

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 terletak Jl. Cinere Raya No. 26 – 29 Cinere, Limo, Kota Depok. Kafe ini berbeda dengan kafe pada umumnya, karena biasanya sebuah kafe atau restoran akan mempekerjakan orang-orang normal khususnya bagi pegawai yang bertugas menjadi pramusaji. Pramusaji merupakan seseorang yang memegang peranan penting dalam kegiatan pelayanan wisatawan selama menikmati makanan dan minuman (Liwan, 2015: 4). Peranan penting itulah yang membuat para pelaku bisnis kafe akan lebih memilih mempekerjakan pramusaji yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Karena pramusaji adalah orang yang akan melayani pelanggan secara langsung, sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan para pelanggan. Namun unikny kafe ini mempekerjakan pramusaji yang semuanya adalah para penyandang tunarungu.

Menurut Winarsih, tunarungu adalah seseorang yang mengalami kekurangan atau kehilangan kemampuan mendengar baik sebagian atau seluruhnya yang diakibatkan oleh tidak berfungsinya sebagian atau seluruh alat pendengaran sehingga anak tersebut tidak dapat menggunakan alat pendengarannya dalam kehidupan sehari-hari (Winarsih, 2007: 23). Sedangkan menurut Delphie (2006:103) Anak Tunarungu (*Communication disorder and deafness*) adalah anak yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen dan biasanya memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara (Nida, 2015:173). Kurang berfungsinya indera pendengaran penyandang tunarungu menyebabkan mereka kesulitan pula dalam berbicara sehingga mereka akan merasa kesulitan ketika berkomunikasi dengan masyarakat normal.

Komunikasi menurut Harapan dan Syarwani (2014:2) adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu sehingga tercapai apa yang dimaksudkan atau diinginkan oleh kedua belah pihak. Komunikasi akan berjalan dengan efektif apabila proses yang terjadi tidak mengalami gangguan. Gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya. Menurut Shannon dan Weaver (1949) gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif (Cangara, 2012:167). Gangguan komunikasi terdiri dari beberapa macam, salah satu diantaranya adalah gangguan fisik. Gangguan dapat diartikan karena adanya gangguan organik yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera (Cangara, 2012:169).

Proses komunikasi yang terjadi antara pramusaji tunarungu dengan pelanggan normal sering mengalami hambatan. Hambatan tersebut berupa gangguan fisik, hal ini dikarenakan pramusaji adalah penyandang tunarungu yang memiliki keterbatasan dalam mendengar dan berbicara. Pramusaji dengan keterbatasan tunarungu akan mengalami kesulitan ketika berkomunikasi dengan para pelanggan karena ketidakmampuan mereka dalam menggunakan bahasa verbal. Hal tersebut terlihat ketika penulis melakukan observasi di lokasi penelitian. Penulis melihat para pelanggan dan pramusaji berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang berbeda, yakni pelanggan yang menguasai bahasa verbal dan pramusaji yang menggunakan bahasa nonverbal. Perbedaan bahasa yang digunakan memungkinkan terjadinya kesalahpahaman diantara pramusaji dan pelanggan. Kesalahpahaman yang sering terjadi yakni ketika proses pemesanan makanan ataupun minuman. Karena pramusaji di Deaf Cafe Fingertalk tidak hanya memberikan kertas menu dan membiarkan pelanggan menulis pesanan, melainkan pelanggan diajak berinteraksi secara langsung.

Dalam kesehariannya, seseorang yang menyandang tunarungu mengandalkan bahasa nonverbal untuk menyampaikan maksud dan tujuannya. Barata menjelaskan bahwa, komunikasi non verbal adalah komunikasi yang diungkapkan lewat objek di setiap kategori lainnya (*the*

object language), komunikasi menggunakan gerak (*gesture*) sebagai sinyal (*sign language*), serta komunikasi melalui tindakan atau gerakan tubuh (*action language*) (Barata, 2003:73). Maka para penyandang tunarungu akan berkomunikasi menggunakan bahasa gerakan yang sering disebut dengan bahasa isyarat. Bagi penyandang tunarungu menggunakan bahasa isyarat adalah keharusan agar mereka dapat berinteraksi dengan orang lain. Bahasa isyarat di Indonesia sendiri terdiri dari dua jenis yaitu: (1) SIBI (Sistem Isyarat Bahasa Indonesia) yang merupakan bahasa isyarat yang diadopsi dari huruf ejaan abjad Internasional dan (2) Bisindo (Bahasa Isyarat Indonesia) yang dibuat oleh pihak tunarungu. Namun, bahasa isyarat yang lebih sering digunakan oleh pramusaji di Deaf Cafe Fingertalk adalah bahasa isyarat Bisindo.

Disabilitas merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan khusus. Disabilitas sendiri terdiri dari beberapa jenis yakni: (1) disabilitas fisik (tunarungu, tunanetra, tunawicara, tunadaksa, tunalaras); (2) disabilitas mental (tunalaras, tunagrahita); dan (3) disabilitas ganda (tunaganda). Para penyandang disabilitas merupakan salah satu kelompok yang cukup sulit berbaur dengan lingkungannya, mereka lebih sering menutup diri karena keterbatasan yang mereka miliki dalam berkomunikasi. Konvensi Hak Penyandang Disabilitas PBB (*UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) mendefinisikan disabilitas lebih sebagai akibat bukan penyebab dari ketidakmampuan seseorang untuk berpartisipasi penuh dalam kehidupan masyarakat. Berdasarkan data *World Health Organization (WHO)*, sekitar 15% dari total populasi dunia merupakan penyandang disabilitas baik secara fisik, mental, intelektual dan perkembangan. Di wilayah Asia Tenggara, sebanyak 10% populasi atau sekitar 90 juta jiwa hidup dengan disabilitas. Indonesia adalah Negara di Asia Tenggara dengan jumlah penyandang disabilitas tertinggi (Media Publikasi Direktorat Jenderal Kerja Sama Asean Kementerian Luar Negeri RI, 2016:44).

