

## Pemberdayaan Komunitas Tunarungu: Studi Kasus Interaksi Simbolik di Sunyi Coffee Alam Sutera

Djuan Tandy<sup>1</sup>, Muhammad Adi Pribadi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: [djuan.915190157@stu.untar.ac.id](mailto:djuan.915190157@stu.untar.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: [adip@fikom.untar.ac.id](mailto:adip@fikom.untar.ac.id)

---

Masuk tanggal : 09-12-2022, revisi tanggal : 07-01-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal : 05-02-2023

---

### **Abstract**

*It cannot be denied, there are not a few human beings who have limitations in carrying out an activity and find it difficult to carry out their daily lives in hearing or hearing impairment. The Deaf community finds it difficult to communicate verbally and to achieve a message, the Deaf community uses symbolic interaction communication that uses a non-verbal message symbol, namely sign language. These boundaries also create or unite the groups that make up a community. The main obstacle experienced by the Deaf community is the difficulty of getting jobs that suit their needs, so Sunyi Coffee at Alam Sutera was established to empower the Deaf community and people with disabilities. The existence of Sunyi Coffee in Alam Sutera is expected to be an example for society and the government to pay more attention to people with disabilities. This research uses a descriptive qualitative method using a case study method. The results of this study are that sign language is a way to convey symbolic interaction communication messages for the Deaf community and Sunyi Coffee will continue to develop to empower people with disabilities more broadly.*

**Keywords:** *community, disability, empowerment, symbolic interaction*

### **Abstrak**

Tidak dapat dipungkiri, tidak sedikit kehadiran manusia yang memiliki keterbatasan dalam menjalankan suatu aktivitas dan sulit untuk menjalankan kesehariannya dalam mendengar atau Tunarungu. Masyarakat Tunarungu merasa sulit untuk berkomunikasi secara *verbal* dan untuk tercapainya suatu pesan, masyarakat Tunarungu menggunakan komunikasi interaksi simbolik yang menggunakan suatu simbol pesan *non-verbal* yaitu bahasa isyarat. Keterbatasan tersebut juga membuat atau menyatukan kumpulan yang menjadikannya komunitas. Kendala utama yang dialami oleh komunitas Tunarungu tersebut merupakan susahny mendapatkan lapangan pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga Sunyi Coffee di Alam Sutera berdiri untuk memberdayakan komunitas Tunarungu dan masyarakat disabilitas. Adanya Sunyi Coffee di Alam Sutera diharapkan menjadi contoh bagi masyarakat dan pemerintah untuk memperhatikan lebih terhadap masyarakat disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus. Hasil pada penelitian ini ialah bahasa isyarat menjadi cara untuk dapat disampaikannya pesan komunikasi interaksi simbolik bagi masyarakat Tunarungu dan Sunyi Coffee akan terus berkembang untuk memberdayakan masyarakat disabilitas lebih luas lagi.

**Kata Kunci:** disabilitas, interaksi simbolik, komunitas, pemberdayaan

## 1. Pendahuluan

Pada dasarnya, manusia melakukan suatu interaksi, berkomunikasi, dan bersosialisasi dengan sesama manusia yang membuktikan manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan manusia lain untuk memenuhi segala sesuatu yang dibutuhkan. Diperlukannya komunikator dan komunikan untuk tersampainya pesan seperti pada aspek komunikasi dengan cara berkomunikasi verbal ataupun non-verbal (Wisman, 2017: 647).

Makhluk sosial yang memiliki kesempurnaan pasti memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Akan tetapi, masih ada manusia yang memiliki keterbatasan dalam pendengaran sehingga merasa sulit dalam menyampaikan dan menerima suatu pesan komunikasi. Keterbatasan tersebutlah yang dirasakan oleh masyarakat disabilitas salah satunya Tunarungu. Penyandang Tunarungu merasa menutup diri dan menarik diri dalam masyarakat karena merasa dirinya tidak mampu untuk bersosialisasi atas keterbatasan yang dimilikinya. Banyak dari penyandang Tunarungu yang hanya bersosialisasi dengan sesama penyandang Tunarungu lainnya sehingga membentuk suatu perkumpulan dan menjadikannya komunitas.

