kualitatif studi kasus. Hasil penelitian dari Muhaimin adalah *self disclosure* anggota Gerkatin Surakarta mencapai tahap efek pertukaran afektif yang melibatkan perasaan dalam mengungkapkan diri informan. Terjadinya *self disclosure* juga akibat dari adanya faktor internal yang berkaitan dengan kepercayaan diri dan eksternal yang berkaitan dengan adanya mitra dalam hubungan yaitu kedekatan yang dimiliki oleh penyandang difabel dengan seseorang.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Bagus Dwi Bramantyo dan Dinda Rakhma Fitriani (2019) dengan judul penelitian Proses Pembentukan *Self Esteem* dan *Self Identity* pada Teman Tuli di Organisasi Gerkatin Depok. Dalam penelitian ini, Bagus dan Dinda meneliti tentang proses teman-teman disabilitas di organisasi GERKATIN Depok dalam pembentukan identitas diri dan menghargai diri sendiri, juga dalam pengungkapan diri. Teori atau konsep yang digunakan adalah teori identitas diri dengan pendekatan kualitatif dan metodologi fenomenologi. Hasil penelitian dari Bagus dan Dinda adalah teman

Tuli sebenarnya tidak tertutup terhadap teman pendengarannya, bahkan teman tunarungu ingin lebih dekat dengan teman pendengarannya.

Penelitian terdahulu ketiga dilakukan oleh Adhinda Nuch Oktavirany (2018) dengan judul penelitian Proses Pengungkapan Diri Kelompok Difabel Down Syndrome. Dalam penelitian ini, Oktavirany meneliti tentang proses pendekatan untuk mencapai proses pengungkapan diri para penyandang difabel Down Syndrome di Yayasan Pembinaan Anak Cacat Surabaya. Teori atau konsep yang digunakan adalah Pengungkapan Diri atau *Self Disclosure* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus. Hasil penelitian dari Oktavirany adalah terdapat pola yang paling umum dilakukan untuk mencapai titik kedekatan yaitu selalu turut serta dalam segala proses yang dilakukan oleh penyandang difabel *down syndrome* binaan. Selanjutnya yaitu dengan komunikasi antarpersona melalui kedekatan yang sudah terjalin pengurus atau pengasuh dari YPAC dapat memberikan arahan–arahan atau contoh sehingga penyandang difabel *down syndrome* binaan dapat mengelola pesan yang diterima melalui kebiasaan yang mereka lihat. Serta adanya faktor-faktor yang mempengaruhi adanya proses pengungkapan diri penyandang difabel *down syndrome* seperti sifat bawaan, lingkungan yang mendukung, dan kematangan pengasuh dalam memahami penyandang difabel *down syndrome*.

Penelitian terdahulu keempat dilakukan oleh Vidyastuti (2019) dengan judul penelitian Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Dalam penelitian ini, Vidyastuti meneliti tentang kepuasan kerja para pegawai negeri sipil di dalam lingkungan pemerintah kota Semarang. Teori atau konsep yang digunakan adalah konsep kepuasan kerja dengan metode kualitatif studi kasus. Hasil penelitian Vidyastuti adalah menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antar subyek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Pegawai Negeri Sipil itu disebabkan karena ketidak sesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan pegawai, kondisi lingkungan fisik dan sosial yang kurang mendukung bahkan kepemimpinan yang berbeda-beda. Namun dibalik

beragamnya alasan yang dikemukakan subyek yang menjadi perhatian utama mereka pada intinya adalah gaji atau balas jasa yang sesuai dengan kinerja.

Perbedaan dari keempat penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah tidak ada penelitian yang meneliti bagaimana individu membuka dirinya dalam lingkungan pekerjaan dan juga melihat gaya keterkaitan yang dibangun dan kepuasan kerjanya oleh individu atau partisipan kepada rekan kerjanya.

Review	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Nama Peneliti / Tahun Terbit	Amirrul Luthfi Anta Rizky Muhaimin (2019)	Bagus Dwi Bramantyo & Dinda Rakhma Fitriani (2019)	Adhinda Nuch Oktavirany (2018)	Vidyastuti (2019)
Judul Penelitian	<b>Self Disclosure Penyandang Difabel Pada Media Sosial Instagram</b>	<b>Proses Pembentukan Self Esteem dan Self Identity Pada Teman Tuli di Organisasi GERKATIN Depok</b>	<b>Proses Pengungkapan Diri Kelompok Difabel Down Syndrome (Studi Kasus Komunikasi Antarpersona Pengurus Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Surabaya dengan Penyandang Difabel Down Syndrome Binaan)</b>	<b>Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang</b>
Tujuan Penelitian	Mengetahui bagaimana proses <i>self disclosure</i> dapat dilakukan oleh penyandang difabel pada komunitas Gerkatin Surakarta yang berkaitan dengan teori penetrasi sosial oleh Altman dan Taylor.	Mengetahui proses bagaimana harga diri dan identitas diri dibentuk oleh teman-teman Tunarungu dari kelompok GERKATIN Depok, yang dimulai dengan pengungkapan diri teman-teman Tunarungu itu sendiri.	Mengetahui tentang proses pendekatan untuk mencapai proses pengungkapan diri para penyandang difabel Down Syndrome di Yayasan Pembinaan Anak Cacat Surabaya.	Memahami dinamika kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil di wilayah kota Semarang.
Metodelogi	Kualitatif	Pendekatan Kualitatif	Pendekatan Kualitatif dengan	Kualitatif

