

Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu Dengan Tamu (Studi Komunikasi di Kafe Kopi Tuli Depok)

Mailinda, Suzy S. Azeharie
Mailindausman2605@gmail.com, suzya@fikom.untar.ac.id

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara

Abstract

Symbolic interactionism communication in the form of sign language is a communication tool for deaf persons or for disabilities people to make it easier to deliver messages to others and interact with environment. The purpose of this study is to know the symbolic interactionism communications between deaf workers and guests at Kopi Tuli Depok and to find out how deaf workers deals with communication problems with guests at Kopi Tuli Depok. The theories used in this study are communication theory, interpersonal communication and interactionism symbolic communication. The study method is qualitative research method with descriptive case study approach. The data analyzed in this study is gathered from four workers as interviewee in Kopi Tuli Depok. The conclusion of this study is that symbolic interactionism communication between deaf workers and guests in Kopi Tuli Depok is a sign language as a form of communication between deaf workers and guests to make deaf people who comes feel comfortable communication and interacting. Interaction with signals is symbols in delivering messages to others. Deaf workers will explain verbally if the guests don't understand sign language and can't use sign language. Guests can directly point an image on the menu to show what they desire or give writing to the deaf workers.

Keywords: *Symbolic Interactionism Communication, Sign Language, Deaf Workers and Guests*

Abstrak

Komunikasi interaksionisme simbolik yang berupa bahasa isyarat merupakan bentuk komunikasi tunarungu atau penyandang disabilitas tuli untuk memudahkan dalam menyampaikan pesan kepada orang lain dan berinteraksi dengan lingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok dan untuk mengetahui cara pekerja tunarungu mengatasi kendala dalam berkomunikasi dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi, komunikasi antarpersonal dan komunikasi interaksionisme simbolik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus secara deskriptif. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil wawancara dengan empat narasumber. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok merupakan bahasa isyarat sebagai bentuk komunikasi antara pekerja tunarungu dengan tamu dan membuat penyandang disabilitas tuli yang datang merasa nyaman dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Interaksi dengan isyarat merupakan simbol-simbol dalam menyampaikan pesan kepada orang lain. Pekerja tunarungu akan menjelaskan secara verbal ketika tamu tidak mengerti bahasa isyarat dan tidak bisa menggunakan bahasa isyarat. Tamu dapat langsung menunjuk gambar pada menu sesuai keinginan atau memberikan tulisan kepada pekerja tunarungu.

Kata Kunci: Komunikasi Interaksionisme Simbolik, Bahasa Isyarat, Pekerja Tunarungu dan Tamu

1. Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup berdampingan dengan manusia lain guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Selain untuk menyampaikan gagasan atau menyampaikan suatu pesan kepada orang lain digunakan komunikasi. Komunikasi dikatakan Richard West dan Lynn H. Turner dalam buku yang berjudul *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, sebagai proses sosial individu-individu dalam menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna (West dan Turner, 2008).

Dalam melakukan komunikasi, indera pendengaran seseorang dibutuhkan untuk mendengar pesan yang disampaikan orang lain. Indera pendengaran merupakan suatu hal yang vital dalam kehidupan untuk mendengarkan pesan yang disampaikan oleh orang lain kepada seseorang. Pendengaran yang baik memudahkan terciptanya suatu makna oleh seseorang. Akan tetapi terdapat kondisi seseorang tidak dapat mendengar atau kurang mendengar. Orang-orang ini dinamakan tunarungu. Tunarungu menurut Andreas Dwidjosumarto dalam T. Sutjihati Somantri yang berjudul *Psikologi Anak Luar Biasa*, adalah suatu kondisi individu yang tidak dapat mendengar atau kurang mendengar suara. Terdapat dua kategori mengenai tunarungu yaitu tuli dan kurang mendengar. Tuli adalah kerusakan indera pendengaran seseorang dalam taraf berat. Sementara kurang mendengar adalah kerusakan indera pendengaran seseorang tetapi masih dapat berfungsi untuk mendengar (Somantri, 2007).

Saat ini menurut Nuning Kurniasih yang berjudul *Situasi Penyandang Disabilitas Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* terdapat 7,87 persen penyandang disabilitas pendengaran menurut jenis disabilitas (Kurniasih, 2014).

Penyandang tunarungu sulit untuk mendengar dan berkomunikasi secara verbal atau dengan kata-kata. Akan tetapi mereka dapat menggunakan komunikasi bahasa isyarat tangan dan tulisan dalam berkomunikasi dengan orang lain di lingkungannya. Pekerja tunarungu di kafe Kopi Tuli Depok dalam berkomunikasi dengan tamu menggunakan isyarat tangan. Isyarat tangan atau bahasa isyarat yang digunakan pekerja tunarungu di kafe Kopi Tuli Depok untuk berkomunikasi tidak umum seperti komunikasi verbal atau dengan kata-kata. Proses komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat seperti mengungkapkan terima kasih. Interaksi dengan isyarat merupakan suatu simbol-simbol dalam menyampaikan pesan kepada orang lain.