Indonesia merupakan negara di Asia dengan jumlah penyandang disabilitas tertinggi. Berdasarkan data penelitian Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Universitas Indonesia pada akhir 2016, estimasi jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 12,15% dari populasi atau hampir 30 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, 10,29% diantaranya merupakan penyandang difabel kategori sedang dan 1,87 % kategori berat. Dari angka 12,15% penyandang disabilitas di Indonesia, hanya 51,12% penyandang disabilitas yang berpartisipasi dalam pasar kerja. Dari data tersebut, jumlah penyandang disabilitas yang berpartisipasi dalam pasar kerja sangat rendah yakni hanya 51,12%, jika dibandingkan dengan non-difabel yang mencapai 70,40%.

Melihat rendahnya jumlah penyandang disabilitas yang berpartisipasi dalam pasar kerja menjadi salah satu alasan Dissa Syakina Ahdanissa mendirikan Deaf Cafe Fingertalk. Dissa bermaksud untuk memberikan lapangan pekerjaan kepada para penyandang tunarungu di Indonesia yang menurutnya kelompok tersebut sulit untuk mendapatkan pekerjaan . Meskipun kesejahteraan para penyandang disabilitas sudah diatur dalam UU No. 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat dan Peraturan Untuk Pelaksanaannya. Peraturan tersebut mewajibkan perusahaan swasta memperkerjakan seorang penyandang disabilitas dari setiap kelipatan 100 karyawan normal. Namun faktanya, sulit untuk kaum difabel bisa bekerja di sektor formal.

Dalam penelitian ini penulis akan memfokuskan penelitian pada pola komunikasi yang terjadi pada pramusaji tunarungu ketika melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan kafe non tunarungu. Pola Komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman, dan ^{penerimaan} cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Gunawan, 2013:223). Perbedaan bahasa membuat penulis ingin mendalami pola komunikasi apa yang digunakan para pramusaji selama bekerja.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian penulis, yakni: (1) Yudha (2014) skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Antara Guru Dan Murid SDLB Meulaboh”. Penelitian ini menekankan kepada pola komunikasi antara guru dan murid serta hambatan yang dialami. (2) Hamidah (2014), skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Antarpribadi

Nonverbal Penyandang Tunarungu (Studi Kasus Yayasan Tunarungu Sehjira Deaf Foundation Joglo – Kembangan Jakarta Barat). Penelitian ini membahas tentang pola komunikasi dan hambatan yang terjadi di yayasan Sehjira Deaf Foundation.

Selain skripsi terdapat jurnal serupa yaitu (3) Wijaya (2017), jurnal e-komunikasi dengan judul “Proses komunikasi Interpersonal Bawahan Tunarungu- Wicara Dengan Atasannya (*Supervisor*) Di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya. Penelitian ini berfokus kepada komunikasi antara bawahan dengan atasan. (4) Nida, fatma (2013), jurnal “Komunikasi Bagi Anak Berkebutuhan Khusus”. Jurnal ini melihat cara yang diterapkan ketika berkomunikasi dengan anak berkebutuhan khusus. (5) Lestari, Dwi (2016), jurnal dengan judul “Penyesuaian Sosial Pada Mahasiswa Tuli”. Jurnal tersebut memfokuskan kepada penyesuaian diri pada mahasiswa penyandang tuli.

Hal yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah penulis memfokuskan kepada pola komunikasi dalam komunikasi informal, yakni komunikasi yang digunakan oleh pramusaji tunarungu dengan pelanggan normal yang asing dengan bahasa nonverbal sebagai bahasa komunikasinya. Dengan adanya perbedaan penggunaan bahasa komunikasi antara pramusaji yang menggunakan bahasa nonverbal dengan pelanggan yang menggunakan bahasa verbal, diharapkan penelitian ini dapat menemukan cara baru dalam berkomunikasi untuk menemukan kesepahaman yang sama antara dua orang atau lebih yang menggunakan bahasa komunikasi yang berbeda.

Melihat fenomena adanya Deaf Cafe Fingertalk sebagai kafe yang mempekerjakan para disabilitas tunarungu sebagai pramusajinya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat 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).**

1.2 Fokus Penelitian

Melihat pembahasan di atas apabila dikaitkan dengan masalah yang ada, penulis memfokuskan penelitian kepada para pramusaji penyandang tunarungu di Deaf Cafe Fingertlak yang meliputi :

1. Pola komunikasi para pegawai penyandang tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan di deaf Cafe Finger Talk.
2. Hambatan atau kendala yang dihadapi para pramusaji dalam melayani pelanggan di Deaf Cafe Fingertlak.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, pertanyaan penelitian adalah bagaimana pola komunikasi para pegawai penyandang tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan di Deaf Cafe Finger Talk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yakni untuk mengetahui pola komunikasi para pegawai penyandang tunarungu dalam melayani pelanggan di Deaf Cafe Fingertalk (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan Di Deaf Cafe Fingertalk).

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan pemahaman dalam memperkaya wawasan mengenai pola komunikasi penyandang disabilitas tunarungu dalam memasuki pasar kerja dibalik keterbatasan yang dimilikinya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan hambatan dalam berkomunikasi dengan para penyandang disabilitas tunarungu. Selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyusunan karya ilmiah selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi para penyandang disabilitas tunarungu dalam berinteraksi.