		dengan Metodelogi Fenomenologi	Metodelogi Studi Kasus	
Teori Konsep	Teori Penetrasi Sosial dan <i>Self Disclosure</i>	Teori Identitas Sosial	Teori Penetrasi Sosial	Konsep Kepuasan Kerja
Hasil Penelitian	Hasil penelitiannya adalah <i>self disclosure</i> anggota Gerkatim Surakarta mencapai tahap efek pertukaran afektif yang melibatkan perasaan dalam mengungkapkan diri informan. Terjadinya <i>self disclosure</i> juga akibat dari adanya faktor internal yang berkaitan dengan kepercayaan diri dan eksternal yang berkaitan dengan adanya mitra dalam hubungan yaitu kedekatan yang dimiliki oleh penyandang difabel dengan seseorang.	Hasil Penelitiannya adalah teman Tuli sebenarnya tidak tertutup terhadap teman pendengarannya, bahkan teman tunarungu ingin lebih dekat dengan teman pendengarannya. Karena dengan bertukar pikiran dengan pendengar, secara tidak langsung kamu dapat meningkatkan harga diri teman tunarungu.	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pola yang paling umum dilakukan untuk mencapai titik kedekatan yaitu selalu turut serta dalam segala proses yang dilakukan oleh penyandang difabel <i>down syndrome</i> binaan. Selanjutnya yaitu dengan komunikasi antarpersona melalui kedekatan yang sudah terjalin pengurus atau pengasuh dari YPAC dapat memberikan arahan-arahan atau contoh sehingga penyandang difabel <i>down syndrome</i> binaan dapat mengelola pesan yang diterima melalui kebiasaan yang mereka lihat. Serta adanya faktor-faktor yang mempengaruhi adanya proses pengungkapan diri penyandang difabel <i>down syndrome</i> seperti sifat bawaan, lingkungan yang mendukung, dan kematangan pengasuh dalam memahami	Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan antar subyek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Pegawai Negeri Sipil itu disebabkan karena ketidak sesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan pegawai, kondisi lingkungan fisik dan sosial yang kurang mendukung bahkan kepemimpinan yang berbeda-beda. Namun dibalik beragamnya alasan yang dikemukakan subyek yang menjadi perhatian utama mereka pada intinya adalah gaji atau balas jasa yang sesuai dengan kinerja.

			penyandang difabel <i>down syndrome.</i>	
--	--	--	---	--

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu  
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

## 2.2. Teori dan Konsep

### 2.2.1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu dalam bentuk bertukar pikiran atau ide dengan orang lain. Atau dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah lingkungan komunikasi di mana setiap orang saling mengutarakan perasaan, pikiran, emosi, dan informasi lainnya dengan bertatap muka dengan orang lain. Komunikasi interpersonal dapat berlangsung dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi Interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan diterima, tetapi tentang bagaimana mengatakannya, bagaimana menggunakan bahasa tubuh, dan ekspresi wajah apa yang harus diberikan.

Joseph A. DeVito (2017) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses dimana satu orang menyampaikan informasi dan menerima informasi dari orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai efek dan kesempatan untuk memberikan umpan balik segera. Semua elemen proses komunikasi digunakan dalam komunikasi. Komunikasi interpersonal disini adalah komunikasi tatap muka antara komunikator dan komunikator dalam operasinya, yang dapat dilihat langsung dari proses umpan balik dari lawan bicara, baik dalam situasi formal maupun informal, sehingga komunikasi berlangsung secara intens dan dapat berlangsung lama. Ada bentuk kesamaan makna dan simbol yang digunakan selama komunikasi (DeVito, 2017).

#### 2.2.1.1. Elemen-elemen dalam Komunikasi Interpersonal

Telah dijelaskan dalam Pengantar Ilmu Komunikasi bahwa secara umum komunikasi memiliki beberapa unsur penting, yaitu sumber, penerima, pesan, saluran, penyandian, penguraian kode, interferensi, umpan balik, dan konteks. Begitu pula dengan

komunikasi interpersonal. Menurut Joseph A. DeVito (2017), ada beberapa unsur atau unsur penting dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Sumber – Penerima (*Source – Receiver*) : Komunikasi Interpersonal mengikutkan paling setidaknya dua orang, yang masing-masing dapat bertindak sebagai sumber, yaitu membentuk dan mengirim pesan, atau sebagai penerima, yaitu penerima pesan.
2. Pesan (*Message*) : Pesan merupakan sinyal yang dipandang sebagai stimuli atau rangsangan bagi penerima pesan dan diterima oleh salah satu indera manusia atau kombinasi dari beberapa indera manusia. Dengan kata lain, dalam komunikasi tatap muka, kita mengirim dan menerima pesan melalui lima panca indera yang kita miliki. Kita menegosiasikan makna yang kita peroleh dari komunikasi interpersonal melalui pengiriman dan penerimaan pesan verbal dan pesan nonverbal.
3. *Encoding - Decoding* : *Encoding* berarti perbuatan menghasilkan informasi, seperti menulis dan berbicara. Sedangkan *decoding* berarti tindakan memahami informasi, seperti mendengarkan atau membaca.
4. Media (*Channel*) : Arti dari saluran adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan yang menghubungkan sumber dan tenggelam. Dalam komunikasi tatap muka, kita mengirim dan menerima informasi melalui panca indera kita.
5. Gangguan (*Noise*) : Secara teknis, gangguan atau kebisingan adalah segala sesuatu yang mendistorsi informasi. Atau sesuatu yang mencegah penerima menerima pesan. Interferensi atau kebisingan dalam komunikasi juga dapat disebut sebagai hambatan komunikasi. Ada beberapa jenis gangguan yaitu gangguan semantik, gangguan fisik, gangguan psikis, gangguan intelektual, dan gangguan lingkungan.

