

KOMUNIKASI ASERTIF PENYANDANG DISABILITAS FISIK PUSAT PELAYANAN SOSIAL GRIYA HARAPAN DIFABEL DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT

Pribowo, POLTEKESOS Bandung, pribowostks@gmail.com

Naila Fadilah, POLTEKESOS Bandung, nailafad23@gmail.com

Catur Hery Wibawa, POLTEKESOS Bandung, caturherywibawa@gmail.com

*corresponding author

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article history:	Persons with disabilities represent a significant minority group that often faces barriers in interaction and full participation in society. This study aims to describe assertive communication among persons with physical disabilities at the Griya Harapan Difabel Social Service Center. The focus includes seven aspects: expressing opinions, giving and receiving positive feedback, giving and receiving negative feedback, assertively refusing requests, managing confrontation, and nonverbal behavior. A qualitative descriptive approach was used, involving five informants: three service users, one social worker, and one dormitory supervisor. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that persons with physical disabilities tend to express opinions only in safe and familiar situations, openly receive praise through positive expressions, and accept criticism well when delivered politely. Refusals are conveyed directly and briefly, usually when strong reasons exist. Requests for assistance are commonly related to physical limitations. In conflict situations, they tend to avoid confrontation and suppress emotions. Nonverbal behavior reflects a closed communication style, particularly in formal settings or with unfamiliar individuals. Overall, assertive communication skills among persons with physical disabilities have not yet developed optimally and consistently. Factors such as low self-confidence, social atmosphere, and the closeness of relationships influence their communication patterns. Therefore, ongoing support and training are necessary to foster courage, assertiveness, and stability in both verbal and nonverbal communication.
Received 3 Sep 2025	
Revised 8 Dec 2025	
Accepted 28 Dec 2025	
Published 31 Dec 2025	
	<p>Keywords : Assertive Communication; Persons with Physical Disabilities; Social Service Center.</p>
	<p>ABSTRAK</p> <p><i>Penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas dengan populasi yang signifikan dan sering menghadapi hambatan dalam berinteraksi serta berpartisipasi secara setara di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan komunikasi asertif penyandang disabilitas fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel. Fokus penelitian mencakup tujuh aspek, yaitu: penyampaian pendapat, pemberian dan penerimaan umpan balik positif, pemberian dan penerimaan umpan balik negatif, penolakan secara asertif, pengajuan permintaan, pengelolaan konfrontasi, dan perilaku nonverbal. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan lima informan yang terdiri dari tiga penerima manfaat, satu pekerja sosial, dan satu pembimbing wisma. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik cenderung menyampaikan pendapat dalam situasi yang aman dan akrab, menerima puji secara terbuka, serta mampu menerima kritik jika disampaikan secara sopan. Penolakan umumnya disampaikan secara langsung apabila terdapat alasan kuat. Permintaan bantuan dilakukan untuk hal-hal praktis terkait keterbatasan fisik,</i></p>

sementara dalam situasi konflik mereka cenderung menghindari konfrontasi. Perilaku nonverbal menunjukkan kecenderungan komunikasi tertutup, terutama dalam konteks formal atau dengan orang yang belum dikenal. Secara keseluruhan, kemampuan komunikasi asertif penyandang disabilitas fisik belum berkembang secara optimal dan konsisten. Faktor-faktor seperti rasa tidak percaya diri, suasana sosial, dan kedekatan relasi memengaruhi pola komunikasi mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan dan pelatihan berkelanjutan untuk memperkuat keberanian, ketegasan, dan stabilitas komunikasi asertif secara verbal maupun nonverbal.

Kata Kunci : Komunikasi Asertif; Penyandang disabilitas fisik; Pusat Pelayanan Sosial

PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas dengan jumlah populasi yang signifikan di dunia. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO), pada tahun 2021 terdapat lebih dari 1,3 Miliar orang atau sekitar 16% dari populasi global hidup dengan beberapa jenis kecacatan. Di Indonesia, berdasarkan hasil sensus panjang 2020 jumlah penyandang disabilitas diperkirakan mencapai 22,97 juta jiwa berdasarkan ragam disabilitas.

Disabilitas dapat mempengaruhi penyandang dalam berinteraksi dengan lingkungan karena mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Disabilitas fisik merupakan salah satu kelompok penyandang disabilitas yang menghadapi tantangan kompleks, baik dari aspek fisik, sosial, maupun psikologis. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang Disabilitas telah secara tegas menyatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan vokasional sebagai upaya menuju kemandirian ekonomi.

Salah satu aspek penting dalam pengembangan diri penyandang disabilitas fisik adalah komunikasi asertif. Menurut Chase Hill (2020:17) komunikasi asertif sebagai kemampuan mengekspresikan perasaan, pikiran, dan keinginan dengan cara yang memungkinkan individu untuk mempertahankan hak-hak sendiri tanpa melanggar hak-hak orang lain. Komunikasi asertif dalam konteks vokasional membantu penyandang disabilitas fisik dalam bernegosiasi mengenai kebutuhan mereka, seperti adaptasi lingkungan kerja, metode pelatihan yang lebih inklusif, atau dukungan sosial yang diperlukan.

Kebaharuan dalam penelitian adalah dengan mengeksplorasi komunikasi asertif penyandang disabilitas fisik secara kualitatif dalam konteks program pemberdayaan penelitian ini menyoroti komunikasi asertif dengan meninjau aspek verbal dan nonverbal, termasuk hambatan serta cara yang digunakan dalam berinteraksi. Hal ini didasari pada pendapat Sheafor dan Horejsi (dalam Tukino, 2018:8) bahwa komunikasi merupakan suatu proses di mana individu menyampaikan informasi secara verbal maupun nonverbal. Pada penelitian ini tidak hanya fokus pada aspek verbal tapi juga terdapat perilaku nonverbal yang mempengaruhi.

berdasarkan hasil penjajakan awal, masih terdapat hambatan dalam komunikasi asertif di kalangan penerima manfaat. Berdasarkan pengamatan peneliti, pada aspek nonverbal penerima manfaat dengan disabilitas fisik cenderung menghindari kontak mata saat berinteraksi, menunjukkan postur tubuh kurang tegap, serta tampak ragu untuk berinteraksi. Pada aspek verbal, mereka cenderung pasif dalam percakapan, jarang mengajukan pendapat pada saat berkumpul berbincang ringan, dan enggan meminta bantuan meskipun menghadapi kesulitan kepada orang lain termasuk peneliti. selain itu, penerima manfaat juga menunjukkan respons yang minim ketika menerima pujian yang hanya membala senyuman.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami komunikasi asertif yang dilakukan oleh penyandang disabilitas fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, pola interaksi,

