BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kafe merupakan salah satu bangunan yang biasanya menjadi tempat untuk berkumpul dari setiap golongan mulai dari kaum muda sampai orang tua. Kafe sendiri juga dapat dijadikan sebagai ladang bisnis yang berfokus di kuliner, bisnis kuliner adalah jenis usaha yang pasti selalu laris. Bisnis kuliner ini pun memiliki banyak kategori, mulai dari makanan ringan, minuman, hingga makanan pokok (Saeputra & Hidayatullah, 2016) belum lagi dengan didukungnya kafe-kafe yang mengusung konsep yang unik tujuannya tentunya agar berbeda dari yang lain dan memiliki sebutan tersendiri. Bekasi memiliki konsep-konsep kafe yang unik, adapun beberapa konsep yang dibilang unik seperti *Princess Place Café* dan *Restaurant* yang berlokasi di Rawalumbu, Bekasi Timur.

Kafe ini memakai konsep serba pink dan tata letak propertinya memakai kursi dan meja ala film- film *Barbie* dan ada kafe sunyi yang berlokasi di Grand Galaxy City, Bekasi Selatan yang memakai konsep ‘sunyi’ dikatakan seperti itu karena kafe ini mempekerjakan orang-orang difabel yaitu teman tuli, kafe sunyi atau *sunyi coffee* merupakan salah satu cabang yang berada di Bekasi Selatan tepatnya berada di Grand Galaxy Park, kafe sunyi sendiri pertama kali berdiri pada 3 April 2019 yang dijalankan oleh Mario P Hasudungan Gultom sebagai *founder* dan juga 4 (empat) *co-founder* nya yaitu Fernaldo Garcia, Almas Nizar, Yo Renno Widjaja dan Irfan Alvianto di kawasan Fatmawati, Jakarta Selatan.

Kata “Sunyi” memiliki arti yaitu “bukan tanpa suara tetapi sunyinya diskriminasi untuk kaum litas” (Lorenssa et al., 2020). Alasan dibangunnya kafe ini ialah faktor masih banyaknya teman disabilitas yang “krisis” mendapatkan pekerjaan, pada saat awal pembukaan kafe ini *founder* memperkerjakan 4 orang tuli dan 1 orang tunadaksa yang dimana pekerja-pekerja tersebut mendapat posisi sebagai Pelayan, Barista, Chef dan Kasir.

Saat ini kafe sunyi sudah ada di Alam Sutera Tangerang, Barito Jakarta Selatan dan Grand Galaxy City Bekasi Selatan. Kafe sunyi Bekasi ini dikelola oleh manager yaitu kak Dhifa, kafe tersebut buka setiap hari tetapi ada perbedaan jam

Analisis Komunikasi.., Viyolanda Sabrina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

buka, hari senin-kamis jam operasionalnya mulai dari pukul 11.00- 21.00 WIB sedangkan jumat-minggu jam operasionalnya mulai dari pukul 09.00-22.00 WIB, kafe ini terlihat unik karena mempekerjakan semua orang tuli mulai dari kasir, barista hingga *server*- nya, gambaran interaksi antara pekerja dengan pengunjung pun dengan memakai bahasa isyarat bagi pengunjung yang baru pertama kali ke tempat tersebut tidak akan bingung saat ingin memesan atau meminta keperluan lain seperti meminta kata sandi *wifi* karena terdapat bantuan untuk memesan salah satunya ada beberapa kartu tulisan untuk keperluan lain seperti: musholla dimana, kamar mandi dimana, apakah pesanan saya sudah diantar dan beberapa keperluan lainnya hanya menunjukkan saja kepada pekerja disana.

Untuk menu di kafe sunyi bekasi ini sangat beragam mulai dari makanan ringan/*snacks*, minuman *coffee* atau *non-coffee* dan makanan berat. Untuk makanan ringannya ada *Nachos Bolognese, French Fries, Classic Bitterballen* dan lain-lain, minuman *coffee* atau *non-coffee* ada Kopi Susu Sunyi, *Matcha Latte* Sunyi, *Ice Berry Bomb, Mocktail, Hot Chocolate* dan lain-lain. Yang terakhir ada menu untuk makanan berat diantaranya seperti Baso Cuanki, Sunyi Platter dan masih banyak yang lainnya. Kafe sunyi Bekasi juga sering memperlihatkan mengenai apa saja *'menu of the day.'*

