

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Coffee Shop menjadi sebuah bisnis yang berkembang dengan cepat, Coffee Shop menjadi salah satu tempat alternatif bagi Para pekerja atau kalangan muda yang menyukai kegiatan diluar kantor/sekolah/kampus. Di Indonesia Coffee Shop mengalami banyak perubahan konsep dan juga menyesuaikan dengan gaya hidup pelanggan saat ini. Seorang Barista dalam Coffee shop sangat berperan penting dalam menciptakan kepuasan pada pelanggan, karena barista dan pelanggan akan terlibat dalam sebuah komunikasi. Dengan adanya gaya hidup modern saat ini, industri coffee shop semakin bersaing. Maka dari perusahaan harus dapat bertahan dalam persaingan ini. Salah satu hal yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan ini adalah berusaha untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Ranti, K. S. 2020).

Di kawasan Galaxy, Bekasi terdapat Coffee Shop yang berbeda yaitu Sunyi Coffee. Coffee shop ini terletak di Ruko sentra Niaga 1, Jaka Setia, Kec. Bekasi Selatan-Jawa Barat. Coffee shop ini menyediakan banyak menu kopi dan makanan yang rasanya banyak disukai oleh pecinta kopi. Namun yang menjadi ciri khas dari Coffee shop ini adalah tempat ini memperkerjakan pegawai yang semuanya adalah penyandang Tunarungu atau lebih akrab di panggil Teman Tuli. Pembeli disini akan dilayani langsung oleh pegawai yang semuanya merupakan penyandang Disabilitas Tunarungu.

Dikutip didalam buku Info DATIN (Pusat Data Informasi Kementerian Kesehatan RI) Tahun 2019 menurut World Health Organization (WHO) dapat diperkirakan ada 466 juta orang di dunia pada tahun 2019 mengalami gangguan dalam pendengarannya, diantaranya terdapat juga usia anak-anak yang mengalami gangguan pendengaran sebanyak 34 juta jiwa dan sebanyak 360 juta jiwa atau 5,3% penduduk di dunia mengalami gangguan dalam pendengarannya atau bisa disebut dengan Tunarungu. Yang dimana sebagian besar penduduk yang mengalami gangguan pendengaran berada di negara yang memiliki pendapatan menengah kebawah. Pada umumnya anak-anak yang mengalami gangguan dalam

pendengaran ada Di Negara Berkembang dan tidak mendapatkan pendidikan yang cukup baik (Fauzi, M. H. 2021).

Terdapat pasal yang mengatur mengenai perlindungan khusus bagi Penyandang Disabilitas, yaitu pasal 28 ayat (2) yang menyatakan “setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”.

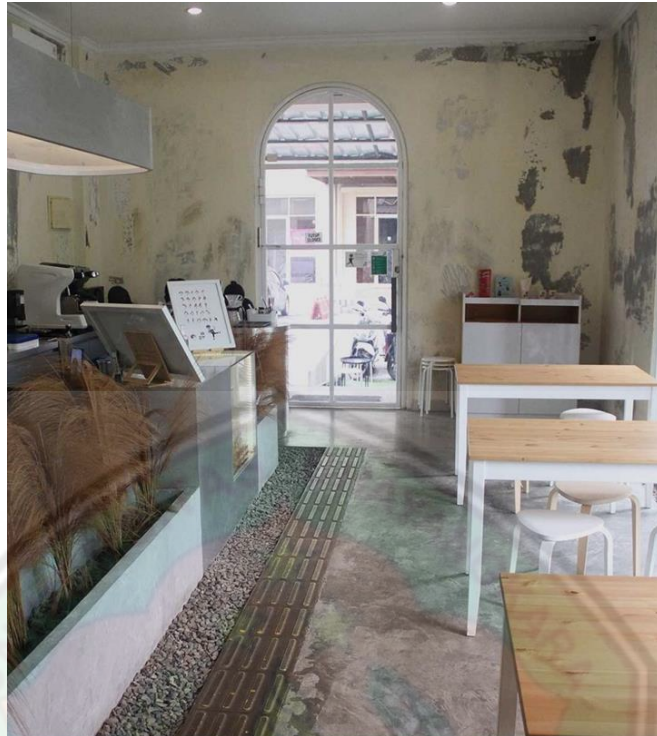
Berdasarkan pasal tersebut adalah meyakinkan para pekerja disabilitas bahwa menjamin akan memenuhi hak nya. UU mengenai Penyandang Disabilitas pasal 53: 1-2 menyatakan:

- 1) BUMN dan BUMD wajib memberikan pekerjaan kepada mereka, paling sedikit dua persen para Penyandang Disabilitas dari jumlah keseluruhan pekerja yang ada.
- 2) Perusahaan swasta wajib mempekerjakan satu persen Penyandang Disabilitas dari jumlah keseluruhan pekerja yang ada.

