

**POLA KOMUNIKASI PARA PEGAWAI
PENYANDANG DISABILITAS FISIK
(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF KOMUNIKASI BAHASA
ISYARAT PARA PRAMUSAJI PENYANDANG TUNARUNGU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN INFORMASI
KEPADA PELANGGAN DI DEAF CAFE FINGERTALK)**

SKRIPSI

**Oleh :
Hanadia Mustika Parameswari
201410415030**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Para Penyandang
Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif Kualitatif
Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji
Penyandang Tunarungu Dalam
Memberikan Pelayanan Dan Informasi
Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk)

Nama Mahasiswa : Hanadia Mustika Parameswari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415030

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

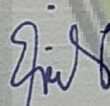
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2019

Jakarta, 06 Februari 2019

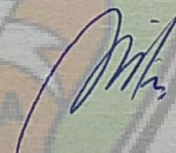
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Erita Riski Putri, S. Sos, M.Si
NID. 041503027



Nita Komala Dewi, S.I.Kom, MM
NID. 0041509042

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Para Penyandang Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk)

Nama Mahasiswa : Hanadia Mustika Parameswari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415030

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Ujian Skripsi : 29 Januari 2019

Jakarta, 06 Februari 2019

MENGESAHKAN,

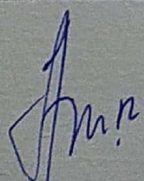
Ketua Tim Penguji : Asima Oktavia Sitanggang, S. Ds, M.SI
NID 041505028

Penguji I : Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si
NID 041503027

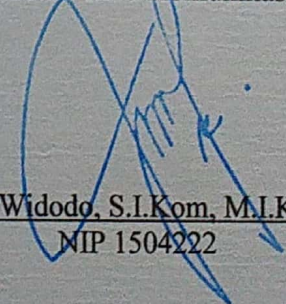
Penguji II : Dr. Hizkia Yosias Polimpung, M.Si
NID 041707041

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom
NIP 1602244

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 06 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



Hanadia Mustika Parameswari
201410415030

ABSTRAK

Hanadia Mustika Parameswari, 201410415030. Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk).

Deaf Cafe Fingertalk merupakan kafe yang berada di daerah Pamulang, Banten. Kafe yang memiliki tagline “you dine, you sign and you’ll make a difference” ini merupakan kafe yang berbeda dengan kafe pada umumnya. kafe ini mempekerjakan pramusaji yang semuanya adalah para penyandang tunarungu dimana mereka adalah kelompok yang memiliki keterbatasan dalam mendengar dan berbicara.

Penelitian ini membahas mengenai pola komunikasi yang digunakan para pramusaji dengan disabilitas fisik tunarungu. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta menggunakan teori interaksi simbolik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pramusaji tunarungu terhadap pelanggan kafe di Deaf Cafe fingertalk adalah komunikasi antar pribadi dengan menggunakan pola komunikasi primer dimana menggunakan lambang nonverbal sebagai bahasa komunikasi dan menggunakan pola komunikasi sirkular dimana komunikasi yang terjadi berlangsung secara terus menerus serta kesetaraan antara encoder dan decoder. Pramusaji tunarungu memiliki keterbatasan dalam mendengar yang menyebabkan mereka kesulitan pula dalam berbicara, hal tersebut mengharuskan pramusaji tunarungu berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat sebagai bahasa komunikasi kepada pelanggan kafe dengan cara memberikan pesan-pesan berupa pesan kinestik dan pesan gestural.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Pramusaji, Interaksi Simbolik, Bahasa Isyarat

ABSTRACT

Hanadia Mustika Parameswari, 201410415030. *Communication Patterns of Employees with Physical Disabilities (Descriptive Study of Qualitative Communication on Sign Language for Attendants in Providing Services and Information to Customers at Deaf Cafe Fingertalk)*

Deaf Cafe Fingertalk is a cafe located in Pamulang, Banten. The cafe has a tagline "you dine, you sign and you'll make a difference" it is different cafes than most cafes. The cafe waiters are disabilities which they are a group that has limited listening and speaking.

This research discusses the communication patterns used by waiters with deaf physical disabilities. The research methods used by the author in this study is descriptive qualitative research method and uses symbolic interaction theory.

The research results that the communication of deaf waiters to cafe customers at Deaf Cafe fingertalk was interpersonal communication using primary communication patterns where used nonverbal symbols as communication languages and circular communication patterns in which communication takes continuously and equality between encoder and decoder. Deaf waiters have limitations of listening so they has difficulties in speaking, then deaf waiters communicate uses sign language as the language of communication to cafe customers by giving messages in the form of kinestik messages and gestural messages.

