

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

(Skripsi)

Oleh

TITIK TRI RAHAYU CAHYATI

NPM 1816031001



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

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.

**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

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

**Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI PARA PEGAWAI
PENYANDANG DISABILITAS TUNARUNGU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kafe Dapur Dif_Able
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : Titik Tri Rahayu Cahyati

Nomor Pokok Mahasiswa : 1816031001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001**

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si.
NIP.198007282005012001**

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua

: **Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**



Penguji Utama

: **Drs. Sarwoko, M.Si.**



2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Oktober 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Titik Tri Rahayu Cahyati
NPM : 1816031001
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Bumi Manti 1 No.79, Kp. Baru, Kec. Kedaton,
Kota Bandar Lampung, Lampung 35141
No. Handphone : 0812-6879-0312

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan (Studi Kasus pada Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung)”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 4 Oktober 2022
Yang membuat pernyataan,



Titik Tri Tahayu Cahyati
NPM. 1816031001

RIWAYAT HIDUP



Penulis yang bernama lengkap Titik Tri Rahayu Cahyati lahir di Lampung Barat, pada tanggal 8 Agustus 2000. Memiliki seorang kakak laki-laki bernama Nurdianto, penulis merupakan anak bungsu dari pasangan Bapak Supardi dan Ibu Jumiyatin. Penulis menjalani pendidikan formal di SD Negeri 1 Gunung Terang yang diselesaikan pada tahun 2012, SMP Negeri 1 Air Hitam diselesaikan pada tahun 2015, lalu SMA Negeri 1 Way Tenong diselesaikan pada tahun 2018, dan kemudian di tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN.

Selama menjalani perkuliahan, penulis aktif sebagai anggota organisasi kampus, seperti menjadi anggota di bidang *Public Relations* Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Komunikasi periode 2019-2020, dan juga *Creative* serta Reporter di Universitas Lampung TV. Selain itu, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode 1 tahun 2021 selama 40 hari di Pekon Semarang Jaya, Kecamatan Air Hitam, Kabupaten Lampung Barat. Adapun Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh penulis adalah bertempat di Radar Lampung TV selama bulan Agustus-September 2021.

MOTTO

*“Allowed to be sad, allowed to be scared,
but forbidden to give up until the very last breath.”*

-Titik Tri Rahayu C.

PERSEMBAHAN

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati,
kupersembahkan karya ini untuk:

Bapakku (Supardi) & Ibuku (Jumiyatin)

Dua sosok paling berharga dalam hidupku.

Panutan dan pendidik pertama bagiku.

Dunia dan cinta terindah yang dengan baiknya dihadiahkan Tuhan padaku.

Terima kasih atas seluruh kesabaran, serta segala upaya yang telah kalian lakukan
untuk membesarkan, mendidik, dan menghidupiku.

Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian untukku.

Kakak-kakak & Keponakanku

Pemberi semangat dan dukungan nomor duaku.

Keluarga terdekat yang sangat berarti bagiku.

Diriku Sendiri

Inilah hasil perjuanganmu.

Terima kasih sudah melakukan yang terbaik.

Aku menyayangimu, selalu.

Serta Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada tahun 2022 ini penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan (Studi Kasus pada Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung)”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menuntaskannya hingga akhir. Hal tersebut tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak berjasa dalam memberikan doa, bantuan dan dukungan kepada penulis, yaitu:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, sekaligus Dosen Pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas kesediaan dan keikhlasannya dalam memberikan pengarahan, bimbingan, serta ilmu dan pengetahuan baru sehingga skripsi ini dapat terselesaikan hingga akhir.
2. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
3. Bapak Toni Wijaya, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.

4. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik, saran, serta tanggapan sehingga penulis dapat memiliki tambahan ilmu dan wawasan baru.
5. Seluruh dosen, staf administrasi, dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang telah banyak membantu penulis sejak awal menjalani perkuliahan hingga saat ini.
6. Teruntuk kedua orang tuaku, Bapak (Supardi) dan Ibu (Jumiyatin) yang selalu mengutamakan dan mendukung pendidikanku. Terima kasih atas segala didikan, perjuangan, doa, dan dorongan yang diberikan sejak aku kecil hingga sekarang. Sesungguhnya keberhasilanku meraih gelar ini adalah bukti kehebatan kalian.
7. Kakakku satu-satunya (Nurdianto), kakak iparku (Dewi Lestari), dan juga keponakanku (M. Varel Pratama), terima kasih sudah selalu menjadi kakak dan *support system* terbaik ke dua dari dulu hingga sekarang. Kalian sangat berarti
8. Sahabat Tadika Mesra, Rilla, Afizah, Jantika, dan Ihsanti. Terima kasih sudah selalu ada. Teman main, teman tertawa, teman menggabut, dan teman di segala kondisi sejak maba. Semoga Tuhan selalu menjaga kalian dimanapun nantinya kalian berada.
9. Sahabat Kelompok Belajar, Habiba, Ryan, Kafitan, Rizky Izza, Fahmi, Ghylbert, Gista, Urba, Muni, Nadila, Dela, Dwi, dan Marchel. Terima kasih, *guys*. Tanpa kalian hari-hariku tidak akan berwarna.
10. Sahabat lintas kelas, Daffa Alsa, Ayu Junita, Annisa Ghina, Gita Dinia, Bulek Rika, Vidia Ayu, dll. Terima kasih sudah selalu bersedia membantu dan mendengarkan keluh kesahku selama 4 tahun jadi mahasiswa. Segala kebaikan kalian akan selalu kukenang sampai tua. Juga Ananda Widi, sahabat bersusah-susah sejak satu kelompok *funcamp* di jaman maba. *Hey, bro!* Terima kasih banyak ya atas segala bentuk kerja sama dan topik-topik obrolan *random* selama berteman dan mengerjakan beberapa situasi sulit bersama. Semoga segala impian dan harapannya segera dikabulkan oleh sang pencipta.

11. Sobat *Misqueen*, Saep, Amin, Meisara, dan Alif terima kasih atas segala waktu menyenangkan dan penuh canda tawa. *I really wish you guys could fly high, higher, and highest.*
12. Semarang Jaya *Squad*, Miftah, Endang, Ega, Kak Nando, Kak Dini, Kak Ella, Kak Rahmat, Evi, dan Andri. Terima kasih banyak atas hari-hari penuh tawa dan kenangan mengesankan yang pernah kita lakukan bersama. Sukses selalu untuk kalian semua.
13. Teruntuk Dapur Dif_able, terima kasih telah bersedia menerima, baik hati, serta berbagi informasi yang menginspirasi dan memberikan wawasan baru bagi penulis. Sekali lagi terima kasih banyak. Semoga Difa semakin sukses dan dikenal oleh masyarakat luas.
14. Tak lupa teruntuk Mbak Suci dan Mbak Lina yang juga telah banyak membantuku. Terima kasih banyak. Semoga sehat dan sukses selalu.
15. Teman-teman, adik-adik, serta kakak-kakak Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung angkatan 2018, 2017, dan 2019. Terima kasih telah hadir dan mewarnai perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi ini. Semoga kita bisa bertemu kembali di masa depan nanti.
16. Terakhir, teruntuk tubuh, pikiran, perasaan, dan seada-adanya diriku. Terima kasih atas segala bentuk kerja keras yang telah masing-masing dari kalian lakukan selama ini. Tetap kuat dan sehat, ya. Perjalanan kita masih panjang. *Love you more than 3000!*

Bandar Lampung, 05 Oktober 2022

Penulis,

Titik Tri Rahayu Cahyati

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Kerangka Pikir	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Gambaran Umum	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Pola Komunikasi	15
2.4. Proses Komunikasi.....	18
2.5. Faktor Penunjang Komunikasi Efektif.....	19
2.6. Hambatan Komunikasi.....	20
2.7. Teori Interaksional Simbolik	22
2.8. Pegawai	24
2.9. Difabel.....	24
2.10. Tunarungu	25
2.11. Pelanggan	27
2.12. Pelayanan dan Informasi	28

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	30
3.2. Fokus Penelitian	31
3.3. Lokasi Penelitian	31
3.4. Penentuan Informan	32
3.5. Sumber Data	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7. Teknik Analisis Data	34
3.8. Uji Keabsahan Data	35