6. Umpan balik (*Feedback*) : Umpan balik adalah informasi yang diterima sebagai tanggapan atas pesan yang telah terkirim. Umpan balik dapat berupa umpan balik verbal atau non verbal, umpan balik positif atau negatif, dan lainnya.
7. Konteks (*Context*) : Komunikasi akan selalu terjadi dalam konteks atau lingkungan yang mempengaruhi isi atau bentuk informasi yang ingin disampaikan. Selain itu, konteks budaya ataupun konteks lingkungan di mana komunikasi berlangsung juga dapat mempengaruhi keluaran atau efek yang dihasilkan. Konteks lingkungan dapat berupa lokasi fisik tempat terjadinya interaksi. Pada saat yang sama, yang termasuk dalam konteks situasional atau konteks budaya adalah ruang hidup atau latar budaya masing-masing peserta komunikasi.
8. Etika (*Ethics*) : Komunikasi senantiasa mempunyai imbas, sehingga komunikasi selalu melibatkan etika komunikasi. Hal yang sama berlaku dalam prasyarat komunikasi Interpersonal. Setiap aktivitas komunikasi mempunyai bentuk kepribadian, yang benar dan yang salah.

#### 2.2.1.2. Prinsip-Prinsip dalam Komunikasi Interpersonal

Bedasarkan Joseph A. DeVito (2017), prinsip-prinsip komunikasi interspersonal berikut ini adalah :

1. Komunikasi Interpersonal adalah sebuah strategi transaksi. Komunikasi antarpribadi ialah suatu langkah atau peristiwa yang berkesinambungan di mana setiap elemen saling bergantung. Interaksi manusia terus berkembang dan berubah. Untuk mengenal representasi komunikasi antarpribadi sebagai langkah transaksional, jenis komunikasi transaksional bisa menjadi balasannya.
2. Komunikasi Interpersonal berisikan sejumlah tujuan. Komunikasi interpersonal mempunyai lima tujuan, adalah untuk :

- Belajar – Interaksi atau komunikasi antarpribadi yang memungkinkan untuk meneladani dan lebih mengenal orang sekitar dan lingkungannya.
  - Membangun hubungan – Komunikasi antarpribadi dapat membantu seseorang terhubung dengan orang sekitar.
  - Mempengaruhi – Individu dapat mempengaruhi tabiat dan tindakan orang sekitar melalui komunikasi antarpribadi.
  - Bermain – Komunikasi Interpersonal bisa digunakan sebagai aktivitas permainan.
  - Membantu – melalui Komunikasi antarpribadi, Pengobatan menggunakan cara psikoterapi yang dikenal sebagai Metode Komunikasi Terapi Keperawatan.
3. Komunikasi Interpersonal adalah bermakna ganda. Segala informasi bisa menjadi samar-samar, dengan setiap individu menyampaikan arti berbeda untuk informasi serupa.
  4. Hubungan Interpersonal bisa berupa simetris atau bersifat saling mengisi. Interaksi antarpribadi bisa memotivasi bentuk personalitas yang sama ataupun yang berbeda.
  5. Komunikasi Interpersonal mengacu pada inti dalam hubungan antara peserta. Pada metode komunikasi antarpribadi, hubungan interpersonal menyentuh karakter yang sangat penting, karena ikatan antarpribadi yang sehat merupakan ciri dari komunikasi yang efektif.
  6. Komunikasi Interpersonal adalah sesuatu yang dapat ditandai atau ditandai sehingga setiap individu membagi bagian-bagian komunikasi menjadi rangsangan atau rangsang dan tanggapan terhadap ide-ide yang mendasari yang dipegang oleh masing-masing peserta.
  7. Interaksi manusia tidak bisa dihindari, tidak bisa dirubah, dan tidak bisa diulang. Dalam hal interaksi manusia, tidak bisa tidak

berkomunikasi, dan kami tidak dapat mengulangi pesan tertentu secara akurat.

### **2.2.2. Pengungkapan Diri (*Self Disclosure*)**

*Self disclosure* adalah teori Pengungkapan Diri atau yang biasa dikenal dengan Johari Window Theory atau Johari Window. Nurudin (2017:185) mengutarakan bahwa teori ini pertama kali dikemukakan oleh dua psikolog Amerika, yaitu Joseph Luft (1916-2014) dan Harrington Ingham (1914-1995) dan teori ini dipercaya dapat mempelajari bagaimana relasi seseorang dengan orang sekitar atau juga tindakan mengungkapkan bagaimana kita berinteraksi dengan orang-orang dalam keadaan saat ini dan memberikan informasi yang relevan berkenaan dengan masa lalu yang dapat menjelaskan tanggapan kita di masa sekarang.

Corsini (1987:115) menuturkan bahwa pengungkapan diri merupakan proses dimana seseorang secara suka rela dan sengaja menyampaikan informasi pribadi berkenaan dengan sikap, pendapat, dan hal-hal yang menarik perhatian mereka.