Dalam melakukan suatu komunikasi, komunitas Tunarungu menggunakan suatu simbol pesan komunikasi interaksi simbolik yaitu bahasa isyarat untuk tersampainya suatu pesan. Terbentuknya interaksi simbolik karena adanya ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*Mind*), mengenai diri (*Self*), dan adanya hubungan di tengah interaksi sosial, menginterpretasi makna di tengah masyarakat serta bertujuan akhir untuk mediasi (*Society*) yang dimana menetapnya individu tersebut Menurut Mead dalam (Siregar, 2016: 104).

Bahasa Isyarat dijadikannya bahasa utama bagi masyarakat Tunarungu dalam berkomunikasi. Tidak hanya komunitas Tunarungu, bahasa isyarat juga dapat dipelajari masyarakat untuk berkomunikasi dengan komunitas Tunarungu. Bahasa isyarat memiliki gerakan yang berbeda-beda di setiap daerah bahkan di berbagai negara tetapi memiliki arti yang sama.

Komunitas Tunarungu memiliki hak yang sama dengan masyarakat lainnya untuk bekerja dan memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya. Tetapi masyarakat Tunarungu merasa sulit untuk mendapatkan kesempatan yang sama seperti masyarakat lainnya dalam mendapatkan pekerjaan. Banyak potensi yang terpendam bagi komunitas Tunarungu karena sedikitnya lapangan pekerjaan yang membutuhkan sesuai keterbatasan yang dimilikinya.

Terbukanya lapangan pekerjaan yang bernama Sunyi Coffee di Alam Sutera yang memberdayakan komunitas Tunarungu sejak 2019. Sunyi Coffee memberikan wadah bagi masyarakat disabilitas untuk mendapatkan pekerjaan sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat disabilitas. Pendiri dari Sunyi Coffee ini sendiri merupakan masyarakat normal pada umumnya dan merasa tergerak untuk memberdayakan komunitas Tunarungu.

Peneliti merasa isu ini menarik untuk diangkat, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana proses komunikasi Sunyi Coffee di Alam Sutera terhadap komunitas Tunarungu yang diberdayakan. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik untuk mengetahui bagaimana bentuk serta proses komunikasi Sunyi Coffee di Alam Sutera. Untuk mengetahui komunikasi yang perlu dilakukan oleh Sunyi Coffee di Alam Sutera untuk memberdayakan komunitas Tunarungu.

## 2. Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus karena peneliti ingin memaknai suatu proses interaksi dalam suatu lingkungan sosial dengan adanya peristiwa.

Menurut Robert K. Yin dalam Muktaf (2016: 2) studi kasus merupakan suatu metode penelitian untuk mengkaji fenomena seperti individu, sosial, politik, dan organisasi. Penelitian kualitatif dengan metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan mendalam terhadap pemberdayaan komunitas Tunarungu yang dilakukan Sunyi Coffee di Alam Sutera. Menurut Strauss dan Corbin dalam Nugrahani (2014: 4) penelitian kualitatif dapat melakukan suatu penelitian sejarah, masyarakat, fungsionalisasi organisasi, kehidupan, masyarakat, hubungan kekerabatan serta gerakan sosial. Sedangkan Deskriptif data yang tidak menggunakan angka-angka melainkan gambar dan kata-kata.

Subjek Penelitian merupakan sifat dan nilai seseorang yang mempunyai variabel untuk dipelajari dan dapat disimpulkan menurut Sugiyono dalam Kusmarni (2012: 93). Dalam penelitian ini, subjek penelitian penulis adalah Sunyi Coffee. Objek penelitian merupakan orang, organisasi, dan juga barang yang dijadikan penelitian sehingga menjadikan suatu himpunan elemen Supranto menjelaskan dalam Kusmarni (2012: 63). Objek pada penelitian ini merupakan Interaksi Simbolik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini merupakan wawancara, dokumentasi, dan juga observasi langsung. Menurut Robert K. Yin di dalam bukunya (Yin, 2013: 108-109) menjelaskan bahwa wawancara merupakan cara yang paling tepat untuk mendapatkan sumber informasi studi kasus yang bertipe *open-ended* dikarenakan peneliti mampu bertanya kepada responden untuk mengetahui fakta dari peristiwa. Ditambahkan oleh Cresswell di dalam bukunya (Cresswell, 2019) wawancara dilakukan dengan enam hingga delapan orang untuk menjadi wawancara yang sah. Menurut Yin (Yin, 2013: 104-105) dokumentasi dilakukan untuk menambahkan bukti dari sumber dan menjadi penelusuran yang sistematis dalam dokumen yang relevan.

