

## Analisis Pelayan Tunarungu terhadap Pembeli (Studi Kasus pada Difabis Coffee & Tea)

Vita Margareta<sup>1</sup>, Sisca Aulia<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: vita.915200150@stu.untar.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: siscaa@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal: 09-06-2023, revisi tanggal: 07-07-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal: 05-08-2023

---

### **Abstract**

*In life, humans need each other, and to communicating with each other. With communication, humans can exchange messages and thoughts with listeners. Both verbally and non-verbally so that feedback occurs. In the current era of globalization, many Indonesians are creating businesses that are in line with trends among millennials, opening interesting and unique coffee shops. This research was conducted in a coffee shop "Difabis Coffee & Tea Shop". The aim of this coffee shop is to ensure that someone with a disability can work, in this way they can develop themselves so that they are not dependent on other people. Apart from that, to help them survive and have guaranteed savings for their old age. The theories in this discussion uses symbolic theory and interpersonal communication. The author uses a qualitative research and case study method. Research data was obtained through observation and interviews. The results of the research show the self-confidence of people with disabilities given the hearing limitations they experience.*

**Keywords:** deaf, disabled workers, interpersonal communication, symbolic interaction

### **Abstrak**

Kehidupan manusia pastinya saling membutuhkan satu sama dengan yang lain, dan adanya saling menjalin komunikasi. Manusia dapat menukar pesan dan pikiran kepada pendengar, baik secara verbal dan non-verbal sehingga terjadi umpan balik. Para era globalisasi saat ini, banyak sekali masyarakat Indonesia membuat suatu bisnis yang sesuai dengan tren di kalangan milenial, dimana membuka coffee shop yang menarik dan unik. Penelitian dilakukan di sebuah kedai kopi "Difabis Coffee & Tea Shop". Tujuan kedai kopi ini dibuat agar seseorang yang mengalami penyandang disabilitas memiliki kesempatan untuk bekerja serta berkarya, dengan ini dapat mengembangkan diri mereka agar tidak bergantung dengan orang lain. selain itu, untuk membantu mereka dalam keberlangsungan hidup dan memiliki jaminan tabungan untuk dihari tuanya. Dalam penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik, dan komunikasi interpersonal. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode studi kasus. Dari hasil penelitian data yang diperoleh yaitu melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan diri seseorang penyandang disabilitas dengan keterbatasan pendengaran yang mereka alami. tidak menutup kemungkinan mereka tidak dapat bekerja dan melakukan kegiatan seperti manusia non-difabel.

**Kata Kunci:** interaksi simbolik, komunikasi interpersonal, pekerja penyandang disabilitas, tunarungu

## 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, masyarakat Indonesia merancang suatu bisnis yang sesuai dengan tren di kalangan milenial yaitu *coffee shop*. Rata-rata masyarakat Indonesia memilih *coffee shop* sebagai tempat berkumpul, karena fasilitas yang nyaman serta tersedianya Wifi. *Coffee shop* adalah tempat yang memiliki konsep sama seperti restaurant. Namun, fokus kepada menu yang tersedia hanya minuman dan makanan ringan. Penulis melakukan penelitian di sebuah kedai kopi yang bernama “Difabis *Coffee& Tea Shop*”. Kedai kopi ini berada di Stasiun Sudirman, tepatnya di Terowongan Jalan Kendal. Difabis merupakan sebuah usaha yang dibangun oleh Baznas (BAZIS) DKI Jakarta. Tujuan kedai kopi ini dibuat agar penyandang disabilitas memiliki kesempatan untuk berkarya dan mengembangkan diri sehingga mereka tidak merasa berbeda dengan masyarakat yang ada disekitarnya. Tunarungu adalah seorang yang memiliki gangguan dalam pendengaran secara keseluruhan, maupun masih memiliki sisa- sisa pendengaran (Sugiyono. (2016)., n.d., p. 213).

Menurut Andreas(dalam Asrori, 2020, p. 86) mengemukakan bahwa seseorang kurang untuk mendengar suara dapat dikatakan sebagai tunarungu dan ketunarunguan ini dibedakan menjadi dua yang pertama yaitu Tuli. Tuli merupakan seseorang memiliki indera pendengaran yang mengalami kerusakan dalam taraf berat sehingga pendengarannya tidak dapat berfungsi. Sedangkan, kurang mendengar adalah seseorang yang mengalami kerusakan pada indera pendengarannya. Akan tetapi dapat berfungsi tanpa menggunakan alat bantu dengar (*hearing aids*).