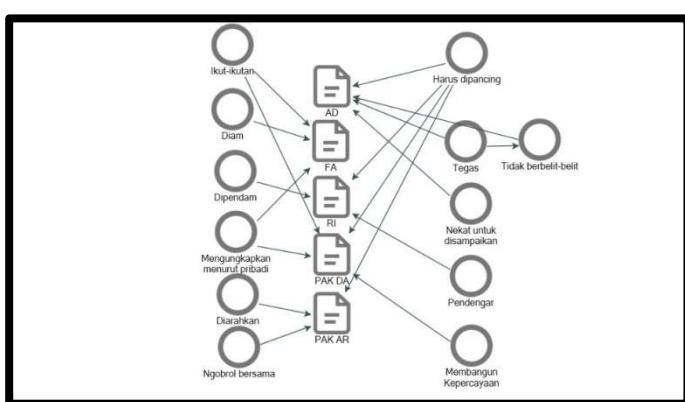
serta faktor yang mempengaruhi komunikasi asertif mereka dalam kehidupan sehari-hari. Informasi ini didapat langsung dari informan melalui metode seperti wawancara, observasi, atau studi dokumentasi yang diberikan. Sumber data dipilih secara *Purposive*. *Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi, dan triangulasi. Setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah proses pengolahan dan analisis data. Data hasil wawancara ditranskrip secara verbatim, kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo. Aplikasi NVivo mempermudah proses pengkodean (*coding*) terhadap data kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan dan mengorganisasi data sesuai aspek yang diteliti. Setelah proses coding selesai, data divisualisasikan dalam bentuk diagram pemetaan (*mapping diagram*) yang menunjukkan keterkaitan antar tema, subtema, dan dimensi-dimensi penting lainnya. Visualisasi ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap pola-pola yang muncul dari data, serta membantu peneliti dalam menarik kesimpulan yang relevan berdasarkan temuan yang menonjol di masing-masing aspek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Menyampaikan Pendapat (*Giving Your Opinion*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik lebih mudah menyampaikan pendapat dalam topik ringan dan kepada orang-orang terdekat, terutama dalam suasana akrab seperti di wisma atau dalam percakapan privat. Mereka cenderung lancar berbicara ketika merasa aman dan nyaman, namun tetap membutuhkan dorongan atau pancingan untuk memulai. Sebaliknya, mereka kesulitan mengungkapkan pendapat dalam situasi formal, ramai, atau ketika membahas hal-hal pribadi yang sensitif, karena rendahnya rasa percaya diri. Hal ini menandakan bahwa kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara asertif sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, suasana lingkungan, dan kedekatan hubungan interpersonal. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam menyampaikan pendapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Cara yang digunakan dalam menyampaikan pendapat
Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menggambarkan berbagai cara yang digunakan informan dalam menyampaikan pendapat. Cara-cara tersebut antara lain: diam, diarahkan, dipendam, harus dipancing, ikut-ikutan, membangun kepercayaan, mengungkapkan menurut pribadi, nekat untuk disampaikan, ngobrol bersama, pendengar, serta tegas atau tidak terbelit-belit. Dari seluruh pola tersebut, yang paling menonjol untuk penyandang disabilitas fisik adalah kebutuhan akan pancingan agar mereka mau mengungkapkan pendapat.

Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian penyandang disabilitas fisik masih berada dalam pola komunikasi pasif, di mana mereka tidak secara spontan menyampaikan opini, melainkan menunggu dorongan dari lingkungan sekitar. **Paterson (2022:110)** menjelaskan gaya komunikasi pasif

sebagai kecenderungan untuk menghindari penyampaian opini secara langsung dan menunggu orang lain berbicara terlebih dahulu. Hal ini ditegaskan dalam kutipannya: *“Passive: You avoid giving your opinion on issues... Assertive: You’re willing to express your opinion whether or not others have done so.”* Ketika tidak ada inisiatif dari orang lain, mereka cenderung diam atau menahan diri. Artinya, penyampaian pendapat tidak terjadi secara spontan, melainkan sangat tergantung pada stimulus dari luar.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara asertif sangat berkaitan erat dengan rasa aman, kedekatan hubungan interpersonal, serta dukungan dari lingkungan sosial. Sebagaimana dijelaskan oleh **Barbara Council (2021:10)** *“Assertiveness is a skill in the social realm which requires training just like every other. It requires specific skills in communication, which allow us to effectively communicate our opinions, limits, desires and desires to others.”* menunjukkan bahwa asertivitas bukanlah sesuatu yang muncul secara alami, melainkan perlu dilatih dalam kondisi sosial yang mendukung. Sehingga dasarnya memang diperlukan pelatihan yang komprehensif bagi mereka dapat menyesuaikan komunikasi asertif.

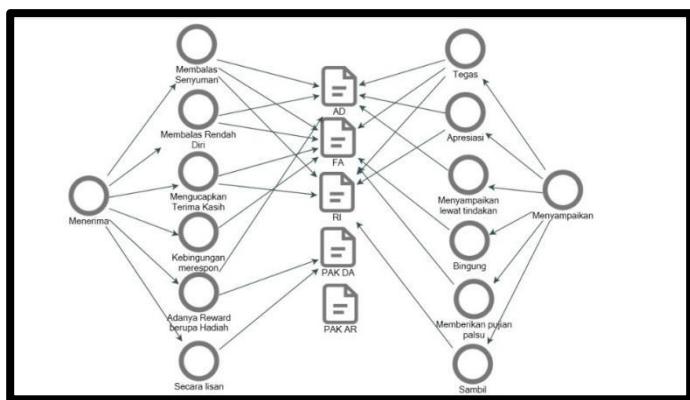
Pada sisi lain, penyampaian pendapat lebih sering terjadi ketika individu merasa aman dan nyaman. Lingkungan yang mendukung dapat menjadi pemicu penting untuk mendorong keberanian mereka dalam berkomunikasi. Fenomena serupa juga ditemukan dalam studi **Gualano dkk. (2024:11)** yang meneliti penyandang disabilitas tidak terlihat dalam interaksi virtual menggunakan embodied avatar. Studi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan hanya bersedia mengungkapkan kondisi atau kebutuhan mereka dalam situasi sosial yang dianggap mendukung. Mereka digolongkan sebagai Situational Disclosers, yaitu individu yang memutuskan untuk membuka diri berdasarkan isyarat atau petunjuk dari konteks sosial tertentu.

Temuan ini sejalan dengan Cuncic (dalam Barida, 2016:4) konsep asertivitas yang menekankan pentingnya menyatakan pikiran, perasaan, dan kebutuhan secara jujur dan tepat, namun tetap mempertimbangkan situasi serta menghormati hak orang lain. Dalam konteks ini, keterbatasan penyandang disabilitas fisik dalam mengekspresikan diri di situasi yang ramai atau formal tidak selalu menunjukkan ketidakmampuan untuk bersikap asertif. Sebaliknya, hal ini mencerminkan bahwa perilaku asertif sangat dipengaruhi oleh sejauh mana lingkungan sosial menciptakan rasa aman dan ruang untuk mengekspresikan diri.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku komunikasi asertif pada penyandang disabilitas fisik sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan dukungan lingkungan. Meskipun mereka memiliki kemampuan untuk menyampaikan pendapat, namun kecenderungan untuk menunggu pancingan menunjukkan bahwa keberanian untuk bersuara belum sepenuhnya tumbuh dari dalam diri. Penyandang disabilitas fisik cenderung bersikap pasif dalam menyampaikan pendapat karena masih dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal.