Observasi langsung dapat dilakukan dengan secara formal atau yang kurang formal dalam kegiatan pengumpulan data dan menjadikan sumber bukti bagi studi kasus seperti wawancara menurut Yin dalam bukunya (Yin, 2013: 112-113). Teknik pengolahan dan analisis data menjadi hal yang terperinci bagi wawancara, observasi, dokumentasi, dan sebagainya dalam memahami kasus menurut Noeng Muhadir dalam Rijali (2019: 84). Ditambahkannya menurut Miles dan Huberman dalam Talib (2022: 28) teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian, dan kesimpulan. Teknik keabsahan data atau teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengecekan anggota *member check* untuk mengetahui kesamaan data menurut Sugiyono dalam Abidin et al., (2020: 137-138)

## 3. Hasil Temuan dan Diskusi

### **Komunikasi yang dilakukan Sunyi Coffee di Alam Sutera terhadap Pemberdayaan Bagi Komunitas Tunarungu**

Komunikasi yang dilakukan oleh Sunyi Coffee di Alam Sutera merupakan komunikasi interaksi simbolik dengan menggunakan simbol seperti bahasa isyarat agar pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti kepada komunitas Tunarungu seperti dalam *significant symbol* (Gambar 1). Mario Gultom

mengatakan bahwa owner di Sunyi Coffee di Alam Suteran mampu fasih menggunakan bahasa isyarat sejak dua tahun sebelum terbentuknya Sunyi Coffee pada 2019 dan menurutnya bahasa isyarat merupakan salah satu bahasa yang lumayan sulit untuk dipelajari karena memiliki pemahaman yang berbeda-beda. *Thought* pada Sunyi Coffee, konsumen yang datang juga diminta untuk menggunakan bahasa isyarat dengan pegawai ketika sedang memesan pesanan atau sedang melakukan berinteraksi. Pegawai Sunyi Coffee juga akan membantu mengajarkan konsumen yang tidak bisa menggunakan bahasa isyarat ketika sedang melakukan pemesanan.

**Gambar 1.** Logo Sunyi Coffee di Alam Sutra



Sumber: Instagram Sunyi Coffee

Begitupun sebaliknya, konsumen dapat meminta diajarkan menggunakan bahasa isyarat (Gambar 2). Masyarakat Tunarungu atau yang bisa dipanggil dengan teman tuli dapat mengerti suatu interaksi yang dilakukan konsumen dengan membaca gerak bibir saat berinteraksi.

**Gambar 2.** Flyer Belajar Bahasa Isyarat



Sumber: Dokumentasi Penulis

Pemberdayaan yang dilakukan oleh Sunyi Coffee terhadap komunitas Tunarungu, dengan melibatkan secara langsung pegawai pada setiap *jobdesc* pekerjaannya seperti ada yang menjadi barista, menjadi *cashier*, *kitchen*, dan lainnya. Pegawai Sunyi Coffee juga terap membuat menu-menu baru, menjalankan *social media* baik di TikTok maupun di Instagram dengan membuat konten tentang aktivitas yang dijalankan Sunyi Coffee, dan juga pegawainya yang akan mengajar pelatihan. Sunyi Coffee juga membantu bagi setiap pegawainya untuk mengembangkan dirinya

dan mengasah kreativitas yang dimiliki dan diharapkan menjadi bekal untuk masa depan.

Sunyi Coffee juga menerapkan sistem jabatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari setiap individu dalam proses pengembangan diri, contohnya saat pegawai memiliki performa yang baik ia akan dipromosikan tetapi ketika performanya turun atau belum berkembang maka ia akan tetap di posisi tersebut atau keluar. Sistem ini bertujuan agar pegawai Sunyi Coffee memiliki rasa kepemilikan, karena menurut Mario ingin pegawainya mengembangkan potensi dalam dirinya.