Devito (2017: 64) menuturkan bahwa keterbukaan diri ialah jenis komunikasi yang dimana seseorang mengekspos informasi mengenai dirinya yang biasanya ditutupi atau tidak diceritakan pada orang sekitar. Istilah keterbukaan diri merujuk pada pengungkapan sebuah informasi dengan keadaan sadar.

Dari beberapa definisi pengungkapan diri, penulis dapat menekankan bahwa pengungkapan diri ialah pengungkapan informasi kepada orang sekitar. Pengungkapan berhubungan dengan informasi pribadi, perasaan, sikap dan pendapat.

#### **2.2.2.1. Aspek-aspek *Self Disclosure***

Devito (2017) merumuskan bahwa terdapat lima dimensi di dalam *self disclosure*, yaitu

1. *Valence Self-Disclosure*, valensi adalah pengungkapan diri positif atau negatif. Orang dapat menyatakan hal-hal tentang diri mereka sendiri yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, atau mereka dapat memberikan pujian atau kritik pada diri mereka sendiri. Faktor nilai mempengaruhi seberapa banyak individu mengungkapkan tentang diri mereka sendiri.
2. *Amount*, yaitu besarnya pengungkapan diri bisa diukur dengan melihat seberapa sering manusia tersebut membuka diri dan masa pengungkapan diri atau waktu yang dibutuhkan untuk mengungkapkan keterangan pengungkapan diri pribadi kepada orang sekitar.
3. *Accuracy / Honesty*, yaitu dimana individu mengekspresikan diri dengan akurasi dan kejujuran. Keakuratan pengungkapan diri seseorang dibatasi oleh seberapa baik individu tersebut mengenal dirinya sendiri. Pengungkapan diri bisa bervariasi dalam persoalan kejujuran. Manusia mungkin sangat jujur atau melebih-lebihkan, membelakangi poin penting atau memanipulasi.
4. *Intention*, yaitu sejauh mana manusia mengucapkan apa yang ingin diungkapkannya, sebagaimana besarnya individu memonitor informasi yang akan ia sampaikan kepada orang sekitar.
5. Keakraban / *Intimacy*, ialah seseorang yang dapat memberitahu secara detail paling dekat dalam hidupnya, beberapa hal yang dianggap perifer atau impersonal, atau beberapa hal yang sekedar kebohongan.

#### 2.2.2.2. Tingkatan *Self Disclosure*

Menurut John Powell (dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2015) tingkatan- tingkatan *self disclosure* pada komunikasi ialah:

1. Basa – basi : tingkat pengungkapan diri paling lemah maupun paling rendah, dan meskipun adanya keterbukaan antar orang, tidak ada ikatan interpersonal. Semua orang hanya bertukar salam karena kesopanan.
2. Membicarakan orang lain : Segala pemaparan dalam suatu komunikasi adalah tentang orang maupun hal lain selain dirinya. Meskipun pada level ini isi komunikasinya lebih dalam, pada level ini diri mereka tidak mengungkapkan dirinya.
3. Menyatakan gagasan atau pendapat : Hubungan dekat sudah dimulai. Individu mulai menampilkan diri kepada orang lain, meskipun hanya menurut pendapat mereka tentang hal-hal tertentu.
4. Perasaan: Setiap orang bisa memiliki pemikiran maupun pendapat yang sama, namun perasaan maupun emosi yang mengiringi pikiran atau pandangan setiap orang bisa jadi berbeda. Segala hubungan yang menginginkan persahabatan antarpribadi yang sejati harus dibangun di atas hubungan yang terbuka, tulus, dan dapat mengutarakan kasih sayang yang mendalam.
5. Hubungan puncak: Pengungkapan diri yang sudah sangat berkembang, dan individu yang membentuk hubungan mampu mengeksplorasi perasaan yang dialami oleh manusia lain. Semua persahabatan yang sejati harus dibangun di atas keterbukaan diri dan kejujuran yang sepenuhnya.

#### 2.2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Disclosure*

Faktor yang mempengaruhi *self disclosure* berdasarkan Joseph A. Devito (2017) adalah sebagai berikut :

1. Efek Diadik : Dalam pembahasan di atas, sudah ditekankan bahwa keterbukaan diri atau pengungkapan diri itu bersifat

timbang balik. Dengan demikian, pengungkapan diri kita, dalam menanggapi keterbukaan orang lain, memungkinkan interaksi kita dengan orang lain. Pengungkapan diri kita mendorong komunikator kita untuk terbuka dalam komunikasi atau interaksi antara dua orang.