Dalam kehidupan manusia membutuhkan satu sama lain dan terjalannya komunikasi. Hal ini, manusia dapat menukar pesan dan pikiran kepada pendengar baik secara verbal maupun non verbal sehingga dapat terjadinya umpan balik. Penggunaan simbol dalam komunikasi merupakan proses berfikir subyektif atau reflektif. Proses komunikasi reflektif tidak terlihat, tetapi menginspirasi kesadaran atau pikiran (*mind*) tentang diri. Diri seorang dapat berkembang jika adanya relasi dengan masyarakat. Masyarakat terbentuk melalui gerak bahasa tubuh atau simbol (simbol), simbol komunikasi dalam gerak bahasa tubuh memiliki arti sehingga dapat terjadinya komunikasi dalam masyarakat. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang dilakukan antara dua orang secara bertatap muka.

Dalam pekerjaan pastinya dibutuhkan komunikasi pada pekerja agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini tidak mudah bagi pekerja untuk berkomunikasi dalam suatu kelompok pekerja penyandang disabilitas. Mereka mempunyai kekurangan kemampuan dalam mendengar sehingga cara berkomunikasi menggunakan cara berbeda tak seperti pada umumnya. Para pekerja di kedai kopi Difabis adalah penyandang disabilitas sehingga sulit untuk melakukan komunikasi dan berinteraksi. Salah satu cara adalah dengan berinteraksi secara simbolik seperti bahasa isyarat.

Interaksi Simbolik merupakan hubungan komunikasi anantara manusia dalam masyarakat dan masyarakat dengan individu. Interaksi simbolik dilakukan dengan menggunakan gerak bahasa tubuh seperti gerakan isyarat atau gerakan fisik yang memiliki makna atau arti. penelitian ini, bertujuan penulis ingin mengetahui bahwa dengan adanya kedai kopi ini dapat membantu penyandang disabilitas berinteraksi sosial terhadap lingkungan dan masyarakat. Mengetahui bahwa dengan keterbatasan penyandang disabilitas tidak menutup kemungkinan mereka tidak dapat melakukan kegiatan seperti non-difabel. Penyandang disabilitas masih layak pandang dan

diterima untuk mendapatkan pekerjaan seperti non- difabel pada umumnya. Alasan lain dikarenakan sebelumnya tidak pernah ada yang melakukan penelitian pada kedai kopi difabis.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Menurut (PD.Sugiyono, 2017) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandas pada filsafat postpositivisme digunakan untuk penelitian pada kondisi ilmiah yaitu teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan obyek penelitian melalui kegiatan sosial, sikap dan persepsi orang secara individu maupun kelompok. Sedangkan studi kasus adalah salah satu metode untuk meneliti ilmu- ilmu sosial. Studi kasus digunakan untuk berbagai penelitian di lapangan seperti penelitian kebijakan, dan ilmu politik. Penelitian bertujuan untuk psikologi masyarakat dan sosiologi, serta studi- studi manajemen dan organisasi (Yin, 2014). Penulis menggunakan metode penelitian studi kasus karena ingin melakukan penelitian dengan menggali secara mendalam informasi suatu fenomena dalam kehidupan nyata. Penulis memfokuskan pada kasus dalam pelayanan penyandang disabilitas di kedai kopi Difabis.

Dalam penelitian ini, penulis memilih salah satu pelayan penyandang disabilitas tunarungu sebagai subjek dan objek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pelayan penyandang disabilitas Tunarungu yang telah bekerja di kopi Difabis selama 2 bulan. Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu mengunjungi tempat kegiatan subjek penelitian di kopi Difabis yang berlokasi di kantor Walikota Jakarta barat, Kembangan. Selama observasi, penulis mengamati beberapa hal seperti sikap, tindakan, dan aktivitas yang dilakukan subjek peneliti dalam aktivitas. Selain itu, penulis menggunakan jurnal penelitian yang berkaitan dengan Ilmu Komunikasi, yaitu yang ditemui oleh penulis adalah komunikasi dalam kelompok, komunikasi non-verbal, bersangkutan dengan permasalahan dan metode penelitian untuk data sumber yang sesuai dan memperkuat hasil untuk penulis dalam penelitian.

Teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan oleh penulis adalah melaksanakan observasi secara langsung dan wawancarai narasumber sebagai tingkatan awal penelitian, kemudian hasil observasi dan wawancara ditentukan berdasarkan jawaban yang terkait pada penelitian. Setelah ditentukan, penulis mengelola serta menganalisa untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam meneliti keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi teknik yaitu triangulasi teknik dengan menguji mengumpulkan data wawancara dan membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber melalui observasi. Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap beberapa narasumber yakni, PIC Manager kedai kopi Difabis, Pelayan penyandang disabilitas tunarungu, konsumen kedai kopi Difabis, dan dosen ahli psikologis dari dosen Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, Debora Basaria S.Psi., M.Psi.

### 3. Hasil Temuan dan Diskusi

Hasil penelitian dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara kepada para narasumber menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pekerja penyandang disabilitas adalah menggunakan komunikasi non-verbal. Komunikasi yang digunakan adalah bahasa tubuh dan gerakan mulut. Bahasa tubuh yang digunakan pekerja penyandang disabilitas tunarungu di kedai kopi Difabis adalah Bahasa Isyarat Indonesia. Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) merupakan bahasa isyarat alamiah dari lingkungan teman tuli, sehingga pelayan tunarungu dapat memahami Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo).

Komunikasi yang digunakan oleh pelayan dengan pekerja lainnya dalam suatu kelompok kerja di kopi Difabis dengan menggunakan bahasa isyarat dan gerakan isyarat. Hal ini dapat membantu rekan kerja satu kelompok dapat memahami apa yang disampaikan dan dituju. Dengan interaksi simbolik dapat membantu mereka untuk melakukan komunikasi secara non-verbal. Menurut George Herbert Mead mendefinisikan teori interaksi simbolik adalah teori behaviorisme sosial, memusatkan diri pada interaksi alami yang terjadi antara individu dalam masyarakat dan masyarakat dengan individu. Interaksi antar individu berkembang melalui simbol-simbol sesuai dengan mereka ciptakan. Simbol-simbol meliputi gerak tubuh, ekspresi tubuh maupun bahasa tubuh yang dilakukan secara sadar.

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa pelayan penyandang disabilitas tunarungu menggunakan bentuk komunikasi non-verbal sebagai komunikasi utama dalam melakukan kegiatan bekerja di kopi Difabis. Tunarungu adalah seseorang kehilangan sebagian pendengarannya sehingga mengalami gangguan berkomunikasi secara verbal. Tapi hal ini, bukan waktu yang singkat bagi mereka penyandang disabilitas untuk berkomunikasi atau berinteraksi dengan lawan bicara non-difabel.

Tujuan dibangunnya kedai kopi ini untuk membantu penyandang disabilitas belajar hal-hal baru untuk melatih kemandirian mereka, dan membantu mereka agar memiliki jaminan keberlangsungan hidup untuk hari tuanya nanti. Dipo Gustira dan Gigin, selaku perwakilan BAZNAS (BAZIS) mengatakan bahwa didirikan Difabis adalah untuk meningkatkan taraf hidup dan melatih kemandirian para penyandang disabilitas.

Peneliti menggunakan teknik Observasi, Wawancara dan Dokumentasi, Tujuannya agar peneliti mendapatkan informasi yang akurat dan sesuai dengan karakteristik yang ditentukan. Dengan beberapa karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti adalah PIC Manager, Pelayan, dan Konsumen. Pada penelitian ini, pertama peneliti melakukan Observasi dengan melihat sekitar lingkungan kopi Difabis dan melihat dari cara pelayanan yang diberikan oleh pelayan penyandang disabilitas kepada konsumen, setelah melakukan observasi peneliti. Kemudian melakukan teknik wawancara kepada PIC Manager serta pelayan penyandang disabilitas dan kepada salah satu konsumen kedai kopi tersebut, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara keseluruhan dan akurat, agar tidak terjadinya kesalahan dalam melakukan penelitian. Selain itu, peneliti melakukan teknik dokumentasi. Tujuannya agar peneliti dapat memberikan bukti serta informasi agar lebih jelas dan meyakini bahwa informasi tersebut sesuai dengan kebenaran yang telah ada. Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi titik fokus dari sebuah penelitian. Pada objek penelitian ini berfokus pada Kedai kopi Difabis yang para pekerjanya baik pelayan maupun barista adalah penyandang disabilitas Tunarungu dan Tunadaksa.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis, penulis menarik kesimpulan bahwa. Interaksi Simbolik sangat berperan penting bagi penyandang disabilitas karena interaksi simbolik merupakan suatu bagian tindakan mereka penyandang disabilitas untuk melakukan komunikasi, karena salah satu cara berinteraksi dengan penyandang disabilitas adalah komunikasi menggunakan interaksi simbolik. seperti menggunakan bahasa tubuh dan isyarat. Dengan ini, mereka dapat memahami pesan apa yang ingin disampaikan oleh lawan bicara. Hal ini, juga memberi kita sebagai non difabel belajar bagaimana cara berkomunikasi dan berinteraksi dengan penyandang disabilitas.