Tidak hanya berfokus bekerja sebagai pegawai Sunyi Coffee, Mario memberikan wadah dan mendukung setiap pegawainya melakukan segala aktivitas untuk membuatnya berkembang, contohnya Monica dan Theresia Elok sebagai *barista* tampil di acara televisi swasta dan juga berkarya di TikTok Sunyi Coffee. *I* dan *Me* mengacu Sunyi Coffee menerapkan peraturan dan memiliki SOP dengan mengadaptasi SOP cafe pada umumnya dengan akses disabilitas seperti berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat antara pegawai dengan konsumen atau sebaliknya. *Particular Other*, Mario terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pendekatan, membimbing, dan mengajarkan pegawainya untuk menjaga *company culture*. Pegawai Sunyi Coffee juga kerap menjaga citra positif perusahaan agar *company culture* yang sudah ditetapkan langsung oleh Sunyi Coffee dapat terlaksanakan dengan baik.

*Pygmalion effect*, suatu kesalahan pasti akan terjadi dalam menjalankan sesuatu aktivitas, jika terjadi salah tanggap antara konsumen dengan pegawai, pegawai akan menyampaikan permintaan maaf atas kendala tersebut dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Jika kesalahan tersebut tidak ada jalan keluarnya, maka sebagai atasan akan mencari jalan tengah untuk memecahkan masalah tersebut. Dengan adanya segala peraturan diharapkan juga untuk meningkatkan kualitas perbaikan dari Sunyi Coffee seperti melakukan *research* untuk mencari tahu penilaian konsumen dengan membuat *review* di Google Sunyi Coffee termasuk dalam *Role taking*. Saat ini Sunyi Coffee sudah berkembang ke Sunyi Academy dan sudah melatih lebih dari Sembilan ratus teman Tuli, menjual biji kopi ke retail yang diolah oleh Tuna Netra, menjual karya seni disabilitas Indonesia dan menjadi distributornya di pasar sunyi.

Dalam pemberdayaan yang dilakukan Sunyi Coffee terhadap pegawainya tentu memiliki kendala dan tantangan bagi Mario sendiri seperti pegawainya yang memiliki masalah personal yang di bawa ke Sunyi Coffee, permasalahan terhadap kenaikan gaji, dan kepenuhan pegawai yang tidak bisa terpenuhi sepenuhnya. Mario meyakini kendala pegawainya memiliki kesamaan dengan pegawai perusahaan lain pada umumnya. Tetapi ia mencoba menampung dan mencoba memahami setiap kendala dan tantangan, karena menurutnya setiap pegawai memiliki tuntutan untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing.

Masyarakat Tunarungu atau yang lebih sering di panggil dengan sebutan teman Tuli memiliki tanggapan yang sangat positif terhadap pemberdayaan yang dilakukan Sunyi Coffee kepada teman Tuli. Banyak dari teman tuli yang merasa sangat sulit untuk mendapatkan pekerjaan dikarenakan memiliki keterbatasan dan takut untuk membuka diri bagi masyarakat sekitar. Dengan adanya Sunyi Coffee yang membuka lowongan pekerjaan bagi teman Tuli, mereka menjadikan Sunyi Coffee sebagai brand mark dan menjadikan Sunyi Coffee sebagai tempat kerja impian. Sunyi Coffee

menerima hal positif dan terus berusaha lebih untuk menerima teman Tuli yang ingin bekerja.

Pada *Looking glass self*, Sunyi Coffee memberdayakan komunitas Tunarungu, masyarakat memiliki tanggapan yang *positive* dan hampir tidak ada yang memiliki tanggapan *negative*. Mario mengharapkan pegawainya untuk mampu menjadi setara dirinya dengan membuka Sunyi-Sunyi lainnya dengan memperluas pemberdayaan terhadap masyarakat disabilitas yang membutuhkan pekerjaan.

Sunyi Coffee juga ingin mengembangkan berbagai bidang selain F&B seperti bidang teknologi, edukasi, dan produktivitas. Sunyi Coffee juga mengharapkan untuk selalu memperluas Sunyi Coffee lainnya dengan membuka cabang baru untuk memberdayakan masyarakat disabilitas lebih banyak lagi. Bukan hanya masyarakat Tunarungu saja yang dapat diberdayakan oleh Sunyi Coffee tetapi menginginkan semua masyarakat disabilitas dapat diberdayakan oleh Sunyi Coffee seperti masyarakat Tunanetra dan Tunadaksa. Sunyi Coffee juga terap mengajak masyarakat di luar sana untuk mencoba membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat disabilitas karena masyarakat disabilitas memiliki kedudukan yang sama.

