

ABSTRAK

POLA KOMUNIKASI PARA PEGAWAI PENYANDANG DISABILITAS TUNARUNGU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN (Studi Kasus pada Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung)

Oleh

TITIK TRI RAHAYU CAHYATI

Melakukan *soft opening* pada Maret 2021, Dapur Dif_able merupakan kafe pertama yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu di Kota Bandar Lampung. Dengan keunikan tersebut, penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan, yakni dengan menggambarkan pola jaringan komunikasi yang paling sering digunakan, menganalisis proses komunikasi yang berlangsung (proses komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular), serta mengungkap apa saja yang menjadi penghambat selama proses komunikasi tersebut berjalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teori yang digunakan adalah teori interaksional simbolik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga pola jaringan komunikasi yang digunakan di Dapur Dif_able, yakni pola jaringan lingkaran, pola jaringan roda, dan juga pola jaringan saluran bebas (bintang). Pola jaringan lingkaran digunakan pada proses pelayanan pesanan para pelanggan. Pola jaringan roda digunakan pada proses pemberian bimbingan, arahan, ataupun pengawasan oleh tim pendamping kepada para pegawai. Pola jaringan bintang digunakan oleh para pegawai dan juga pendamping pada kegiatan berbincang santai, serta rapat atau diskusi terbuka. Adapun proses komunikasi yang terjadi berlangsung secara primer, sekunder, dan sirkular. Bahasa isyarat yang umum digunakan oleh para pegawai adalah BISINDO. Sementara itu, hambatan komunikasi yang dihadapi yakni berupa gangguan mekanik, dan juga gangguan semantik.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Tunarungu, Teori Interaksional Simbolik, Dapur Dif_able

ABSTRACT

COMMUNICATION PATTERNS OF DEAF DISABLED EMPLOYEES IN PROVIDING SERVICES AND INFORMATION TO CUSTOMERS (A Case study at Dapur Dif_able Cafe Bandar Lampung)

By

TITIK TRI RAHAYU CAHYATI

Conducting a soft opening in March 2021, Dapur Dif_able is the first cafe managed by people with hearing impairments in Bandar Lampung City. With this uniqueness, this study intends to describe how the communication patterns that occur in employees with hearing impairments in providing services and information to customers, namely by describing the communication network patterns that are most often used, analyzing the communication process (primary, secondary, linear, and circular communication processes), as well as revealing what are the obstacles during the communication process. This study uses a descriptive qualitative approach. The theory used is symbolic interaction theory.

The results of the study show that there are three communication network patterns used in Dapur Dif_able, namely the circle network pattern, the wheel network pattern, and also the all channel network pattern. The circle network pattern is used in the customer order service process. The wheel network pattern is used in the process of providing guidance, direction, or supervision by the companion team to employees. The all channel network pattern is used in casual conversation activities, as well as meetings or open discussions. The communication process that occurs is primary, secondary, and circular. The sign language commonly used by employees is BISINDO. Meanwhile, the communication barriers faced were in the form of mechanical disturbances, and also semantic disturbances.

Keywords: Communication Pattern, Deaf, Symbolic Interactional Theory, Dapur Dif_able.