Menerima dan Memberikan Umpaman Balik Positif (Receiving and Giving Positive Feedback)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik menerima pujian dengan senang dan meresponsnya secara nonverbal melalui senyuman, terutama ketika dipuji oleh instruktur atas keberhasilan menyelesaikan tugas. Meski merasa dihargai, beberapa juga merasakan ketidaknyamanan atau keraguan atas kelayakan pujian tersebut. Saat memberi pujian, mereka cenderung menggunakan ucapan spontan yang tegas dan langsung, biasanya ditujukan kepada teman sekelas dalam situasi kebersamaan seperti kegiatan di kelas. Namun, rasa canggung dan kebingungan tentang apa yang layak dipuji kerap menjadi hambatan dalam proses ini. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam menyampaikan dan menerima umpan balik positif digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 arah yang digunakan dalam menyampaikan dan menerima umpan balik positif
Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menggambarkan berbagai cara yang digunakan informan dalam menerima dan menyampaikan umpan balik positif. Dalam menerima pujian, ditemukan bentuk-bentuk seperti merasa diberi reward, kebingungan merespons, membalas dengan sikap rendah diri, membalas senyuman, mengucapkan terima kasih, dan membalas secara lisan. Sementara dalam memberikan pujian, muncul bentuk seperti memberi apresiasi, bingung memberikan pujian, memberi pujian palsu, menyampaikan lewat tindakan, menyemangati, dan menyampaikan secara tegas. Berdasarkan analisis, pola yang paling menonjol dalam menerima pujian adalah membalas dengan senyuman, sedangkan saat memberikan pujian adalah menyampaikannya secara tegas.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun penyandang disabilitas fisik memiliki respons positif terhadap pujian, ekspresi mereka belum sepenuhnya mencerminkan komunikasi asertif yang ideal. Penerimaan pujian masih didominasi oleh respons nonverbal dan kurang disertai pernyataan verbal yang jelas dan percaya diri. **Paterson (2022:124)** menegaskan bahwa menerima pujian secara sehat merupakan bagian penting dari komunikasi asertif, dengan menyebut bahwa, *“A compliment is a gift to be accepted, not a bomb needing to be defused.”* Ia menyarankan agar pujian diterima tanpa meremehkan, meminta maaf, atau langsung mengembalikannya. Meskipun mereka menunjukkan penerimaan, tanggapan mereka belum sepenuhnya sesuai dengan bentuk komunikasi asertif yang ideal menurut Paterson, karena masih kurang dalam ekspresi verbal yang jelas dan percaya diri.

Kecanggungan atau keraguan dalam menerima pujian dapat dikaitkan dengan tingkat penerimaan diri. Hal ini sejalan dengan pernyataan **Barbara Council (2021:15)** bahwa, *“Self-acceptance is the process of knowing your weaknesses and strengths... If you are able to accept yourself for who the person you truly are, then you develop self-love and self-understanding. Because of that your mental well-being and self-esteem improves.”* Kemampuan menerima pujian dengan tulus, tanpa rasa sungkan atau keraguan, dapat menjadi indikator bahwa individu telah mencapai tingkat penerimaan diri yang sehat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis dan kepercayaan diri.

Temuan juga menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik merespons umpan balik positif, seperti pujian, dengan antusiasme yang terlihat melalui ekspresi nonverbal, terutama senyuman. Respons ini mencerminkan adanya efek motivasional positif dari pujian, terutama ketika diberikan oleh figur otoritas seperti instruktur. Fenomena ini sejajar dengan temuan Goller dan Spath (2023:17) yang secara kausal membuktikan bahwa umpan balik positif meningkatkan kinerja secara langsung. Dalam konteks olahraga profesional, atlet yang menerima penilaian positif dari juri menunjukkan peningkatan performa dalam tugas selanjutnya terlepas dari latar belakang budaya, jenis kelamin, dan pengalaman.

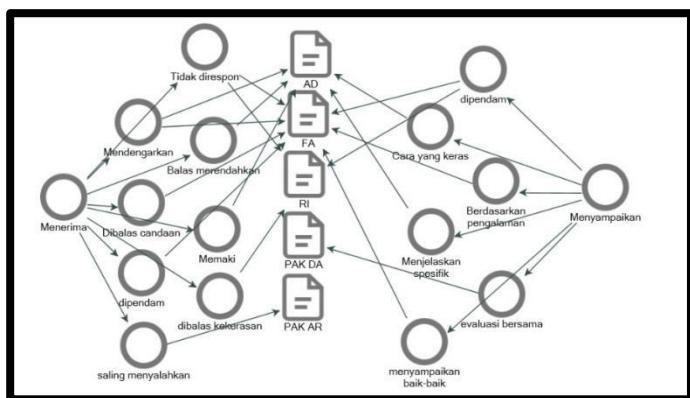
Penyandang disabilitas fisik juga menunjukkan perilaku komunikatif saat menjadi pemberi pujian. Mereka cenderung memberi pujian secara spontan dan tegas, terutama kepada teman sebaya dalam suasana kebersamaan. Ini menunjukkan adanya keberanian dan kejelasan dalam menyampaikan apresiasi, yang selaras dengan konsep *“motivational feedback”* dalam jurnal, yakni pujian yang diberikan dengan maksud memotivasi rekan secara interpersonal. **Goller dan Spath**

(2023:23) menegaskan bahwa umpan balik positif yang sederhana namun tegas, seperti "Good job!", tetap berdampak signifikan terhadap kinerja, bahkan tanpa disertai konsekuensi atau hadiah lain.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik merespons pujian dengan antusiasme, terutama melalui ekspresi nonverbal seperti senyuman, meskipun masih terdapat keraguan dalam mengungkapkan penerimaan secara verbal. Di sisi lain, keberanian mereka dalam memberi pujian secara spontan dan tegas mencerminkan potensi komunikasi asertif yang berkembang, terutama dalam lingkungan yang mendukung. Hal ini mengindikasikan bahwa penerimaan dan pemberian umpan balik positif pada mereka tidak lepas dari dinamika rasa percaya diri dan penerimaan diri yang membentuk cara mereka berinteraksi secara interpersonal.