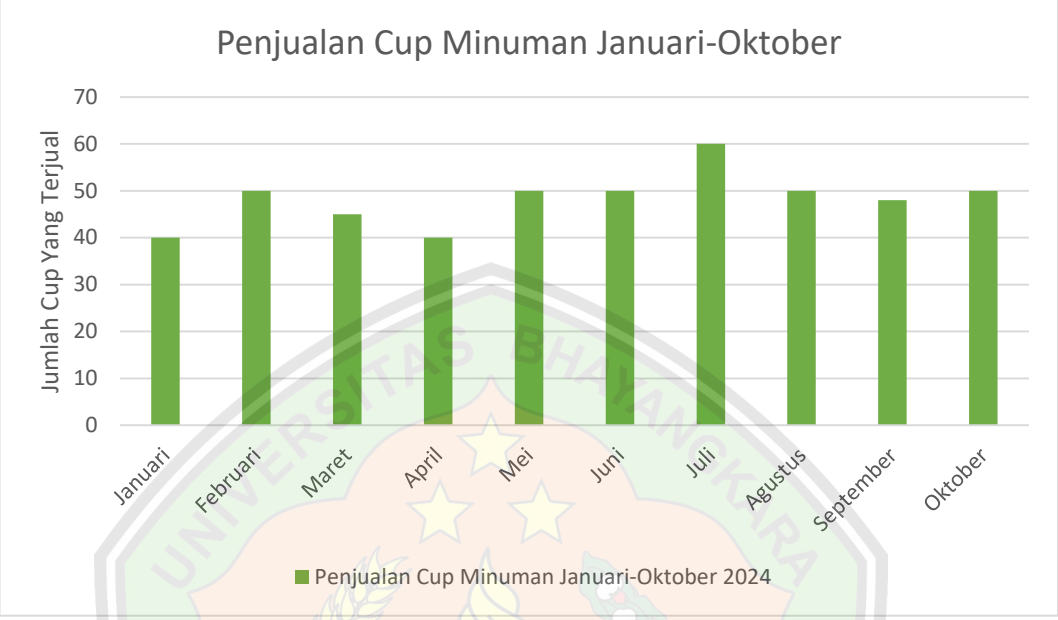
Dan menu-menu baru di postingan cerita instagramnya yaitu di @sunyicoffee.bekasi postingan cerita tersebut diperuntukkan untuk pengunjung yang ingin mengetahui menu apa saja yang dihidangkan di kafe tersebut. Dalam melayani pengunjung di kafe sunyi manger juga terkadang sesekali ikut membantu pekerja dalam menyiapkan pesanan dan terkadang manager juga menyapa pelanggan dengan ramah sehingga banyak pelanggan yang tertarik ingin datang ke kafe sunyi lagi.

Kafe sunyi Bekasi sendiri memiliki omset yang dapat dikatakan tinggi setiap bulan, omset kenaikan ini dapat dilihat berdasarkan jumlah penjualan cup minuman yang ada di kafe tersebut dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2024, kak Dhifa selaku manager memperkuat pernyataan tersebut dengan mengatakan "paling bisa dilihat dari berapa banyak penjualan cup minuman di sini kalo bulan Januari-Mei naik turun tapi mulai bulan Juni-Oktober kemarin cenderung naik". Agar lebih bisa dilihat mengenai kenaikan omset pada kafe sunyi peneliti

menggunakan tabel grafik sebagai penggambaran omset kafe sunyi dari Januari-Oktober 2024 berdasarkan jumlah penjualan cup minuman disana.

Grafik 1.1 Penjualan Cup Minuman

Sumber: Manager Kafe Sunyi, Dhifa.



Penjualan cup minuman kafe sunyi paling tinggi bisa berada di bulan Juli dengan jumlah 55 cup terjual sedangkan penjualan cup rata-rata adalah 40-50 cup berada di bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Agustus dan Oktober.



Gambar 1.1 Interaksi peneliti dengan pekerja kafe Sunyi

Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 1.2 suasana kafe Sunyi

Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 1.3 Peneliti dengan pekerja kafe Sunyi

Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 1.4 Interaksi pengunjung dengan pekerja Kafe Sunyi
Sumber:Media Sosial Instagram @sunyicoffee.bekasi

Manusia menggunakan beberapa indera untuk saling berkomunikasi dengan yang lain dalam proses komunikasi sendiri indera telinga sebagai alat pendengaran menjadi salah satu faktor terpenting dalam berkomunikasi disusul dengan indera mulut yang berfungsi memberi respon yang sesuai dengan penyampaian komunikator, namun ternyata tidak semua manusia memiliki pendengaran seperti layaknya manusia normal ada beberapa manusia yang terlahir dengan keterbatasan atau yang bisa dikatakan penyandang disabilitas (Zera, E., *et al*., 2020).