Sumas (2017) mengatakan bahwa sayangnya masih banyak perusahaan yang belum mempekerjakan Penyandang Disabilitas untuk bekerja. Artinya masih banyak perusahaan di Indonesia yang belum menerapkan peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, dan ada kemungkinan hanya 1% perusahaan yang sudah menerapkan peraturan tersebut (Fauzi, M. H. 2021).

Banyaknya kaum disabilitas yang masih membutuhkan lapangan pekerjaan, Mario P Hasudungan Gultom dan Fernaldo Garcia Disabi yang merupakan pencetus serta Pemilik dari Sunyi Coffee ini mendirikan Sunyi Coffee atau kafe sunyi pertama kali di Jalan RS Fatmawati Raya no.15, Cilandak, Jakarta Selatan. Sunyi Coffee di Jakarta pertama kali mempekerjakan 4 orang Tunarungu dan Tunawicara serta 1 orang Tunadaksa yang dimana karyawan tersebut memiliki posisi sebagai Pelayan, Barista, Chef dan Kasir. Sedangkan di Sunyi Coffee Bekasi terdapat 5 orang Karyawan yang semuanya merupakan Penyandang Tunarungu. Harapan dari pemilik Sunyi Coffee mengatakan bahwa “tidak ada lagi pandangan miring terhadap penyandang disabilitas, tidak memandang dengan sebelah mata dan tidak mendiskriminasi Penyandang Disabilitas. Mereka layak untuk mendapatkan pekerjaan dan diperlakukan sama dengan masyarakat normal serta

punya hak yang sama dengan kita”. (Lorenssa, B. A., Astuti, M., & Husniati, R. 2020).



Gambar 1. 1 Sunyi Coffee Bekasi

Hadirnya Sunyi Coffee ini merupakan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas Tunarungu dan menjadi salah satu tempat untuk melawan stigma yang terbentuk di dalam masyarakat mengenai pandangan negatif terhadap penyandang disabilitas. Melalui Sunyi coffee ini juga, para penyandang disabilitas khususnya Tunarungu dapat berinteraksi dan juga beradaptasi langsung dengan pelanggan guna melatih mental dan kemandirian dirinya. Sunyi Coffee memiliki harapan besar kepada para penyandang Disabilitas untuk terus semangat dalam menjalani hidup dan terus mengembangkan potensi diri yang dimiliki. Dengan adanya Sunyi Coffee ini menjadi harapan besar khususnya Tunarungu bahwa masih ada tempat bagi mereka untuk mengembangkan minat dan bakat yang ada pada dirinya serta menghapus sedikit demi sedikit mengenai persepsi negatif yang diberikan masyarakat.

Menurut Fauzi, M. H. (2021) megutip dalam Harpini (2019) Tunarungu dewasa juga mengalami pengangguran di angka yang lebih tinggi dan disebabkan

oleh sulitnya dalam berkomunikasi serta berinteraksi dengan orang lain sehingga sulit untuk memahami pelajaran sehingga penyandang Tunarungu tersebut menjadi sulit untuk mandiri dan sejahtera. (Grace Sutrisnadipraj 2019:192) mengatakan saat Penyandang Tunarungu mendapatkan perlakuan diskriminasi serta pandangan negatif di masyarakat, mereka juga merasa adanya keterbatasan akses dalam pendidikan, kesetaraan dan juga dalam akses pelayanan publik.