Isyarat tangan termasuk interaksionisme simbolik. Interaksionisme simbolik menurut George Herbert Mead dalam buku Richard West dan Lynn H. Turner yang berjudul *Pengantar Teori Komunikasi* menekankan hubungan simbol dan interaksi (West dan Turner, 2008). Interaksionisme simbolik menurut Umiarso dan Elbadiansyah dalam buku yang berjudul *Interaksionisme Simbolik Dari Era Klasik Hingga Modern*, sebagai proses seseorang dalam membentuk dan mengatur perilaku dengan orang lain (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014). Masih dalam buku yang sama dikatakan interaksionisme simbolik adalah interpretasi dari perilaku seseorang atas simbol-simbol dalam berinteraksi dengan lingkungan (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014: 10). Masih dalam buku yang sama dikatakan simbol merupakan media berupa bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain-lain untuk menyampaikan maksud dan tujuan kepada orang lain (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014).

Dalam interaksionisme simbolik terdapat simbol-simbol, interaksi, makna, komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal. Komunikasi verbal menurut Deddy Mulyana dalam buku yang berjudul *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, merupakan

beragam simbol yang digunakan dalam komunikasi. Bahasa merupakan simbol-simbol dengan aturan yang digunakan dan dipahami kelompok atau komunitas (Mulyana, 2005). Sementara menurut Julia T. Wood dalam buku yang berjudul *Komunikasi Teori dan Praktek*, komunikasi verbal adalah komunikasi seseorang dengan simbol-simbol yang telah disepakati, makna yang diciptakan dan diungkapkan dengan bahasa yang dimengerti (Wood, 2013). Sementara menurut Jude K. Burgoon dan Thomas Saine dalam buku Alo Liliweri yang berjudul *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*, komunikasi nonverbal merupakan tindakan dan atribusi dilakukan seseorang kepada orang lain untuk mencapai umpan balik atau tujuan tertentu (Liliweri, 2002).

Penulis tertarik untuk meneliti komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok. Konsep komunikasi interaksionisme simbolik menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi. Dalam komunikasi interaksionisme simbolik terdapat komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, makna, simbol-simbol dan interaksi. Dengan interaksi yang menggunakan simbol-simbol maka akan tercipta makna. Pekerja tunarungu di kafe Kopi Tuli Depok menggunakan isyarat tangan dalam berkomunikasi dengan tamu sebagai simbol untuk berkomunikasi. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat seperti tindakan dalam mengungkapkan terima kasih.

Rumusan masalah ini adalah bagaimana komunikasi interaksionisme simbolik yang terjadi antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok dan bagaimana pekerja tunarungu mengatasi kendala yang terjadi dalam berkomunikasi dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok dan untuk mengetahui cara pekerja tunarungu mengatasi kendala dalam berkomunikasi dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi, komunikasi antarpersonal dan komunikasi interaksionisme simbolik.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif. Dalam penelitian ini penulis memilih metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus karena metode penelitian deskriptif kualitatif ini membantu penulis dalam melakukan pengamatan secara mendalam pada penelitian komunikasi interaksionisme simbolik. Sehingga membantu penulis dalam menemukan masalah dan menganalisis hasil dari penelitian. Oleh karena itu, metodologi kualitatif merupakan suatu langkah dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang lain dan tanggapan yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh (Gunawan, 2014). Sementara menurut Lincoln dan Guba dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, metodologi kualitatif merupakan suatu tujuan untuk membangun pemahaman dari pengetahuan untuk membuat penjelasan mendalam (Gunawan, 2014).

Dalam penelitian ini penulis menjadikan pekerja tunarungu dan tamu di sebuah kafe bernama kafe Kopi Tuli di Depok sebagai subyek penelitian dan obyek penelitian adalah komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan cara yaitu wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Pengolahan data

dalam penelitian kualitatif adalah dengan mengklasifikasikan dan mengkategorikan data atau tema sesuai fokus penelitian (Suyanto dan Sutinah, 2006). Analisis data adalah suatu pencarian pola-pola. Analisis data kualitatif adalah proses pemeriksaan susunan dari sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarkajian dan hubungan keseluruhan (Gunawan, 2014). Teknik analisis data secara kualitatif yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan pengamatan dan wawancara sebagai awal penelitian. Triangulasi data merupakan suatu alat analisis data. Triangulasi data merupakan penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif yang digunakan bersama dalam suatu penelitian (Gunawan, 2014). Masih dalam buku yang sama dikatakan bahwa triangulasi data digunakan untuk meningkatkan konsistensi data dan kredibilitas analisis lapangan (Gunawan, 2014).

