

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan data yang penulis peroleh selama melakukan penelitian di Deaf Cafe Fingertalk 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), penulis menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan para pramusaji tunarungu di Deaf Cafe Fingertalk yakni pola komunikasi antarpribadi yang menggunakan pola komunikasi primer karena proses penyampaian pesan antara pramusaji tunarungu dengan pelanggan menggunakan lambang verbal dan nonverbal dan pola komunikasi sirkular karena proses berjalan secara timbal balik dan dinamis dimana kedua unsur tersebut bisa menjadi komunikator ataupun komunikan.

Pramusaji di Deaf Cafe Fingertalk merupakan seorang tunarungu yang memiliki keterbatasan dalam mendengar dan berbicara sehingga mereka harus berkomunikasi dengan menggunakan bahasa nonverbal berupa bahasa isyarat dalam menyampaikan pesan. Lambang nonverbal yang biasanya digunakan oleh pramusaji tunarungu yakni simbol-simbol berupa pesan *kinestik* berupa bahasa isyarat SIBI dan BISINDO serta pesan *gestural* yang biasanya berupa ekspresi wajah dan gerakan badan. Adapun media komunikasi yang digunakan untuk membantu proses komunikasi pramusaji dengan pelanggan yakni kertas untuk menulis dan lembaran kertas panduan bahasa isyarat BISINDO. Pola komunikasi antara pramusaji tunarungu dengan pelanggan di Deaf cafe Fingertalk menggunakan tiga prinsip dasar dalam teori interaksi simbolik yaitu: *meaning*, *language*, dan *thought*.

Selama melakukan penelitian, penulis menyimpulkan bahwa penggunaan bahasa isyarat SIBI ataupun BISINDO tidak berfungsi secara maksimal. Hal tersebut karena bahasa isyarat SIBI dan BISINDO hanya bisa

digunakan bagi penyandang tunarungu ataupun sebagian orang yang menguasai bahasa isyarat BISINDO, sehingga tidak bisa digunakan secara merata kepada semua orang ketika penyandang tunarungu melakukan komunikasi. Orang-orang yang tidak bisa menggunakan bahasa isyarat akan cenderung menggunakan gerakan-gerakan spontan untuk menekankan maksud dari pesan yang mereka sampaikan. Selain gerakan spontan mereka akan menggunakan bahasa oral dimana komunikasi dilakukan dengan cara membaca gerak mulut yang dilakukan secara perlahan dan dengan membuka mulut lebih lebar ketika mengucapkan sesuatu. Kedua respon tersebut dilakukan dengan saling pengertian oleh pramusaji dan pelanggan, sehingga komunikasi akan berjalan lebih efektif daripada dengan memaknai bahasa isyarat SIBI atau BISINDO yang hanya dimengerti oleh kaum tunarungu ataupun segelintir masyarakat yang menguasai bahasa isyarat.

5.2 SARAN

- 1) Saran penulis kepada pramusaji tunarungu di Deaf Cafe Fingertalk yaitu tetap percaya diri meskipun memiliki keterbatasan. Bagi teman-teman pramusaji tunarungu sebaiknya berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat yang sederhana dan mudah dimengerti untuk pelanggan kafe agar komunikasi berjalan lebih efektif. Jauhi penggunaan bahasa isyarat atau bahasa isyarat yang biasanya dilakukan dengan sesama tunarungu dan gunakan bahasa isyarat dengan perlahan agar pesan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan kafe yang sebagian besar adalah masyarakat normal. Agar komunikasi berjalan efektif antara pramusaji dengan pelanggan dibutuhkan rasa saling pengertian dan kontak fisik secara langsung (*eye contact*) sehingga pesan yang disampaikan memiliki makna yang sama.
- 2) Saran untuk Deaf Cafe Fingertalk yaitu kafe lebih diperhatikan lagi, tingkatkan lagi sarana dan prasarana serta produk yang diperjualbelikan di kafe, perbanyak cabang untuk meningkatkan ekonomi teman-teman berkebutuhan khusus tidak hanya bagi penyandang tunarungu tapi bagi penyandang disabilitas lainnya seperti tunanetra dan lain sebagainya.

- 3) Saran penulis untuk untuk Fakultas Ilmu Komunikasi dan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tingkatkan lagi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam menunjang aktifitas selama di kampus. Melihat perkembangan prasarana yang terus ditingkatkan oleh pihak Universitas, penulis berharap peningkatkan juga dilakukan pada bagian administrasi. Sehingga mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam mengurus segala keperluan dalam menunjang perkuliahan. Penulis juga berharap segala informasi terkait beasiswa yang disediakan oleh kampus bisa diterima oleh seluruh mahasiswa tanpa terkecuali dan dapat diberikan kepada mahasiswa yang tepat.