2. Ukuran Khalayak : Seperti yang telah dibahas sebelumnya, keterbukaan diri adalah salah satu tanda adanya komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, pengungkapan diri lebih mungkin terjadi dalam komunikasi dengan khalayak kecil, seperti dalam komunikasi antarpribadi atau kelompok. Alasannya sederhana, jika audiens dengan skala besar, maka akan sulit bagi kita untuk mengontrol dan menerima umpan balik dari mitra komunikasi. Jika audiensnya sedikit, maka kita dapat meninjau komunikasi dan melihat umpan balik. Jika mitra komunikasi kita merespons keterbukaan diri kita dengan baik, juga dengan melakukan keterbukaan diri, maka proses komunikasi mempresentasikan diri kita akan terus berlanjut.
3. Topik Bahasan : Pada awalnya orang selalu membicarakan hal-hal umum. Semakin akrab, semakin dalam topik pembicaraan. Mustahil bagi seseorang untuk berbicara dengan orang yang baru kami temui tentang sesuatu yang sangat pribadi, seperti sesuatu hal kehidupan yang sangat mendalam. Seseorang akan lebih suka topik pembicaraan umum, seperti cuaca, politik umum, situasi keuangan negara atau keadaan masyarakat.
4. Valensi : Ini ada hubungannya dengan sifat positif atau negatif dari pengungkapan diri. Secara umum, manusia cenderung lebih memilih valensi positif atau pengungkapan diri positif daripada pengungkapan diri negatif. Apalagi jika mitra komunikasi kita bukanlah seseorang yang benar-benar

kita kenal. Namun, pengungkapan diri negatif dapat terjadi jika lawan bicara yang kita ajak berkomunikasi adalah seseorang yang sudah kita kenal.

5. Jenis Kelamin : Wanita lebih terbuka daripada pria. Sejumlah pengkajian menunjukkan bahwa wanita lebih terbuka daripada pria. Meski bukan berarti pria juga tidak melakukan keterbukaan diri. Bedanya, ketika seorang wanita menunjukkan dirinya kepada seseorang yang disukainya, seorang pria menunjukkan dirinya kepada seseorang yang dia percaya.
6. Ras, Nasionalitas, dan Usia : Ini juga dapat dilihat sebagai stereotip ras, kebangsaan, dan usia. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa beberapa ras mengungkapkan diri lebih sering daripada yang lain. Misalnya, orang kulit putih Amerika melakukan lebih banyak pengungkapan diri daripada orang kulit hitam, juga dengan bertambahnya usia, orang berusia 17-50 tahun membuat pengungkapan diri lebih banyak daripada orang yang lebih muda atau lebih tua.
7. Mitra dalam Hubungan : Dengan melihat keakraban sebagai pengukur kedalaman pengungkapan diri, pasangan komunikasi atau pasangan dalam suatu hubungan akan menentukan pengungkapan diri. Dalam mengungkapkan diri kepada orang-orang yang dianggap dekat, seperti suami/istri, anggota keluarga atau bahkan teman dekat, kita akan melihat bagaimana mereka bereaksi. Jika kita menganggap mereka sebagai orang yang hangat dan peduli, hingga kita akan melaksanakan keterbukaan diri, jika tidak, kita akan lebih memilih untuk menutup diri.

#### 2.2.2.4. Bahaya *Self Disclosure*

Sebuah proses komunikasi dapat memiliki konsekuensi, oleh karena itu penting untuk berhati-hati saat menyampaikan pesan. Menurut Devito (dalam Pamuncak, 2011), ada banyak manfaat dari keterbukaan diri yang bisa menjadikan kita lupa akan risikonya. Beberapa bahaya dari pengungkapan diri adalah dapat memalukan, dapat menimbulkan perasaan terluka, dan dapat disalahartikan. Berikut disebutkan beberapa bahayanya pengungkapan diri:

1. Penolakan Pribadi dan Sosial

Pengungkapan diri biasanya dilakukan kepada orang yang mempercayai individu tersebut. Orang yang melakukan pengungkapan diri harus merasa bahwa orang lain akan memberikan *support* atau dukungan untuk pengungkapan diri tersebut. Namun, jika pengungkapan diri tidak populer atau bertentangan dengan orang lain, akan ada keberatan individu.

2. Kerugian material

Terkadang pengungkapan diri atau *self-disclosure* bisa berakibatkan adanya kerugian yang signifikan. Misalnya, seorang politisi yang telah dirawat oleh psikiater dapat melenyapkan dukungan dari partainya sendiri dan publik akan sungkan untuk memberikan suara menentanginya.

3. Kesulitan intrapribadi

Kesulitan internal juga dapat terjadi ketika seseorang atau individu tidak mengharapkan bahwa dia akan menerima respon. Jika Anda menemukan penolakan, tidak adanya dukungan, atau rekan kerja terdekat Anda menghindarinya, saat itulah seseorang terjebak di dalam.

### 2.2.3. Teori Keterikatan (*Attachment Theory*)

Meskipun sering dianggap sebagai teori psikologis, Ainsworth dan Bowlby (1991) mencatat bahwa teori keterikatan selalu bersifat eklektik, mengacu pada sejumlah disiplin ilmu, termasuk psikologi perkembangan, kognitif, sosial, dan kepribadian, teori sistem, dan berbagai cabang bio - ilmu logika, termasuk genetika. Teori keterikatan berakar pada pengamatan John Bowlby tentang anak-anak yang tidak dapat menyesuaikan diri dan dirawat di rumah sakit. Bowlby (1951) menyimpulkan bahwa memiliki hubungan yang saling dekat, peduli, dan stabil dengan pengasuh diperlukan untuk perkembangan mental, emosional, dan sosial anak yang sehat. (Dawn, 2021)