Menerima dan Memberikan Umpan Balik Negatif (Receiving and Giving Negative Feedback)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik umumnya mampu menerima umpan balik negatif dengan lapang dada, terutama bila disampaikan secara sopan dan tidak menghakimi. Mereka merespons dengan sikap terbuka, meski cenderung pasif dan jarang membalas secara verbal. Umpan balik paling sering diterima dari teman di wisma atau kelas, khususnya saat sesi evaluasi bersama. Namun, saat harus memberikan kritik, mereka justru lebih sering memendam karena takut menyindir perasaan orang lain. Meskipun kadang menyampaikan secara halus, sebagian besar masih merasa bingung atau tidak nyaman, sehingga belum terbiasa mengekspresikan kritik secara asertif. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam menyampaikan dan menerima umpan balik negatif digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3 Cara yang dilakukan dalam menyampaikan dan menerima umpan balik negatif

Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menggambarkan cara yang digunakan penyandang disabilitas fisik dalam menerima dan menyampaikan umpan balik negatif. Dalam menerima kritik, ditemukan respons seperti membalas dengan merendahkan diri, bercanda, marah, memaki, mendengarkan, saling menyalahkan, atau tidak memberikan respons. Sementara dalam memberi kritik, ditemukan bentuk seperti menyampaikan berdasarkan pengalaman, menggunakan cara yang keras, memendam, mengevaluasi bersama, menjelaskan secara spesifik, dan menyampaikan secara baik-baik. Berdasarkan analisis, pola yang paling menonjol saat menerima kritik adalah mendengarkan dan diam, sedangkan saat memberikan adalah memendam.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik umumnya mampu menerima umpan balik negatif dengan sikap terbuka, terutama bila disampaikan dengan sopan dan tidak menghakimi. Respons yang paling menonjol adalah mendengarkan dan tidak merespons secara verbal, yang mencerminkan kemampuan menerima kritik secara pasif, namun belum menunjukkan komunikasi asertif secara utuh. Hal ini sejalan dengan temuan jurnal **Goller & Späth (2023:23)** yang menunjukkan bahwa umpan balik negatif secara umum tidak berdampak signifikan terhadap peningkatan performa, kecuali pada individu yang lebih berpengalaman. Umpan balik negatif sering

tidak memberi efek motivasional karena bisa memunculkan rasa tidak nyaman atau mengancam harga diri, terutama bila tidak disampaikan secara hati-hati.

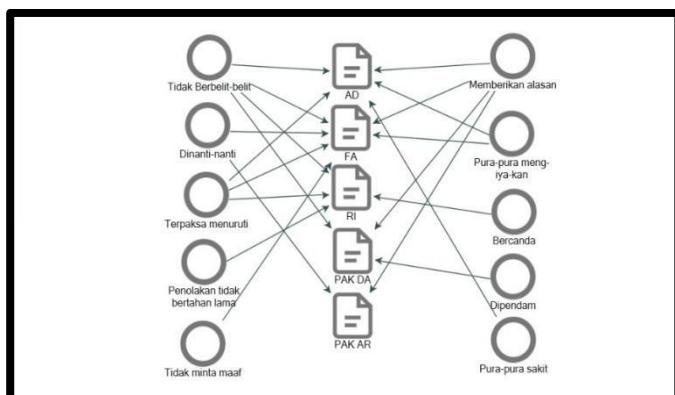
Individu yang terlalu menghindari kritik biasanya dilandasi oleh kekhawatiran akan merusak hubungan atau menyakiti perasaan orang lain. **Paterson (2022:156)** menjelaskan bahwa memberikan umpan balik negatif sering kali lebih sulit daripada menerimanya. Ia menyatakan, “*Giving negative feedback can be even more difficult than receiving it. Some people are so uncomfortable with the idea that they avoid it altogether*”. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan di lapangan bahwa penyandang disabilitas fisik merasa bingung dan tidak nyaman saat harus memberikan kritik. Sebagian besar memilih menyampaikan secara halus, atau bahkan tidak menyampaikannya sama sekali, dengan alasan takut menyenggung perasaan orang lain. Ini mengindikasikan bahwa mereka lebih dominan menggunakan pendekatan pasif dalam menyampaikan kritik.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberanian untuk mengekspresikan kritik secara jujur dan terbuka belum sepenuhnya terbentuk. **Barbara Council (2021:38)** menekankan pentingnya keberanian dalam membangun komunikasi asertif dengan menyatakan, “*If you're assertive, you will get what you would like. When you assert yourself you increase confidence in yourself and boost self-esteem. You are aware of and can understand your emotions. You also gain the respect of your peers.*”. Kutipan ini menegaskan bahwa kemampuan menyampaikan pikiran dan perasaan secara jelas serta berani, termasuk dalam konteks memberikan kritik, merupakan bagian penting dari komunikasi yang sehat dan efektif. Sebagian besar penyandang disabilitas fisik masih menunjukkan kecenderungan pasif, sehingga ekspresi kritik lebih sering dipendam atau disampaikan secara tidak langsung.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik telah mampu menerima umpan balik negatif dengan sikap terbuka, terutama jika disampaikan secara sopan dan tidak menghakimi. Namun, kemampuan mereka dalam menanggapi kritik secara asertif masih terbatas, terlihat dari dominasi respons pasif seperti mendengarkan tanpa membela secara verbal. Di sisi lain, keberanian untuk menyampaikan kritik juga belum sepenuhnya berkembang, karena lebih sering dipendam atau disampaikan secara halus untuk menghindari konflik interpersonal.

Menegaskan Penolakan dengan Asertif (The Assertive No)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik cenderung menunjukkan komunikasi asertif saat menolak ajakan, terutama dalam hubungan dekat seperti dengan teman-teman di Griya Harapan Difabel. Penolakan ini sering disertai dilema antara menjaga hubungan dan memenuhi kebutuhan pribadi. Perasaan tidak enakan menjadi alasan umum, karena ada kekhawatiran dianggap tidak sopan atau mengecewakan. Namun, mereka tetap berusaha jujur demi kenyamanan diri. Situasi penolakan paling sering terjadi di ruang kelas psikologi, dan mereka merasa lebih tegas menolak saat mengalami kondisi fisik yang tidak mendukung. Penolakan disampaikan dengan cara sederhana dan langsung, seperti menggunakan kalimat “nggak bisa” atau “nggak dulu, ya”. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam menegaskan penolakan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4 Cara yang digunakan dalam melakukan penolakan
Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram berikut menggambarkan cara yang digunakan oleh penyandang disabilitas fisik dalam menyampaikan penolakan. Respons yang muncul meliputi: bercanda, menunda-nunda, memendam, memberikan alasan, penolakan yang tidak bertahan lama, pura-pura mengiyakan, pura-pura sakit, terpaksa menurut, tidak berbelit-belit, dan tidak minta maaf. Berdasarkan analisis data, pola yang paling menonjol adalah memberikan alasan dan menyampaikan penolakan secara langsung tanpa berbelit-belit. Hal ini menunjukkan kecenderungan untuk bersikap terbuka dan tegas, khususnya ketika memiliki alasan kuat yang berkaitan dengan kondisi fisik.

Temuan menjelaskan bahwa penyandang disabilitas fisik merasa lebih berani berkata tidak saat ada alasan yang jelas terkait kondisi fisik yang tidak memungkinkan. **Paterson (2022:172)** juga menekankan bahwa kemampuan untuk berkata “tidak” secara asertif bukan hanya soal keberanian, tetapi juga tentang kesadaran akan hak pribadi dan keterampilan untuk menolak dengan cara yang tepat. Ia menyatakan, *“There’s nothing wrong with saying yes, doing favors, or taking on responsibilities. Problems arise, though, if you do these things because you don’t feel you have the right to say no or don’t know how to do so. Here are some things to keep in mind for those times when you wish to say no Assertiveness helps you hold your ground without hostility”*. Hal ini konsisten dengan prinsip bahwa memberikan alasan yang jujur dan tegas membantu seseorang untuk tetap asertif tanpa perlu menjadi agresif atau merasa bersalah secara berlebihan.