Worker (2019) menyebutkan keterbatasan akses yang dirasakan oleh Penyandang Disabilitas salah satunya dalam hal pekerjaan. Penyandang Disabilitas memiliki rasa untuk tidak bekerja yang disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu ketidakterdapatannya lowongan pekerjaan untuk Penyandang Disabilitas, kurangnya informasi mengenai layanan Pekerjaan inklusif serta adanya ketergantungan kepada bantuan yang diberikan keluarga. Selain itu juga, tidak banyak perusahaan yang mau memperkerjakan Penyandang Disabilitas, hal ini juga disebabkan karena adanya perbedaan sudut pandang masyarakat terhadap Penyandang Disabilitas (Fauzi, M. H. 2021).

Disabilitas merupakan orang yang memiliki kebutuhan khusus. Suharto (2011) mengatakan Tahun 1990-an, di Indonesia muncul istilah “difabel” yang kependekan dari “differently abled” sebagai sebutan bagi penyandang cacat yang dinilai dan dirasa stigmatis. Istilah ini digunakan dengan argument bahwa mereka bukan berketidakmampuan akan tetapi mereka memiliki kemampuan yang berbeda (Widinarsih 2019).



Gambar 1. 2 Tuna Rungu dan Tuli

Adanya perbedaan istilah antara Tunarungu dan Tuli. Tunarungu merupakan seseorang yang mengalami gangguan di pendengarannya sehingga menyebabkan sulitnya kemampuan untuk mendengar bahkan berbicara. Secara fisik, seorang Tunarungu tidak berbeda jauh dengan yang lainnya. Mereka hanya memiliki keterbatasan saja dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Verbal. Sedangkan menurut Winarsih (2007) dalam Andy 2019 mengatakan Tunarungu adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mendengar baik seluruhnya ataupun sebagian fungsi pendengarannya tidak bekerja dengan baik dalam kehidupan sehari harinya.

Rahmawati, A., Hafiar, H., & Karlinah, S (2019) berpendapat Tuli secara umum adalah kata yang kurang sopan di dengar, Tuli merupakan sebutan bagi seseorang yang mengalami gangguan dalam pendengaran. Mereka lebih senang disebut Tuli karena bagi mereka, Tunarungu lah sebutan yang kurang sopan. Teman Tuli sendiri adalah sebutan bagi Tunarungu di Indonesia sebagai identitas mereka. Mereka lebih senang dipanggil dengan sebutan Teman Tuli karena menurut mereka Tunarungu biasanya dikenal sebagai kelainan atau penyakit yang biasa digunakan

dalam kedokteran. Panggilan tersebut membuat Teman Tuli merasa dianggap sakit, lalu Teman Tuli menggunakan sebutan “Teman Dengar” bagi mereka yang tidak memiliki gangguan pendengaran (non-difabel). Sebutan Tuli menjadi ciri khas sebagai sebuah identitas kebudayaan yang menggunakan Bahasa Isyarat.

Dalam kesehariannya, Tunarungu berkomunikasi menggunakan Bahasa nonverbal untuk menjelaskan apa yang di maksudnya. Cara untuk berkomunikasi dengan Tunarungu bisa menggunakan gerakan bibir atau menggunakan bahasa isyarat bahkan keduanya. tetapi karena keterbatasan pengetahuan dari lawan bicara, penggunaan bahasa isyarat akan menjadi persoalan baru untuk berkomunikasi dengan tunarungu. Bahasa isyarat hanya mampu dipahami oleh orang yang telah benar-benar mempelajari bahasa isyarat, dan yang sudah melakukan komunikasi intens dengan tunarungu. Begitu juga dengan membaca gerakan bibir, bahkan antar orang normal pun susah untuk memahami dialog hanya dengan membaca gerakan bibir. Komunikasi yang dilakukan Barista dengan Pelanggan di Sunyi Coffee adalah dengan menggunakan Bahasa Isyarat Indonesia atau biasa disebut BISINDO.

Komunikasi Nonverbal adalah salah satu Komunikasi yang digunakan untuk berkomunikasi oleh seorang Tunarungu atau Tuli. Komunikasi Nonverbal dilakukan dengan cara menggerakkan bibir, tangan, maupun ekspresi wajah mereka agar bisa berkomunikasi. Perbedaan Bahasa membuat terhambatnya komunikasi teman Tuli jika mereka berkomunikasi dengan teman dengar dan membuat komunikasi tersebut tidak efektif. Teman Tuli atau Tunarungu juga masih sering dipandang sebagai kaum minoritas dan dikucilkan dari pergaulan (Rahmawati, Hafiar dan Karlinah 2019).