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Hasil Temuan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *key informan* dan informan bahwa komunikasi yang digunakan di kafe Kopi Tuli Depok yaitu pekerja tunarungu menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi dengan tamu dan tamu juga dapat menggunakan bahasa isyarat. Bahasa isyarat digunakan oleh pekerja tunarungu karena mereka nyaman menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi dan bentuk komunikasi dari penyandang disabilitas tuli.

Gambar 1. Komunikasi dengan Bahasa Isyarat



Sumber: Dokumentasi Kafe Kopi Tuli Depok (2018)

Gambar 2. Menu Kafe Kopi Tuli Depok



Sumber: Dokumentasi Kafe Kopi Tuli Depok (2018)

Proses komunikasi di kafe Kopi Tuli Depok saat tamu memesan. Kafe Kopi Tuli Depok menyediakan menu yang terdapat huruf alfabet dan gambar tangan yang memperagakan bahasa isyarat dari huruf alfabet. Sehingga tamu yang datang secara langsung menyebutkan berbagai minuman yang terdapat pada menu dan pekerja tunarungu menawarkan kepada tamu dengan menunjukkan daftar menu. Tamu dapat mengatakan sesuai huruf alfabet dan menggunakan bahasa isyarat yang telah tersedia pada menu. Tamu yang datang di kafe Kopi Tuli Depok tidak hanya tamu penyandang disabilitas tuli tetapi tamu yang memiliki pendengaran normal dapat datang ke kafe Kopi Tuli Depok. Tamu yang memiliki pendengaran normal dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat dengan tamu penyandang disabilitas tuli.

Dalam berkomunikasi dapat terjadi kesalahan makna yang diterima. Pekerja tunarungu akan menunjukkan menu, bersuara mengenai hal-hal yang tidak dimengerti di kafe Kopi Tuli Depok atau tamu dapat memberikan tulisan kepada pekerja tunarungu saat memesan dan menggunakan bahasa isyarat. Hal ini dilakukan sebagai cara untuk mengatasi kendala berkomunikasi dengan tamu yang tidak mengerti atau tidak bisa menggunakan bahasa isyarat. Pekerja tunarungu dapat menambahkan *gesture* dalam berkomunikasi dengan tamu seperti menunjuk gambar pada menu.

Diskusi

Komunikasi adalah proses sosial individu-individu dalam menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna (West dan Turner, 2008). Berdasarkan analisis penulis bahwa komunikasi yang digunakan untuk menciptakan dan menerima makna dari tamu kepada pekerja tunarungu dan sebaliknya terlihat di kafe Kopi Tuli Depok berupa bahasa isyarat. Bahasa isyarat sebagai simbol untuk membantu penyandang disabilitas tuli dalam berkomunikasi sehingga penyandang disabilitas tuli mengerti pesan yang disampaikan oleh orang lain.

Kemudian berdasarkan analisis penulis bahwa komunikasi antarpersonal yang terjadi di kafe Kopi Tuli Depok dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan atau diciptakan oleh pemilik kafe Kopi Tuli Depok yaitu memberikan kemudahan kepada tamu. Dengan fasilitas yang tersedia membuat komunikasi dapat tersampaikan, terciptanya makna dan terjalinnya suatu hubungan. Hubungan yang terjalin antara

tamu yang bertemu di kafe Kopi Tuli Depok menjadi dekat. Komunikasi menggunakan bahasa isyarat oleh tamu yaitu baik saat berkumpul atau berinteraksi di kafe Kopi Tuli Depok dan saat tamu memesan. Sehingga pekerja tunarungu dan juga tamu yang datang dapat berkomunikasi dengan nyaman secara verbal atau oral. Dapat juga menggunakan komunikasi nonverbal atau *gesture* misalnya menunjuk ke arah menu dan menggunakan bahasa isyarat. Hal ini untuk mendukung pesan yang ingin disampaikan antara pekerja tunarungu dengan tamu. Komunikasi antarpersonal terjadi antara dua orang ketika mereka mempunyai hubungan yang dekat sehingga mereka dapat menyampaikan umpan balik dengan banyak cara (Liliweri, 2015). Dalam buku yang sama Febrina mengatakan komunikasi antarpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan nonverbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antara individu dengan kelompok kecil (Liliweri, 2015).