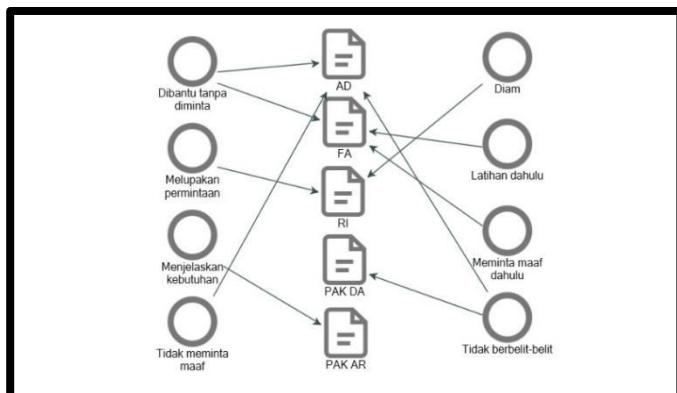
Kondisi disabilitas mereka justru mendukung kejelasan dalam memberikan penjelasan, sehingga keputusan untuk menolak dapat disampaikan dengan jujur dan tegas tanpa menimbulkan konflik atau rasa bersalah yang berlebihan. Temuan ini selaras dengan penjelasan **Barbara Council (2021:39)** dalam bukunya, bahwa *“Learn to be able to say no. If you’re uncomfortable in the proposal, you can say no. It is important to realize it is acceptable. Do not be concerned about being selfish. In this instance it is important to prioritise your needs.”*. Penolakan bukanlah bentuk ketidaksopanan, melainkan bentuk keberanian untuk mengakui batas diri dan mengutamakan kebutuhan pribadi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik mampu menolak ajakan secara asertif, terutama dalam hubungan yang akrab. Meskipun sering muncul dilema antara menjaga perasaan orang lain dan kebutuhan pribadi, mereka tetap berusaha jujur demi kenyamanan diri, mencerminkan komunikasi asertif yang berbasis empati dan kejelasan. Hal ini selaras dengan konsep *conditional rejecting* dalam jurnal **Chen (2017:13)**, yaitu kemampuan menolak secara situasional dan fungsional berdasarkan konteks dan lawan bicara. Dalam studi tersebut, individu dengan disabilitas perkembangan diajarkan untuk menolak hanya dalam kondisi tertentu. Kedua temuan ini menegaskan pentingnya kemampuan membedakan kapan dan bagaimana menolak secara sosial tepat sebagai bagian dari keterampilan komunikasi yang adaptif dan asertif.

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik telah mampu menunjukkan perilaku komunikasi asertif dalam menolak permintaan, terutama ketika memiliki alasan yang jelas dan berada dalam hubungan yang akrab. Mereka cenderung menggunakan penolakan yang langsung dan tidak berbelit-belit, meskipun tetap mempertimbangkan perasaan orang lain. Pola ini mencerminkan kemampuan untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi dan norma sosial, sekaligus menunjukkan bahwa bentuk komunikasi asertif yang adaptif mulai terbentuk dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Membuat Permintaan Tanpa Mengontrol Orang Lain (Making Requests Without Controlling Others)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik sering membuat permintaan sederhana, seperti meminta tolong mengambil air minum, karena keterbatasan fisik yang membuat aktivitas tersebut sulit dilakukan sendiri. Permintaan ini bukan karena ketergantungan, tetapi karena kebutuhan nyata yang tidak bisa dihindari. Mereka lebih sering meminta tolong kepada teman dekat di wisma, karena adanya rasa percaya dan kenyamanan. Permintaan disampaikan secara langsung dan sopan, dan dalam banyak kasus, bantuan diberikan bahkan sebelum mereka sempat meminta, karena teman-teman sudah memahami kondisi mereka. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam mengajukan permintaan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 5 Cara yang digunakan dalam mengajukan permintaan

Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menggambarkan mengenai cara yang digunakan disabilitas fisik dalam mengajukan permintaan. Hal ini disajikan terdapat diam saja, dibantu tanpa diminta, latihan dulu, melupakan permintaan, meminta maaf dahulu, menjelaskan kebutuhan, tidak berbelit-belit, dan tidak meminta maaf. berdasarkan analisis data yang paling menonjol adalah tidak berbelit-belit dan sering dibantu tanpa diminta sebagai cara yang sering digunakan disabilitas fisik dalam mengajukan permintaan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik sering mengajukan permintaan sederhana seperti saat meminta bantuan mengambil air minum karena keterbatasan fisik. Permintaan ini bukan bentuk ketergantungan, melainkan respons atas kebutuhan nyata yang tidak dapat mereka penuhi sendiri. Hal ini selaras dengan konsep *conditional requesting* dalam jurnal Chen (2017:12), yaitu kemampuan individu dengan disabilitas untuk menyampaikan permintaan secara kontekstual, hanya ketika diperlukan, dan dengan cara yang sesuai situasi. Dalam studi tersebut, individu diajarkan membedakan kapan mereka benar-benar membutuhkan sesuatu dan kapan tidak, serta bagaimana menyampaikannya menggunakan alat bantu atau simbol komunikasi. Baik dalam jurnal maupun temuan lapangan, keterampilan mengajukan permintaan secara langsung, tidak berbelit-belit, dan sesuai konteks mencerminkan bentuk komunikasi yang adaptif dan fungsional, yang mendukung kemandirian tanpa mengabaikan kebutuhan akan bantuan.

Paterson (2022:179) pun menekankan bahwa permintaan yang asertif disampaikan dengan jelas tanpa menekan atau memaksa, serta tetap menghargai kebebasan orang lain dalam merespons. Temuan lapangan mendukung hal ini, di mana penyandang disabilitas fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel kerap membuat permintaan praktis, seperti meminta bantuan mengambil air minum, sebagai bentuk adaptasi atas keterbatasan fisik. Permintaan tersebut disampaikan secara sopan, langsung, dan umumnya ditujukan kepada teman dekat tanpa maksud menciptakan ketergantungan.

Temuan yang cukup unik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik kerap mendapatkan bantuan dari orang lain bahkan tanpa harus memintanya terlebih dahulu. Hal ini tidak hanya mencerminkan sensitivitas lingkungan sosial terhadap kebutuhan mereka, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya saling membantu yang kuat di antara sesama penyandang disabilitas. Budaya kolektif ini mendorong munculnya solidaritas dan empati, di mana individu saling memperhatikan dan secara spontan memberikan dukungan satu sama lain.