Awalnya, tujuan utama dari teori keterikatan adalah untuk menentukan bagaimana interaksi sosial antara bayi dan pengasuh mempengaruhi perkembangan kepribadian, termasuk kesehatan emosional. Saat ini teori berfokus lebih luas pada bagaimana gaya keterikatan berfungsi dalam berbagai jenis hubungan. Penelitian tentang keterikatan orang dewasa telah difokuskan untuk mengungkap perbedaan gaya keterikatan dalam kognisi, emosi, dan komunikasi. Model diri mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki citra diri positif versus negatif sebagai berharga, menyenangkan, dan mandiri. Orang dengan model diri negatif memiliki tingkat kecemasan keterikatan yang tinggi karena mereka takut ditolak atau ditinggalkan. Model orang lain mencerminkan seberapa responsif, perhatian, dan penghargaan yang diharapkan orang lain terhadap mereka. Orang dengan model negatif dari orang lain mengalami tingkat penghindaran keterikatan yang tinggi dan ketidaknyamanan dengan kedekatan. (Dawn, 2021)

Bartholomew dan Horowitz (2021) menggambarkan empat gaya keterikatan yang berbeda untuk orang dewasa, yaitu aman (model positif diri sendiri dan orang lain), meremehkan (model positif diri sendiri, model negatif orang lain), sibuk (model negatif diri sendiri, model positif orang lain), dan takut (model negatif diri sendiri dan orang lain).

Komunikasi menempati posisi sentral dalam teori keterikatan. Bahkan, komunikasi memainkan setidaknya empat peran dalam proses keterikatan, yaitu :

1. Komunikasi sebagai Penyebab Gaya Keterikatan

Komunikasi menyebabkan gaya keterikatan berkembang dan berubah. Seperti dibahas sebelumnya, anak-anak kecil mengembangkan gaya keterikatan sebagian berdasarkan komunikasi dengan pengasuh. Komunikasi terus berfungsi sebagai agen penyebab keterikatan sepanjang hidup seseorang (Dawn, 2021). Interaksi sosial baru dengan orang lain yang signifikan mengubah model diri dengan orang lain yang ada dan mengakibatkan kepada gaya keterikatan seseorang.

2. Komunikasi sebagai Konsekuensi dari Gaya Keterikatan.

Komunikasi mencerminkan persepsi seseorang tentang diri sendiri dan orang lain. Mengambil tiga contoh kasus. Pertama, seseorang yang memiliki gaya meremehkan, mungkin menolak kesempatan untuk berkencan dengan pria baru dengan mengatakan, "Saya terlalu sibuk dengan karir saya untuk terlibat dengan siapa pun sekarang." Pernyataan seperti itu menunjukkan bahwa orang tersebut melihat ambisi pribadinya lebih penting daripada mengembangkan hubungan. Kedua, seseorang dengan gaya sibuknya, mungkin mengeluh kepada saudara perempuan dan anak-anaknya bahwa mereka tidak "ada untuknya" ketika dia membutuhkan mereka, atau memberi tahu pasangan kencan bahwa mereka tidak "menghabiskan cukup waktu" dengannya. Pernyataan klasik yang sibuk ini mencerminkan kebutuhan orang tersebut akan memvalidasi diri dan ketakutannya akan kesendirian. Terakhir, bahkan jika teman-teman Maria berhasil membujuknya untuk menghadiri pertemuan sosial, seseorang yang memiliki gaya keterikatan yang menakutkan, dimana dia akan mungkin duduk di sudut saat menghadiri pertemuan sosial dan menonton orang daripada memulai percakapan dengan seseorang

yang dia anggap menarik. Dalam setiap kasus ini, komunikasi orang tersebut adalah "konsekuensi" dari gaya keterikatannya karena kurangnya berkomunikasi.

3. Komunikasi sebagai Mediator Keterikatan dan Kualitas Hubungan.  
Komunikasi membantu menjelaskan mengapa kualitas hubungan bervariasi berdasarkan gaya keterikatan. Dengan cara ini, komunikasi bertindak sebagai mediator. Ini memberi tahu kita mengapa orang-orang dengan gaya keterikatan yang berbeda juga memiliki perbedaan dalam cara lain, seperti seberapa bahagia mereka dalam hubungan mereka. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa individu yang aman melaporkan lebih banyak kepuasan dan stabilitas hubungan daripada individu dengan gaya keterikatan lain dan bahwa memiliki pasangan yang aman terkait dengan kebahagiaan. Komunikasi adalah sarana di mana orang-orang dengan gaya keterikatan aman membangun dan memelihara hubungan yang sukses. Secara khusus, penelitian menunjukkan bahwa karena individu dengan gaya keterikatan aman cenderung berkomunikasi menggunakan perilaku konflik yang lebih konstruktif, pengungkapan diri, dan bentuk ekspresi emosional yang positif, daripada individu dengan gaya keterikatan tidak aman, hubungan mereka juga cenderung lebih memuaskan.
4. Komunikasi sebagai Penguatan Gaya Keterikatan.  
Orang-orang berkomunikasi dengan cara yang konsisten dengan gaya keterikatan mereka, yang kemudian mengarahkan orang lain untuk memperlakukan mereka dengan cara yang memperkuat model diri mereka dan orang lain. Individu yang aman percaya diri dan positif, mengarahkan orang untuk merespons dengan baik kepada mereka. Interaksi dengan orang yang tidak percaya diri seringkali kurang menyenangkan.