Faktor komunikasi itu sangat mendukung dalam berinteraksi antar pelanggan dan barista sebagai pelayan, dengan adanya komunikasi yang baik dan efektif maka akan menimbulkan hasil yang positif. dengan demikian diperlukan konsepsi pola komunikasi antara Barista Tuli dengan pelanggan yang efektif. Komunikasi antarpribadi juga sangat penting bagi kebahagiaan hidup kita. Komunikasi antarpribadi membentuk perkembangan dalam dunia sosial kita. Sebagai makhluk sosial, manusia akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukar

menukar pikiran, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, dan bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Salah satu komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Oleh karena frekuensi terjadinya cukup tinggi, tidak mengherankan apabila banyak orang menganggap bahwa komunikasi antarpribadi itu mudah dilakukan seperti orang makan dan minum (Suranto, 2011)

Proses komunikasi yang terjadi antara Barista dengan pelanggan di Sunyi Coffee seringkali mengalami masalah dikarenakan Barista merupakan penyandang Tunarungu dan memiliki keterbatasan berbicara serta mendengar. Hal ini bisa dilihat saat penulis melakukan Observasi di lokasi penelitian. Penulis melihat para Barista dengan pelanggan berkomunikasi menggunakan Bahasa yang tidak sama, yaitu pelanggan yang memakai Bahasa verbal dan Barista yang memakai Bahasa nonverbal dan menggunakan salah satu Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO). Namun bukan jadi masalah bagi Barista disana, mereka akan mencoba memahami dengan apa yang di sampaikan oleh pelanggan. Di Sunyi Coffee ada beberapa pelanggan yang meminta diajarkan untuk bisa menggunakan Bahasa Isyarat.

Penelitian ini fokus pada komunikasi antarpribadi serta faktor yang menjadi hambatan dalam komunikasi Barista Tuli dengan pelanggan di Sunyi Coffee. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan, ide atau gagasan dari individu ke individu lainnya. Penelitian ini penting diteliti karena komunikasi Barista Tuli berbeda dengan Pelanggan dengar pada umumnya, mereka menggunakan bahasa isyarat atau nonverbal sebagai bahasa yang mereka gunakan dalam interaksi sehari-hari, karena mereka sangat sulit berkomunikasi dan melakukan feedback dalam berkomunikasi. Berdasarkan Fenomena yang terjadi di Sunyi Coffee, dalam berkomunikasi Barista Tuli dengan pelanggan dengar menggunakan salah satu bentuk komunikasinya yang bersifat nonverbal yang di mana di dalamnya terdapat sebuah gerakan, simbol-simbol serta bahasa isyarat. Semua Barista di Sunyi Coffee Bekasi merupakan Penyandang Tunarungu atau Tuli akan tetapi manajer dari Sunyi Coffee Bekasi sendiri merupakan Teman Dengar. Dari hasil observasi penulis menemukan adanya beberapa hambatan dalam komunikasi atau

miscommunication. Dengan demikian, sangat penting untuk mengetahui proses komunikasi antarpribadi Barista tuli di Sunyi Coffee agar memudahkan Teman dengar untuk berkomunikasi dengan Teman Tuli dan juga mengetahui komunikasi yang dilakukan Barista Tuli di Sunyi Coffee Bekasi.

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, dalam penelitian ini penulis fokus pada Komunikasi Antarpribadi serta faktor penghambat antara Barista Tuli dengan Pelanggan di Sunyi Coffee Bekasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Komunikasi Antarpribadi yang digunakan oleh Barista Tuli kepada pelanggan dengar di Sunyi Coffee Bekasi?
2. Hambatan apa saja yang di hadapi oleh Barista maupun pelanggan di Sunyi Coffee Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana proses Komunikasi Antarpribadi antara Barista dengan pelanggan di Sunyi Coffee serta ingin mengetahui Hambatan apa saja yang di hadapi oleh Barista maupun pelanggan di Sunyi Coffee.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan, referensi dan sumber informasi Mengenai Komunikasi Antarpribadi Barista Tuli dengan Pelanggan serta pengetahuan mengenai Penyandang Tunarungu.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi mahasiswa maupun masyarakat mengenai Penyandang Tunarungu serta referensi bagi siapapun yang ingin memberdayakan teman-teman disabilitas untuk bekerja