Penyandang disabilitas sendiri tidak selalu dengan gambaran orang yang memakai kursi roda karena kakinya tidak kuat menumpu badannya atau orang yang salah satu kakinya tidak ada karena diamputasi namun bentuk disabilitas mempunyai beberapa macam diantaranya seperti disabilitas netra (Tuna Netra) yaitu dimana seseorang menghadapi keterbatasan dalam melihat dimana area penglihatan kurang dari 180 derajat yang termasuk didalamnya ialah orang yang buta total ataupun *low vision*, lalu ada disabilitas daksa (Tuna Daksa) yaitu dimana seseorang menghadapi gangguan yang secara jelas mempengaruhi kemampuan fisik untuk bergerak atau melakukan aktivitas fisik yang termasuk didalamnya yaitu seperti yang sebelumnya dijelaskan (Kemdikbud, 2024)

Selanjutnya ada disabilitas intelektual (Tuna Grahita) dimana seseorang menghadapi keterbatasan penurunan kapasitas yang jelas (kecerdasan dibawah rata-rata) dalam hal melakukan tugas kognitif ataupun pemecahan masalah yang

termasuk didalamnya yaitu *down syndrome*, berikutnya disabilitas mental yang dimana seseorang menghadapi gangguan emosi, berpikir, dan juga perilaku yang termasuk didalamnya yaitu seperti penyandang *skizofrenia*, *bipolar disorder*, depresi, *anxiety* dan gangguan kepribadian, disabilitas selanjutnya yakni gangguan perhatian atau disebut dengan hiperaktivitas dimana seseorang mengalami kesulitan dalam menghadapi kendali tubuh orang tersebut tidak bisa lama-lama berdiam diri dan bersifat impulsivitas yang akhirnya menghambat orang tersebut dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, selanjutnya adalah gangguan spektrum autis (ASD) dimana seseorang menghadapi hambatan perkembangan yang mempengaruhi komunikasi verbal dan nonverbal, perilaku dan interaksi sosial, dan terakhir adalah disabilitas rungu (Tuna Rungu) yang dimana seseorang menghadapi gangguan dimana tidak adanya kemampuan untuk mendengar dan biasanya disertai dengan keterbatasan dalam berbicara nama lain tuna rungu sendiri adalah tuli atau *hard of hearing* (Kemdikbud, 2024).

Interaksi sosial terjadi ketika terciptanya tingkatan kontak sosial antara komunikan dengan komunikator, manusia mengutamakan interaksi antara satu dengan yang lainnya entah antar individu, individu dengan kelompok atau individu dengan lingkungan interaksi sosial yang terjadi di masyarakat luas melibatkan gestur, bahasa, perilaku dan juga perasaan (Arifin, 2015). Komunikasi dipertegaskan sebagai langkah dalam memberikan pesan dan menerima simbol-simbol yang mempunyai arti untuk disampaikan terhadap penerima pesan oleh pengirim (Walgito, 2003).

Penelitian ini diangkat dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti mengambil salah satu penelitian yang sesuai dengan judul yang diangkat yakni penelitian yang berjudul "IMPLEMENTASI BAHASA ISYARAT DALAM AKTIVITAS PELAYANAN BARISTA KAFE SUNYI GRAND GALAXY" yang diteliti oleh Cri Tanjoeng Kupala Respatiningrum Mocodompis dimana hasil penelitian ini menunjukkan teman difabel mempunyai aktivitas sosial yang dihasilkan karena wadah untuk mereka mewujudkan kesadaran masyarakat bahwa teman difabel juga memiliki keahlian yang setara dengan masyarakat non difabel dalam kegiatan bisnis dengan mengimplementasikan bahasa isyarat sebagai akses interaksi pada aktivitas pelayanan.