#### **2.2.4. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)**

Kepuasan kerja adalah sikap keseluruhan individu terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah persepsi positif terhadap suatu pekerjaan yang dihasilkan dari penilaian karakteristik pekerjaan (Robbins & Judge, 2015). Menurut Howell dan Dipboye dalam Munandar (2012), kepuasan kerja adalah hasil keseluruhan dari seberapa baik atau buruknya seorang pekerja dalam setiap aspek pekerjaannya (Munandar, 2012). Menurut George (2012), kepuasan kerja adalah perasaan atau keyakinan tentang pekerjaan seseorang, yang dapat berdampak positif pada berbagai perilaku dalam suatu organisasi dan berkontribusi pada kesejahteraan karyawan. (George, 2012). Berdasarkan definisi di atas, penulis memahami bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif atau negatif yang muncul dari sikap karyawan terhadap tanggung jawab atas pekerjaan yang diselesaikan dan diharapkan dan berdampak pada perusahaan.

Menurut Robbins (2015), ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu gaji, pengawasan, pekerjaan, rekan kerja, dan keseluruhan (Robbins, 2015). Sedangkan Mullin dalam Wijono (2010) memaparkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, ialah :

1. Faktor pribadi, meliputi kecerdasan dan kemampuan, Pendidikan, usia, orientasi kerja, dan status perkawinan.
2. Faktor sosial, termasuk ikatan dengan rekan kerja, , kesempatan untuk berinteraksi, kelompok kerja dan norma, dan organisasi informal.
3. Faktor budaya, termasuk keyakinan, sikap, dan nilai yang mendasarinya.
4. Faktor organisasi, termasuk sifat dan ukuran, sifat pekerjaan, kebijakan dan prosedur personel, kondisi kerja, sistem manajemen, dan gaya kepemimpinan.
5. Faktor lingkungan, meliputi pengaruh sosial, ekonomi, teknologi dan pemerintah. Setiap komponen dasar faktor kepuasan kerja dapat diterapkan dan diberikan dengan mengacu pada salah satu teori untuk memperoleh kepuasan kerja. Jadi, faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, pengawasan, promosi, dan rekan kerja.

Setiap komponen dasar faktor kepuasan kerja dapat diterapkan dan diberikan dengan mengacu pada salah satu teori untuk memperoleh kepuasan kerja.

### **2.2.5. Budaya Organisasi**

Budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2014) adalah sebuah sistem dengan makna yang dipahami bersama dan dianut oleh anggotanya sehingga membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain (Robbins & Judge, 2014). Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2013) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah perangkat asumsi yang dibagi dan diterima secara implisit begitu saja dipegang oleh satu kelompok yang menentukan bagaimana hal itu dirasakan, dipikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan yang beragam. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah sebuah sistem yang dipahami, dianut, dan dipegang oleh satu kelompok sehingga dapat membedakan dengan organisasi lain yang berada dalam lingkungan yang beragam (Kreitner & Kinicki, 2013).

#### **2.2.5.1. Fungsi Budaya Organisasi**

Menurut Sunarto (2011) menyebutkan bahwa budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi, antara lain: (Riani, 2011)

- 1. Peningkatan Organisasi**

Budaya organisasi berfungsi sebagai peningkatan seluruh komponen organisasi, terutama pada saat organisasi menghadapi guncangan baik dari dalam maupun dari luar akibat adanya perubahan.

- 2. Integrator**

Budaya organisasi merupakan alat untuk menyatukan beragam sifat, karakter, bakat dan kemampuan yang ada di dalam organisasi.

- 3. Identitas Organisasi**

Budaya organisasi adalah salah satu identitas organisasi.

4. Energi untuk mencapai kinerja yang tinggi  
Berfungsi sebagai suntikan energi untuk mencapai kinerja yang tinggi.
5. Ciri Kualitas  
Budaya organisasi merupakan representasi dari ciri kualitas yang berlaku dalam organisasi tersebut.
6. Motivator  
Budaya Organisasi juga merupakan pemberi semangat bagi para anggota organisasi. Organisasi yang kuat akan menjadi motivator yang kuat juga bagi para anggotanya.
7. Pedoman Gaya Kepemimpinan  
Adanya perubahan didalam organisasi akan membawa pandangan baru tentang kepemimpinan .

Sementara itu Kreitner dan Kinicki (2013) fungsi budaya organisasi adalah:

1. Memberikan anggota identitas organisasional. Menunjukkan ciri khas yang membedakan dengan organisasi lainnya yang mempunyai sifat khas yang berbeda.
2. Memfasilitasi komitmen kolektif. Anggota organisasi mempunyai komitmen bersama tentang norma-norma dalam organisasi yang harus diikuti dan tujuan bersama yang harus dicapai.
3. Meningkatkan stabilitas sosial sehingga mencerminkan bahwa lingkungan kerja dirasakan positif dan diperkuat, konflik dan perubahan dapat dikelola secara efektif.
4. Membentuk perilaku dengan membantu anggota menyadari atas lingkungannya. Budaya organisasi dapat menjadi alat untuk membuat orang berpikir sehat dan masuk akal.