Selanjutnya, penulis juga ingin mengetahui pemberdayaan yang dilakukan Sunyi Coffee. Pemberdayaan sendiri merupakan suatu upaya meningkatkan keberdayaan atas komunitas untuk mampu dalam berbuat martabat dan harkat, bertanggung jawab, hak-hak sebagai layaknya manusia dan warga suatu negara dalam kata lain sebagai usaha dalam membantu masyarakat dalam ketidakmampuan (Margolang, 2018: 2). Sunyi Coffee melakukan pemberdayaan terhadap komunitas Tunarungu yang kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan sehingga dapat memperbaiki kehidupannya untuk memenuhi segala kebutuhannya. Sunyi Coffe membantu setiap pegawainya dalam mengembangkan setiap potensi dalam diri masing-masing individu seperti belajar menjadi pekerja yang *professional*, mengikuti setiap pelatihan-pelatihan serta memberikan ilmu-ilmu dengan sesama pegawai dan teman tuli lainnya, mengasah kreativitas di *social media*, dan membuat menu-menu baru.

Pemberdayan yang dilakukan Sunyi Coffee merupakan suatu komunitas. komunitas yang dimaksud merupakan suatu kumpulan dari suatu kelompok sosial dengan bermacam-macam lingkungan dan memiliki habitat serta kesukaan yang sama seperti komunitas Tunarungu. Sunyi Coffee memiliki tujuan dalam memberdayakan komunitas Tunarungu untuk dapat mengembangkan potensi dan mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keterbatasannya. Tidak hanya komunitas Tunarungu, Sunyi Coffee ke depannya juga akan membuka lapangan pekerjaan untuk memberdayakan masyarakat disabilitas lainnya seperti masyarakat Tunanetra dan Tunadaksa. Berdasarkan Teori, Penyandang disabilitas merupakan seorang yang memiliki keterbatasan dan menjadi penghambat dalam melakukan proses bermasyarakat seperti keterbatasan fisik, sensorik, dan intelektual (Mozes, 2020).

#### 4. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh hasil dan temuan yang sebelumnya sudah dibahas. Maka, kesimpulannya dijabarkan sebagai berikut:

- a) Peran interaksi simbolik dalam proses pemberdayaan komunitas Tunarungu di Sunyi Coffee Alam Sutera.
- b) Significant symbol, role taking, thought, looking glass, Pygmalion effect, Particular other, generalized other dalam interaksi simbolik dapat berperan

dalam proses pemberdayaan terhadap komunitas Tunarungu yang dilakukan Sunyi Coffee Alam Sutera.

- c) Pemberdayaan yang dilakukan Sunyi Coffee Alam Sutera berhasil memberdayakan komunitas Tunarungu dan memperluas cabang sehingga dapat mampu lebih luas lagi.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, serta semua pihak yang turut membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- Abidin, Z., Hudaya, A., & Anjani, D. (2020). Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19. *Research and Development Journal of Education*, 1(1), 131. <https://doi.org/10.30998/rdje.v1i1.7659>
- Cresswell, J. W. (2019). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*.
- Kusmarni. (2012). *STUDI KASUS ( John W . Creswell ) Oleh Yani Kusmarni*. 1–12. [http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/JUR.\\_PEND.\\_SEJARAH/196601131990012-YANI\\_KUSMARNI/Laporan\\_Studi\\_Kasus.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/JUR._PEND._SEJARAH/196601131990012-YANI_KUSMARNI/Laporan_Studi_Kasus.pdf)
- Margolang, Nazaruddin., M. S. (2018). Jurnal Argo Riau. [PDF] from archive.org
- Mozes, N. Z. (2020). Hak Pendidikan Anak Penyandang Disabilitas Dalam Prespektif Hak Asasi Manusia. *Lex Et Societatis*, 8(3), 72–81. <https://doi.org/10.35796/les.v8i3.29504>
- Muktaf, Z. M. (2016). *Teknik Penelitian Studi Kasus , Etnografi dan Fenomenologi dalam Metode Kualitatif*. 1–5. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/20161>
- Nugrahani, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. *信阳师范学院*, 1(1), 305.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Siregar, N. S. S. (2016). Kajian Tentang Interaksionisme Simbolik. *Perspektif*, 1(2), 100–110. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v1i2.86>
- Wisman, Y. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Nomosleca*, 3(2), 646–654. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>
- Yin, R. K. (2013). *Studi Kasus: Desain dan Metode* (1st ed.).