Dari penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan judul peneliti, terkait persamaannya yaitu penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang pekerja tuli sedangkan perbedaan antara judul peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menggunakan manager kafe sunyi Grand Galaxy City dan beberapa pekerjanya sebagai objek penelitian sedangkan subjek dari penelitian ini adalah komunikasi nonverbal antara manager dengan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja. Peneliti ingin melanjutkan dari penelitian sebelumnya mengenai bagaimana pemakaian komunikasi nonverbal antara manager dengan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja kepada pelanggan dengan tujuan agar dapat menaikkan penjualan produk di kafe sunyi Bekasi sendiri.

Penyandang tuli kini sudah tidak dapat dipandang sebelah mata lagi walau dengan keterbatasannya dalam mendengar dan berbicara namun tidak menghalangi mereka dalam usaha melebarkan kemampuan berkomunikasi dengan teman dengar atau masyarakat luas termasuk dalam hubungan kerja. Bentuk komunikasi yang biasa digunakan sendiri adalah bahasa isyarat, bahasa isyarat merupakan bahasa yang memakai gestur tubuh, arah tangan, pergerakan tangan, membaca gerak bibir dan membaca ekspresi wajah yang memiliki arti untuk memberikan maksud dan pikiran penggunanya, bahasa isyarat di Indonesia terbagi menjadi dua tatanan yakni BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) dan SIBI (Sistem Bahasa Indonesia) perbedaan antara dua tatanan tersebut ialah BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) dapat dikatakan sebagai bagaimana bentuk orang tuna rungu/tuli berkomunikasi karena BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) sendiri dibesarkan oleh GERKATIN (Gerakan Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia) sedangkan SIBI dikembangkan oleh individu yang tidak memiliki disabilitas dan bahasa yang diperagakan juga jarang digunakan oleh teman tuli karena banyak kosakata juga kalimat yang baku dan tidak sesuai dengan maksud mereka yang penyandang tuli (Cri Tanjoeng, 2023). BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) seringnya digunakan oleh teman tuli sebagai bentuk komunikasi mereka terhadap teman dengar atau masyarakat luas tidak terkecuali di kafe Sunyi para pekerja yang bekerja disana memakai bahasa isyarat sebagai cara mereka dalam berkomunikasi dan membangun hubungan kerja.

Di setiap cabang kafe sunyi *founder* mempekerjakan satu orang manager di setiap cabang dan manager yang diperkerjakan di kafe sunyi Grand Galaxy ini

adalah seorang teman dengar, dalam membangun suatu komunikasi hubungan kerja dengan penyandang tuli bagi manager pasti memiliki beberapa keterhambatan dalam menyampaikan informasi karena kurang menguasai bahasa isyarat yang biasa dipakai oleh penyandang tuli dan beresiko terjadi adanya *miss communication* karena menggunakan komunikasi nonverbal.

Berangkat dari latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana manager mempratekkan komunikasi nonverbal terhadap para pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja di kafe sunyi Grand Galaxy City. Alasan peneliti memakai kafe sunyi Grand Galaxy City sebagai tempat penelitian karena masih banyak orang yang belum mengetahui kafe ini mayoritas orang-orang yang mengetahui kafe Sunyi hanya ada di Jakarta Selatan dan Tangerang saja karena dua tempat tersebut sudah beberapa kali diperkenalkan oleh *content creator*.

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif disertai dengan teori kinesik dari penggambaran Ray.L.Birthwhistell, dan keunikan dari penelitian ini adalah peneliti akan menjelaskan bagaimana bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan oleh manager kafe sunyi terhadap para pekerjanya dalam membangun hubungan kerja dengan pelanggan.

1.2 Fokus Penelitian

Analisis komunikasi nonverbal pada manager dan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja kepada pelanggan di kafe sunyi Grand Galaxy City.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana komunikasi nonverbal pada manager dan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja kepada pelanggan di kafe sunyi Grand Galaxy City?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam permasalahan tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana hasil dari analisis lomunikasi nonverbal pada manager dan pekerja tuli dalam membangun hubungan kerja kepada pelanggan di kafe sunyi Grand Galaxy City.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

1. Memberikan sumbangan pemahaman cara berfikir melalui tradisi dan teori ilmu komunikasi.

2. Memberikan sumbangan pemahaman melalui sudut pandang ilmu komunikasi
3. Memberikan sumbangan pemikiran dalam penelitian bidang ilmu komunikasi secara kualitatif.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan penjelasan bagi pembaca yang tertarik mengenai komunikasi nonverbal.