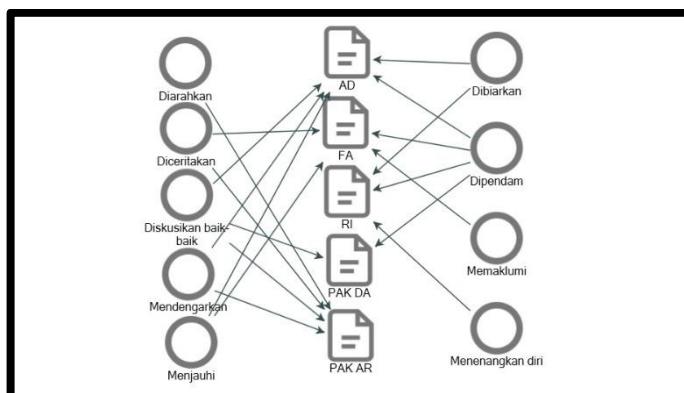
Kenyataan ini sesungguhnya berbanding terbalik dengan pandangan **Barbara Council (2021:38)**, yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan kejujuran terhadap kebutuhan pribadi *“Be honest about your needs and thoughts. If you are looking to increase confidence in yourself and earn the respect of others, you need to know how to convey your emotions and what you want. Don't assume that others are aware of what your needs and desires are.”* Keadaan tidak dapat dijadikan dasar untuk berasumsi bahwa orang lain selalu memahami kebutuhan kita tanpa harus diberi tahu.

Mengandalkan pengertian orang lain secara otomatis justru bisa menimbulkan kesalahanpahaman dan kebutuhan yang tidak terpenuhi apabila tidak diungkapkan secara jelas. Meskipun lingkungan tampak memahami, keberanian untuk menyuarakan kebutuhan tetap diperlukan agar individu tidak menggantungkan diri pada asumsi pengertian dari orang lain.

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik mampu mengajukan permintaan secara asertif dalam bentuk yang sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit, terutama kepada orang-orang yang sudah dikenal dan dipercaya. Meskipun terkadang bantuan datang tanpa perlu diminta, keberanian mereka untuk tetap menyampaikan kebutuhan secara langsung mencerminkan adanya komunikasi yang adaptif dan fungsional. Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan fisik tidak menghambat kemampuan mereka untuk mengekspresikan kebutuhan, terutama dalam lingkungan sosial yang mendukung.

Mengelola Konfrontasi Secara Konstruktif (Countdown and Constructive Confrontation)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik cukup sering menghadapi situasi konfrontatif, terutama terkait perilaku teman yang mengesalkan, namun konfrontasi ini lebih sering muncul dalam bentuk ketegangan emosional yang tersimpan daripada pertengkaran terbuka. Adanya kesamaan kondisi fisik membuat mereka lebih mudah memaklumi, sehingga respon yang muncul cenderung tidak reaktif. Konfrontasi paling sering terjadi di wisma, tempat interaksi intens berlangsung setiap hari. Ketika merasa terganggu, mereka lebih sering memendam perasaan daripada mengungkapkan langsung. Sebaliknya, saat melihat orang lain bermasalah, mereka cenderung lebih aktif dan membantu menyelesaikan konflik secara konstruktif, seperti dengan mengajak berdiskusi. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam mengelola konfrontasi digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6 Cara yang digunakan dalam mengelola konfrontasi

Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menyajikan mengenai cara yang digunakan disabilitas fisik dalam mengelola konfrontasi. Hal ini disajikan terdapat diarahkan, dibiarkan, diceritakan, dipendam, diskusikan baik-baik, memaklumi, mendengarkan, menenangkan diri, menjauhi. berdasarkan analisis data yang paling menonjol adalah dipendam sebagai cara yang sering digunakan disabilitas fisik dalam mengelola konfrontasi, tapi apabila masalah terdapat pada orang lain mereka suka turut serta dengan mendiskusikan baik-baik.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel cukup sering berada dalam situasi konfrontatif, terutama dalam hubungan antar teman. Namun, konfrontasi yang terjadi lebih banyak berupa ketegangan emosional yang dipendam, bukan pertengkaran terbuka. Sikap ini dipengaruhi oleh empati dan kesadaran akan kondisi yang sama, sehingga mereka lebih memilih memaklumi dan menahan respons daripada bereaksi secara langsung. **Paterson (2022:191)** menegaskan bahwa konfrontasi yang sehat adalah bagian penting dari komunikasi asertif, dengan menyatakan bahwa menghadapi konflik secara langsung tanpa kekerasan adalah kunci untuk menyelesaikan masalah dan menjaga batas pribadi.

Dengan demikian, pola konfrontasi yang cenderung dipendam menunjukkan bahwa kemampuan asertif dalam mengelola konflik masih belum sepenuhnya dilakukan secara terbuka pada sebagian besar individu.

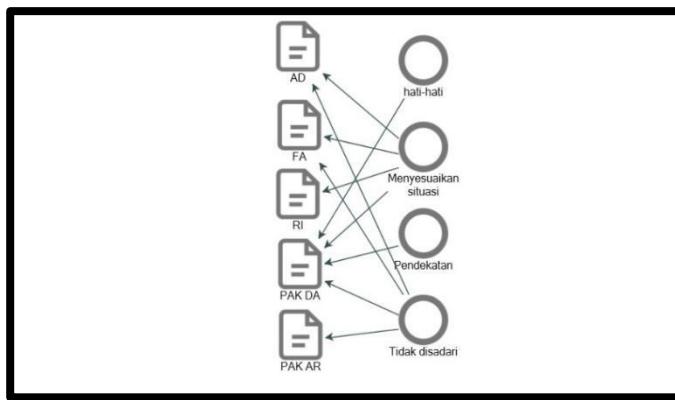
Kecenderungan untuk memendam mengindikasikan bahwa individu cenderung mengabaikan pandangan pribadinya demi menghindari konflik terbuka. **Barbara Council (2021:11)** menegaskan bahwa, *"If we find ourselves confronted by another person, there are two main choices: either we ignore our own viewpoint and just accept the view of the other. Or, we can respectfully and clearly express our opinion in a manner that we believe is appropriate to the end goal of solving the issue that caused the conflict."*. Kutipan ini menyoroti pentingnya keberanian untuk menyampaikan pandangan pribadi secara jelas dan hormat dalam situasi konflik. penyandang disabilitas fisik perlu didorong untuk tidak terus-menerus memendam ketidaknyamanan, melainkan belajar mengekspresikannya secara sehat dan konstruktif sebagai bentuk komunikasi yang asertif.

Pada aspek ini ditemukan hal yang cukup unik, yakni penyandang disabilitas fisik justru tampak lebih berani dan aktif dalam membantu menyelesaikan konflik yang dialami oleh orang lain dibandingkan ketika harus menghadapi konflik yang melibatkan diri mereka sendiri. Salah satu bentuk komunikasi asertif yang dijelaskan oleh **Fursland & Nathan (dalam Ramadhina, dkk, 2021)** adalah *Empathic Assertion*, yaitu kemampuan untuk mengakui dan menghargai perasaan pihak lain sambil tetap menyatakan posisi atau kebutuhan diri dengan tenang dan penuh respek. Bentuk komunikasi ini tampak nyata dalam perilaku penyandang disabilitas fisik yang cenderung lebih aktif ketika membantu menyelesaikan konflik yang dialami oleh orang lain. Mereka sering mengambil peran sebagai pendamaian.