Dengan adanya kopi Difabis, juga dapat membantu penyandang disabilitas untuk belajar mandiri tidak bergantung dengan orang lain dan berkarya sesuai dengan bakat yang mereka miliki, serta membantu mereka beradaptasi kepada lingkungan sekitar, dan membuat mereka untuk memiliki jaminan hidup pada hari tuanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan PIC kopi difabis, pelayan kopi difabis (penyandang disabilitas), dosen ahli serta konsumen dapat disimpulkan bahwa meskipun penyandang disabilitas memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi, tetapi mereka tetap dapat melakukan kegiatan dan berinteraksi seperti manusia non difabis walaupun cara berkomunikasi yang berbeda. Mereka juga dapat bekerja layak seperti manusia non difabel, akan tetapi pekerjaan yang mereka lakukan harus sesuai dengan kemampuan mereka masing- masing. Hal ini tidak membuat mereka memiliki keterbatasan dalam melakukan sebuah kegiatan. Selain itu, dengan adanya kopi Difabis ini dapat membantu penyandang disabilitas dalam memiliki pekerjaan dan membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan dalam hidup mereka. Dikarenakan mereka penyandang disabilitas sulit untuk mendapatkan pekerjaan.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

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

#### 6. Daftar Pustaka

- Asrori. (2020). *Jenis Tunarungu* . <https://Eprints.Uny.Ac.Id/9894/3/BAB%202%20-%2008103244025.Pdf>
- Gray Nindyan Pradipta Mitya Utoyo1\*, K. A. M. L. Y. (2023). *Kualitas Pelayanan Difabis Coffee & Tea Terhadap Kepuasan Pelanggan*. <File:///C:/Users/Vitam/Downloads/1994-Article%20Text-7177-2-10-20230802.Pdf>
- Laksmi. (2018). *Teori Interaksionisme Simbolik Dalam Kajian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* .
- Mayarni, N. L. M. Dan Z. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*.
- Mihardi. (2021). *Berdayakan Difabel, Basis DKI Dirikan Kedai Kopi Difabis*. SINDONEWS.COM. <https://Metro.Sindonews.Com/Read/327346/170/Berdayakan-Difabel-Basis-Dki-Dirikan-Kedai-Kopi-Difabis-1612677767>

- PD.Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif - Dr. Rukin, S.Pd., M.Si. - Google Books.* 2017.  
[https://Books.Google.Co.Id/Books?Hl=En&Lr=&Id=Gywydwaaqbaj&Oi=Fn&Pg=PR4&Dq=Pengertian+Metode+Kualitatif+Menurut+Para+Ahli&Ots=E9cultuof0&Sig=Wdikh4nia9is\\_Mslz4biZxrEqkk&Redir\\_Esc=Y#V=Onepage&Q=Pengertian%20metode%20kualitatif%20menurut%20para%20ahli&F=False](https://Books.Google.Co.Id/Books?Hl=En&Lr=&Id=Gywydwaaqbaj&Oi=Fn&Pg=PR4&Dq=Pengertian+Metode+Kualitatif+Menurut+Para+Ahli&Ots=E9cultuof0&Sig=Wdikh4nia9is_Mslz4biZxrEqkk&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Pengertian%20metode%20kualitatif%20menurut%20para%20ahli&F=False)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain & Metode.* Jakarta: PT Rajagrafindo.