Keywords: *Communication Patterns, Waiters, Symbolic Interactions, Sign Language*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk). Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak terutama orangtua yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Ayahku tersayang Handoko dan ibuku tercinta Ani Mustarifah yang selalu memberikan dukungan yang tak ada habisnya serta perhatiannya sepanjang waktu sehingga penulis sampai ditahap ini. Adik-adikku tersayang Fajar, Alkas, Alan, Alin yang selalu memberikan dukungan yang tidak terhingga kepada penulis.

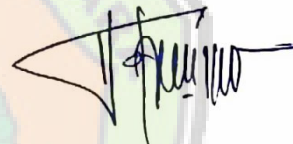
1. Irjen. Pol (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Aan Widodo. S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nita Komala Dewi, S.I.Kom, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing penulis selama menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M, selaku dosen Pembimbing Akademik
6. Partner penulis Heeryan Pungkas yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Fikom C 2014 yang sudah menjadi teman, saudara dan musuh penulis sekaligus penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi .

8. Rekan-rekan Deaf Cafe Fingertalk mas Ali, Arman dan Nurul serta karyawan lainnya yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
9. Dan pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih untuk segala doa dan dukungannya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penyusunan laporan skripsi disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis.

Jakarta, 06 Februari 2019

Penulis



Hanadia Mustika Parameswari



DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR BAGAN | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis | 6 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2 Kerangka Konsep | 12 |
| 2.2.1 Komunikasi | 12 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2.1.1 | Fungsi Komunikasi | 13 |
| 2.2.1.2 | Proses Komunikasi | 15 |
| 2.2.1.3 | Gangguan dan Rintangan Komunikasi | 15 |
| 2.2.2 | Komunikasi Nonverbal | 16 |
| 2.2.2.1 | Bahasa Isyarat | 18 |
| 2.2.3 | Komunikasi Antarpribadi | 19 |
| 2.2.4 | Pola Komunikasi | 20 |
| 2.2.5 | Disabilitas | 23 |
| 2.2.5.1 | Ragam Penyandang Disabilitas | 23 |
| 2.2.5.2 | Tunarungu | 24 |
| 2.2.5.3 | Karakteristik Tunarungu | 25 |
| 2.2.6 | Pramusaji | 26 |
| 2.2.7 | Pelayanan dan Informasi | 26 |
| 2.3 | Kerangka Teori | 28 |
| 2.3.1 | Teori Interaksi Simbolik | 28 |
| 2.3.2 | Kerangka Pemikiran | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 31 |
| 3.1 | Paradigma Penelitian | 31 |
| 3.2 | Pendekatan Penelitian | 31 |
| 3.3 | Metodologi Penelitian | 32 |
| 3.4 | Informan Penelitian | 32 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 34 |
| 3.7 | Teknik Keabsahan Data | 35 |
| 3.8 | Keterbatasan Penelitian | 36 |

| | |
|---|-----------|
| 3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 38 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 38 |
| 4.1.2 Hasil Observasi | 40 |
| 4.1.3 Informan Penelitian | 42 |
| 4.2 Pembahasan Penelitian | 46 |
| 4.2.1 Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi di Deaf Cafe Fingertalk | 47 |
| 4.2.1.1 Bahasa Nonverbal Pegawai Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi di Deaf Cafe Fingertalk | 50 |
| 4.2.1.2 Media Komunikasi Pegawai Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi di Deaf Cafe Fingertalk | 56 |
| 4.2.1.3 Hambatan Komunikasi Pegawai Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi di Deaf Cafe Fingertalk | 58 |
| 4.2.2 Teori Interaksi Simbolik | 65 |
| BAB V PENUTUP | 73 |
| 5.1 Kesimpulan | 73 |
| 5.2 Saran | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu | 8 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian | 37 |
| Table 4.1 Profil Informan | 43 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Pola Komunikasi Sirkular Osgood dan Schramm | 22 |
| Gambar 4.1 Komunikasi Bahasa Isyarat Pramusaji Tunarungu | 51 |
| Gambar 4.2 Alfabet Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO) | 54 |
| Gambar 4.3 Panduan Bahasa Isyarat BISINDO | 69 |



DAFTAR BAGAN

Halaman

| | |
|------------------------------------|----|
| Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran | 30 |
|------------------------------------|----|



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------|-----------------------------------|
| Lampiran I | : Form Perbaikan Skripsi |
| Lampiran 2 | : Surat Keterangan Penelitian |
| Lampiran 3 | : Surat Pengantar Penelitian |
| Lampiran 4 | : Kartu Bimbingan |
| Lampiran 5 | : Transkrip Wawancara Informan |
| Lampiran 6 | : <i>Open Coding</i> Informan |
| Lampiran 7 | : <i>Axial Coding</i> |
| Lampiran 8 | : <i>Selective Coding</i> |
| Lampiran 9 | : Lembar Biodata Informan |
| Lampiran 10 | : Pedoman Pertanyaan Informan |
| Lampiran 11 | : Lembar Hasil Wawancara Informan |
| Lampiran 12 | : Dokumentasi Penelitian |