#### **2.2.6. Disabilitas Tuli**

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas :

“Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik yang mungkin mengalami hambatan untuk berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakat, sehingga sulit untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif atas dasar persamaan hak”

Kata disabilitas berasal dari bahasa Inggris, *different ability*, yang artinya manusia memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Ada beberapa istilah untuk penyandang disabilitas, yaitu Kementerian Sosial untuk penyandang disabilitas, Kementerian Pendidikan Nasional untuk penyandang kebutuhan khusus, dan Kementerian Kesehatan untuk penyandang disabilitas. Berikut adalah beberapa definisi disabilitas dari berbagai sumber:

1. Menurut Resolusi PBB Nomor 61/106 tanggal 13 Desember 2006, “Penyandang Disabilitas adalah individu yang karena cacat bawaan atau tidak bawaan dalam kemampuan fisik atau mentalnya, tidak dapat sepenuhnya atau sebagian menjamin kebutuhan pribadi dan/atau kehidupan sosialnya secara normal.”
2. Menurut Peraturan Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang “Hak Asasi Manusia, Penyandang disabilitas merupakan kelompok rentan dan berdasarkan kekhususannya, penyandang disabilitas berhak atas perlakuan dan perlindungan yang lebih.”
3. Menurut Peraturan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Disabilitas ialah “setiap orang dengan cacat fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau menjadi penghalang dan hambatan untuk berfungsi secara normal, termasuk penyandang cacat fisik; orang cacat mental; orang cacat fisik dan mental.”
4. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, “Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang menderita keterbatasan fisik, psikologis, mental, dan/atau sensorik

yang kronis dan dapat mengalami hambatan dan kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lain atas dasar persamaan hak.”

Menurut Reefani (2013), penyandang disabilitas dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Disabilitas Mental

Disabilitas mental atau kelainan mental terdiri dari:

1. Mental Tinggi. Kerap disebut sebagai jenius psikologis, dan selain memiliki kecerdasan di atas rata-rata, ia juga memiliki daya cipta dan rasa tanggung jawab atas tugas-tugasnya.
2. Mental Rendah. Kemampuan mental rendah di bawah rata-rata atau IQ (*Intelligence Quotient*) dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu slow learner, yaitu anak-anak dengan IQ (*Intelligence Quotient*) antara 70-90. Sedangkan anak dengan IQ (*intelligence quotient*) di bawah 70 disebut anak berkebutuhan khusus.
3. Berkesulitan Belajar Spesifik. Prestasi belajar yang diperoleh (achievement) terkait kesulitan belajar.

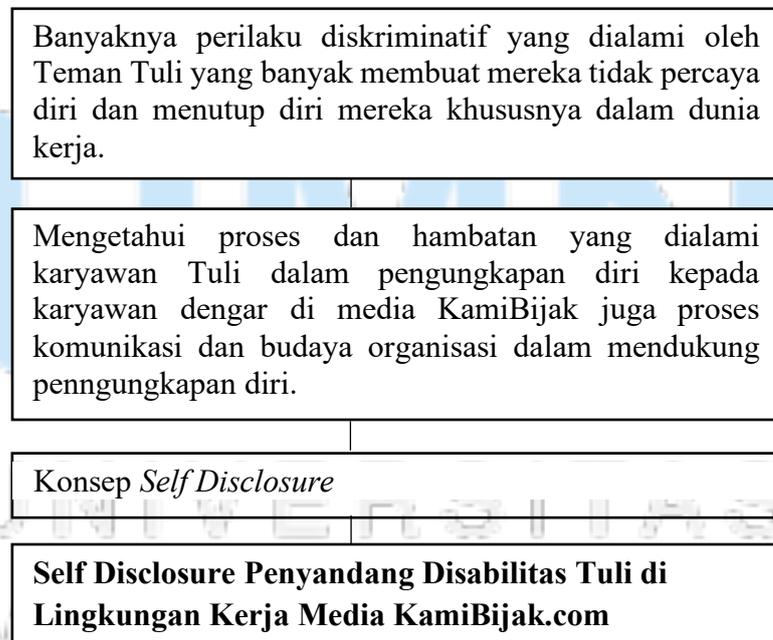
b. Disabilitas Fisik

Disabilitas Fisik atau kelainan fisik terdiri dari:

1. Kelainan Tubuh (Tuna Daksa). Tuna daksa ialah manusia dengan gangguan gerak karena kelainan struktur neuromuskular dan skeletal bawaan, penyakit atau kecelakaan (kehilangan organ), polio, dan kelumpuhan.
2. Kelainan Indera Penglihatan (Tuna Netra). Tunanetra ialah manusia dengan gangguan penglihatan. Tunanetra dapat dibagi menjadi dua kategori, ialah buta total dan *low vision*.
3. Kelainan Pendengaran (Tunarungu). Tunarungu ialah manusia dengan gangguan pendengaran permanen dan tidak permanen. Karena mereka adalah tunarungu dan orang tuli memiliki gangguan bicara, mereka sering disebut sebagai gangguan bicara.

4. Kelainan Bicara (Tunawicara). Tunawicara adalah Seseorang yang mengalami permasalahan dalam mengungkapkan ide melalui bahasa lisan, sehingga sulit atau bahkan sulit dipahami orang lain. Hambatan bahasa ini dapat dipahami oleh orang sekitar. Gangguan bicara bisa bersifat fungsional, yang dapat dikarenakan oleh ketulian, atau organik, yang dapat disebabkan oleh cacat pada organ bicara atau gangguan pada organ motorik.
- c. Tunaganda (Disabilitas Ganda)  
 Penyandang disabilitas ganda atau lebih dari satu disabilitas (cacat fisik dan mental) mengacu pada seseorang dengan lebih dari satu profesi, seperti orang yang buta dan tuli pada saat yang sama, orang yang cacat fisik dengan keterbelakangan mental. atau bahkan pada saat yang bersamaan.

### 2.3. Alur Penelitian



Tabel 2.2 Alur Penelitian

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022