George Herbert Mead dalam buku Richard West dan Lynn H. Turner yang berjudul Pengantar Teori Komunikasi menekankan hubungan simbol dan interaksi (West dan Turner, 2008). Interaksionisme simbolik adalah proses seseorang dalam membentuk dan mengatur perilaku dengan orang lain (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014). Masih dalam buku yang sama dikatakan interaksionisme simbolik adalah interpretasi dari perilaku seseorang atas simbol-simbol dalam berinteraksi dengan lingkungan (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014). Masih dalam buku yang sama dikatakan simbol merupakan media berupa bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain-lain untuk menyampaikan maksud dan tujuan kepada orang lain (Umiarso dan Elbadiansyah, 2014). Adanya simbol yang berupa atau menggunakan bahasa isyarat mereka dapat berkomunikasi atau berinteraksi. Sehingga mereka dapat menyampaikan pesan dan bertukar makna. hal ini membantu para penyandang disabilitas tuli dalam berkomunikasi yaitu sebagai pengganti kata-kata atau secara verbal. Walaupun terdapat penyandang disabilitas tuli yang terlatih atau diajarkan untuk berkomunikasi secara verbal dan penyandang disabilitas tuli juga dapat melihat gerak dari bibir orang lain. Tetapi saat orang lain berkomunikasi menggunakan verbal atau kata-kata membuat mereka salah menginterpretasikan makna. Kemudian dengan adanya bahasa isyarat sebagai bentuk komunikasi yang digunakan di kafe Kopi Tuli Depok dapat membuat pekerja tunarungu dan tamu yang datang dapat ikut menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi dan berinteraksi di lingkungan kafe Kopi Tuli Depok.

4. Simpulan

Komunikasi Interaksionisme Simbolik yang terjadi di Kafe Kopi Tuli Depok adalah menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi dan berinteraksi antara pekerja tunarungu dengan tamu yang datang. Interaksi dengan isyarat merupakan simbol-simbol dalam menyampaikan pesan kepada orang lain. Bahasa isyarat juga terdapat pada menu untuk memudahkan tamu dalam memilih pesanan. Bahasa isyarat yang terdapat pada menu di kafe Kopi Tuli Depok tersebut dapat digunakan oleh tamu yang memiliki pendengaran normal dan tamu penyandang disabilitas tuli. Dalam berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat, seseorang harus fokus melihat lawan komunikasi sampai orang tersebut benar-benar selesai menyampaikan pesannya. Sehingga orang lainnya dapat memberikan tanggapan. Dalam mengatasi kendala dalam berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat pekerja tunarungu akan menunjukkan gambar minuman dalam menu kepada tamu. Tamu yang tidak mengetahui bahasa isyarat dapat menyebutkan huruf alfabet pada menu sesuai gambar minuman yang diinginkan kepada pekerja tunarungu, menuliskan pesanan atau

menggunakan bahasa isyarat yang telah terdapat pada menu di kafe Kopi Tuli Depok. Pekerja tunarungu atau penyandang disabilitas tuli dapat menggunakan verbal tetapi kalimat yang diucapkan tidak terdengar jelas. Oleh karena itu, mereka lebih nyaman menggunakan bahasa isyarat sebagai bentuk komunikasi. Penulis menyimpulkan bahwa komunikasi interaksionisme simbolik antara pekerja tunarungu dengan tamu di kafe Kopi Tuli Depok adalah bahasa isyarat sebagai bentuk komunikasi antara pekerja tunarungu dengan tamu dan membuat penyandang disabilitas tuli yang datang merasa nyaman dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Interaksi dengan isyarat merupakan simbol-simbol dalam menyampaikan pesan kepada orang lain. Pekerja tunarungu akan menjelaskan secara verbal ketika tamu tidak mengerti bahasa isyarat dan tidak bisa menggunakan bahasa isyarat. Tamu dapat langsung menunjuk gambar pada menu sesuai keinginan atau memberikan tulisan kepada pekerja tunarungu.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

6. Daftar Pustaka

- Alfred, E., & Sukendro, G. G. (2018). Analisis Interaksi Simbolik Lesbian Dalam Lagu “Girls Like Girls” Oleh Hayley Kiyoko. *Jurnal komunikasi*. 1(2).
- Gunawan, Imam. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kurniasih, Nuning. (2014). *Situasi Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Liliweri, Alo. (2002). *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: LKiS Yogyakarta
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Somantri, T. Sutjihati. (2007). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: Refika Aditama
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. (2006). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Umiarso dan Elbadiansyah. (2014). *Interaksionisme Simbolik Dari Era Klasik Hingga Modern*. Jakarta: Rajawali Pers
- West, Richard dan Lynn H. Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Wood, Julia. (2013). *Komunikasi Teori dan Praktek: Komunikasi Dalam Kehidupan Kita*. Jakarta: Salemba Humanika