Hal ini menunjukkan bahwa bentuk komunikasi asertif mereka lebih berkembang dalam konteks eksternal, yaitu ketika berperan membantu orang lain. Sebaliknya, saat menghadapi konflik yang menyangkut diri mereka sendiri, respons yang muncul cenderung lebih pasif atau menahan diri. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberanian dan keterampilan asertif tidak selalu muncul secara merata di semua konteks, melainkan sangat bergantung pada posisi sosial mereka dalam situasi konflik tersebut.

Perilaku Nonverbal (Nonverbal Behavior)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku nonverbal penyandang disabilitas fisik berlangsung secara alami dan menyesuaikan dengan situasi sosial yang dihadapi. Gerakan dan gestur yang ditunjukkan oleh disabilitas fisik cenderung minim, walaupun terkadang gerakang mereka mengalir sesuai topik yang dibicarakan. Saat pertemuan dengan orang baru, mereka menjaga jarak fisik dan membatasi kontak mata, sementara kontak fisik seperti berjabat tangan tetap dilakukan secara sopan. Penampilan fisik umumnya rapi, dengan postur tubuh yang disesuaikan dengan suasana. Perilaku nonverbal ini dipengaruhi oleh rasa tidak nyaman, terutama saat berinteraksi dengan orang yang belum dikenal. Di lingkungan wisma, ekspresi nonverbal mereka lebih lepas, sementara dalam situasi serius atau ramai seperti forum resmi, mereka lebih mengendalikan diri. Sebagian besar ekspresi ini berlangsung otomatis, tanpa disadari sepenuhnya. Diagram mengenai cara yang digunakan dalam perilaku nonverbal digambarkan sebagai berikut:



Gambar 7 Cara yang digunakan dalam perilaku nonverbal

Sumber: Hasil olahan penelitian 2025

Diagram di atas menyajikan mengenai cara yang digunakan disabilitas fisik dalam melakukan perilaku nonverbal. Hal ini disajikan terdapat hati-hati, menyesuaikan situasi, pendekatan, dan tidak disadari. berdasarkan analisis data yang paling menonjol adalah menyesuaikan situasi sebagai cara yang sering digunakan disabilitas fisik dalam melakukan perilaku nonverbal.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik menampilkan perilaku nonverbal yang alami dan adaptif. Gestur mereka tidak berlebihan, mengikuti konteks sosial, menjaga jarak fisik dengan orang yang belum akrab, dan menghindari kontak mata terlalu lama. **Paterson (2022:103)** menekankan bahwa perilaku nonverbal adalah aspek kunci dalam komunikasi asertif, karena ekspresi melalui postur, wajah, jarak fisik, dan kontak mata sering kali lebih kuat daripada kata-kata. Ia menyatakan bahwa perilaku nonverbal tidak hanya mencerminkan perasaan, tetapi juga membentuknya—postur tubuh yang tidak percaya diri, misalnya, dapat mengikis rasa percaya diri itu sendiri. Hal ini mencerminkan ekspresi nonverbal penyandang disabilitas fisik dapat menjadi cerminan dari upaya mempertahankan kenyamanan dalam interaksi sosial, sekaligus memperlihatkan dinamika komunikasi asertif yang masih dipengaruhi oleh konteks hubungan dan suasana.

Perilaku nonverbal yang dilakukan perlu selaras dengan ucapan. **Council (2021:61)** menjelaskan bahwa *“Your body language must be consistent with the words you use. If there is a conflict between your body language and your spoken language the body language is what governs.”*. Dengan kata lain, bahasa tubuh sering kali lebih kuat daripada kata-kata itu sendiri dalam menyampaikan pesan. Oleh karena itu, meskipun perilaku nonverbal penyandang disabilitas terjadi secara alami, kesadaran terhadap ekspresi tubuh tetap penting untuk memastikan komunikasi yang asertif dan konsisten.

Perilaku nonverbal penyandang disabilitas fisik dalam penelitian ini tampak berlangsung secara alami dan menyesuaikan dengan situasi sosial. Mereka menjaga jarak fisik, membatasi kontak mata saat bertemu orang baru, serta menyesuaikan postur dan penampilan sesuai suasana. Di lingkungan akrab, ekspresi mereka lebih lepas, sementara dalam forum formal lebih terkendali. Sebagian besar ekspresi ini terjadi secara otomatis dan tidak disadari sepenuhnya. Temuan ini sejalan dengan konsep complementing dalam penelitian Andreansyah, dkk (2024), yaitu bagaimana perilaku nonverbal berperan melengkapi dan memperkaya makna pesan verbal yang disampaikan. Selain itu, aspek substitution juga tampak menonjol, khususnya ketika penyandang disabilitas fisik menggunakan ekspresi wajah atau bahasa tubuh sebagai pengganti kata-kata untuk menyampaikan ketidaknyamanan secara halus. Dengan demikian, perilaku nonverbal menjadi saluran penting dalam komunikasi asertif mereka, terutama dalam menyesuaikan diri dengan dinamika sosial tanpa harus mengandalkan ekspresi verbal secara langsung.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku nonverbal penyandang disabilitas fisik sebagian besar mencerminkan bentuk komunikasi yang adaptif terhadap situasi sosial, tetapi belum sepenuhnya mencerminkan komunikasi asertif yang ideal. Meskipun mereka mampu menyesuaikan ekspresi tubuh dengan konteks dan menunjukkan sikap sopan serta hati-hati, sebagian besar ekspresi nonverbal

masih terjadi secara otomatis dan tidak disadari sepenuhnya. Hal ini mengindikasikan bahwa keselarasan antara bahasa tubuh dan pesan verbal belum sepenuhnya terbentuk secara sadar.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pelaksanaan komunikasi asertif oleh penyandang disabilitas fisik di Pusat Pelayanan Sosial Griya Harapan Difabel (PPSGHD) Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Analisis difokuskan pada berbagai keterampilan komunikasi asertif, meliputi kemampuan menyampaikan pendapat, memberikan dan menerima umpan balik positif, memberikan dan menerima umpan balik negatif, menolak secara asertif, mengajukan permintaan tanpa mengontrol orang lain, serta mengelola konfrontasi secara konstruktif, termasuk peran perilaku nonverbal dalam mendukung proses komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas fisik di PPSGHD telah menampilkan beberapa aspek komunikasi asertif dalam kehidupan sehari-hari.

Pertama, Penyandang disabilitas fisik lebih mudah menyampaikan pendapat dalam situasi yang aman dan akrab, namun masih cenderung pasif dan menunggu pancingan dalam konteks formal atau kurang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi asertif mereka belum berkembang secara spontan dan sangat dipengaruhi oleh rasa aman, kedekatan relasi, serta dukungan lingkungan. Keterbatasan dalam menyampaikan pendapat bukan mencerminkan ketidakmampuan bersikap asertif, melainkan menunjukkan bahwa perilaku asertif bersifat situasional dan bergantung pada kondisi sosial yang mendukung.

Kedua, Penyandang disabilitas fisik menunjukkan respons positif terhadap pujian, terutama melalui ekspresi nonverbal seperti senyuman, meskipun masih disertai keraguan dan keterbatasan dalam mengekspresikan penerimaan secara verbal dan percaya diri. Dalam memberikan pujian, mereka relatif lebih berani dan tegas, khususnya kepada teman sebaya dalam suasana kebersamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa potensi komunikasi asertif dalam umpan balik positif sudah mulai berkembang, namun masih dipengaruhi oleh tingkat penerimaan diri dan rasa percaya diri, sehingga ekspresi asertif secara verbal belum muncul secara konsisten.

Ketiga, Penyandang disabilitas fisik umumnya mampu menerima umpan balik negatif dengan sikap terbuka apabila disampaikan secara sopan dan tidak menghakimi, namun respons yang ditunjukkan masih cenderung pasif dan minim ekspresi verbal. Sebaliknya, dalam memberikan kritik mereka lebih sering memendam atau menyampikannya secara tidak langsung karena kekhawatiran akan menyenggung perasaan dan merusak hubungan interpersonal. Pola ini menunjukkan bahwa keberanian untuk mengekspresikan kritik secara jujur dan asertif belum berkembang secara optimal, sehingga komunikasi asertif dalam konteks umpan balik negatif masih didominasi oleh pendekatan pasif.

Keempat, Penyandang disabilitas fisik menunjukkan kemampuan komunikasi asertif yang relatif kuat dalam menegaskan penolakan, terutama dalam hubungan yang akrab dan ketika memiliki alasan jelas yang berkaitan dengan kondisi fisik. Penolakan umumnya disampaikan secara langsung, sederhana, dan tidak berbelit-belit, meskipun tetap disertai dilema antara menjaga hubungan sosial dan memenuhi kebutuhan pribadi. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan berkata "tidak" telah berkembang secara situasional dan fungsional, mencerminkan kesadaran akan batas diri serta upaya menyeimbangkan empati terhadap orang lain dengan kejujuran terhadap kebutuhan pribadi.

Kelima, Penyandang disabilitas fisik umumnya mengajukan permintaan untuk kebutuhan sederhana yang memang sulit dilakukan sendiri akibat keterbatasan fisik, seperti meminta bantuan mengambil air minum. Permintaan ini disampaikan secara langsung dan sopan, terutama kepada teman dekat yang sudah terbangun rasa percaya dan kenyamanan, sehingga tidak dimaknai sebagai bentuk ketergantungan. Dalam banyak situasi, bantuan bahkan datang tanpa harus diminta, mencerminkan empati dan solidaritas yang kuat di lingkungan sosial mereka. Namun demikian, keberanian untuk tetap mengungkapkan kebutuhan secara jelas tetap penting agar komunikasi asertif

dapat berkembang dan individu tidak hanya bergantung pada asumsi bahwa orang lain selalu memahami kebutuhannya.

Keenam, Penyandang disabilitas fisik cukup sering menghadapi situasi konfrontatif dalam interaksi sehari-hari, terutama dengan teman di wisma, namun konflik tersebut lebih banyak disikapi dengan cara memendam perasaan daripada mengungkapkannya secara terbuka. Kesamaan kondisi fisik dan rasa empati membuat mereka cenderung memaklumi perilaku orang lain dan menahan respons agar tidak memicu pertengkaran. Menariknya, ketika konflik dialami oleh orang lain, mereka justru tampak lebih berani dan aktif membantu menyelesaikan masalah melalui diskusi yang tenang dan empatik. Pola ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi asertif dalam mengelola konfrontasi lebih berkembang saat mereka berperan sebagai pendukung, sementara dalam konflik yang menyangkut diri sendiri, sikap pasif dan menghindar masih lebih dominan.

Terakhir, Perilaku nonverbal penyandang disabilitas fisik umumnya muncul secara alami dan menyesuaikan dengan situasi sosial yang dihadapi. Mereka cenderung berhati-hati dalam interaksi dengan orang yang belum dikenal, seperti menjaga jarak fisik dan membatasi kontak mata, sementara di lingkungan yang akrab ekspresi nonverbal tampak lebih lepas. Sebagian besar perilaku ini berlangsung secara otomatis dan belum sepenuhnya disadari, sehingga keselarasan antara pesan verbal dan nonverbal belum selalu terbangun secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku nonverbal lebih berfungsi sebagai bentuk penyesuaian diri terhadap konteks sosial daripada sebagai ekspresi asertif yang disengaja.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi asertif penyandang disabilitas fisik masih belum berkembang secara optimal dan konsisten di berbagai aspek. Perilaku asertif cenderung muncul secara situasional, sangat dipengaruhi oleh rasa aman, kedekatan relasi, tingkat kenyamanan, serta dukungan lingkungan sosial. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa keterbatasan dalam komunikasi asertif pada penyandang disabilitas fisik bukan mencerminkan ketidakmampuan, melainkan menunjukkan bahwa perilaku asertif sangat bergantung pada kondisi sosial yang mendukung.

REFERENCES

- Andreansyah, Rafli, dkk. (2024). *Penerapan Komunikasi Non Verbal di Yayasan Penyandang Disabilitas*. Bogor: Karimah Tauhid. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11514>.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Potret Penyandang Disabilitas di Indonesia (Hasil Long Form Sensus 2020)*. BPS.
- Barida, Muya. (2016). *Modul Assertiveness Training untuk Meningkatkan Komunikasi Asertif*. Yogyakarta: K-Media.
- Chen, Mo. (2017). *“Communication Interventions on Conditional Requesting or Rejecting Skills for Individuals with Moderate to Severe Developmental Disabilities: A Scoping Review.”* Singapore: International Journal of Developmental Disabilities.
- <https://doi.org/10.1080/20473869.2017.1405560>.
- Chase Hill. (2020). *Assertiveness Training: How to Stand Up for Yourself, Boost Your Confidence, and Improve Assertive Communication Skills*. Mindful Happiness.
- Council, Barbara. (2021). *Assertiveness: Standing Up for Yourself and Learning How to Say No*. Jason Thawne.
- Daniel, Goller, dan Maximilian Späth. (2023). “‘Good Job!’ The Impact of Positive and Negative Feedback on Performance.” Switzerland: Centre for Research in Economics of Education,

University of Bern.

<https://doi.org/10.1016/j.serev.2024.100045>

Gualano, Monica Regina, dkk. (2024) “I Try to Represent Myself as I Am’: Self-Presentation Preferences of People with Invisible Disabilities through Embodied Social VR Avatars.”. New York: Association for Computing Machinery

<https://doi.org/10.48550/arXiv.2408.08193>

Paterson, Randy J. (2022). *The Assertiveness Workbook: How to Express Your Ideas and Stand Up for Yourself at Work and in Relationships*. California: New Harbinger Publications.

Ramadhina, Reni, Radia Maharani, and Luh Putu Sintadewi J. (2021). “Komunikasi Asertif: Menyelesaikan Konflik Tanpa Menyakiti”. Yogyakarta: LM Psikolog.

Tukino, dkk. (2018). *Komunikasi Pekerjaan Sosial*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. (2016). Sekretariat Negara.

World Health Organization. (2022). Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities. Geneva: WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240063600>.