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Identitas Informan	37
4.1.2. Hasil Wawancara	40
4.1.3. Hasil Observasi	62
4.2. Pembahasan	68
4.2.1. Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu Dapur Dif_able dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan	68
4.2.2. Proses Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu Dapur Dif_able dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan	85
4.2.3. Hambatan Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan	88
4.2.4. Respon Pelanggan Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu Dapur Dif_able	91

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	94
5.2. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	11
2. Wawancara dengan Pendamping (Pak Rafli).....	42
3. Wawancara dengan Pegawai (Chandra).....	51
4. Wawancara dengan Pegawai (Dila)	56
5. Wawancara dengan Pegawai (Heri)	58
6. Wawancara dengan Pelanggan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	8
2. Logo Dapur Dif_able	9
3. Model Jaringan Komunikasi	17
4. Tampak Depan Dapur Dif_able	62
5. Bagian Dalam Dapur Dif_able.....	63
6. Meja Kasir (Kanan) dan <i>Bar</i> (Kiri).....	64
7. Jaringan Lingkaran Dapur Dif_able.....	69
8. Abjad dalam BISINDO	74
9. Isyarat Minuman Kopi	75
10. Isyarat Kopi Tubruk Hitam	76
11. Isyarat Panas	76
12. Isyarat Dingin.....	77
13. Isyarat Air Mineral.....	77
14. Isyarat Menu Minuman Milo	78
15. Jaringan Roda Dapur Dif_able.....	79
16. Jaringan Bintang Dapur Dif_able	82
17. Ulasan <i>Google Maps</i> Dapur Dif_able	92
18. Isyarat Terima Kasih.....	93

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dapur Dif_able adalah sebuah kafe yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu dengan didampingi oleh Komunitas Sahabat Difabel Lampung (Sadila) pada awal pendiriannya. Komunitas Sahabat Difabel Lampung sendiri berkecimpung di bidang sosial untuk masyarakat difabel yang dibentuk sejak 23 November 2018. Kafe Dapur Dif_able beralamat di Jalan Diponegoro No. 14, Gotong Royong, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung. Berdiri atas inisiasi Komunitas Sahabat Difabel Lampung (Sadila) bersama dengan Yayasan Langit Sapta (YLS). Kafe ini dikelola oleh 8 hingga 10 orang pegawai yang semuanya adalah penyandang tunarungu. Setiap individu memiliki tanggung jawab masing-masing yang terbagi ke dalam beberapa peran meliputi koki, kasir, pelayan, serta barista. Melakukan *soft opening* pada Maret 2021, Dapur Dif_able menjadi kafe yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu pertama di Kota Bandar Lampung.

Tunarungu terdiri dari dua kata, yakni tuna dan rungu. Menurut KBBI, tuna artinya rusak atau cacat, sementara rungu artinya pendengaran. Sehingga, tunarungu bisa diartikan sebagai cacat pendengaran. Somantri (2006: 47) juga mengemukakan bahwa tunarungu yaitu mereka yang kehilangan pendengaran baik itu seluruh ataupun sebagian yang memicu pendengarannya tidak mempunyai nilai fungsional dalam kehidupan sehari-hari. Tunarungu juga diartikan sebagai kondisi dari seseorang yang mengalami kerusakan indera pendengaran hingga menjadikan seseorang tersebut tidak dapat menangkap rangsangan suara, atau rangsangan lainnya lewat indera pendengaran (Suharmini, 2009: 35).

Pada umumnya tunarungu terbagi ke dalam kategori yang berbeda-beda, tergantung pada jenis dan tingkat kemampuan pendengaran yang dimilikinya. Winarsih (2007: 22) mengatakan, sesuai tingkat kemampuan pendengaran yang ditinjau dari intensitas suara yang didengar dengan satuan dB (desibel), tunarungu dibagi menjadi lima kategori, yakni Kelompok I, ketunarunguan ringan atau *mild hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia normal (kehilangan 15-30 dB). Kelompok II, ketunarunguan sedang atau *moderate hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia hanya sebagian (kehilangan 31-60 dB). Kelompok III, ketunarunguan berat atau *severe hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak ada (kehilangan 61-90 dB). Kelompok IV, ketunarunguan sangat berat atau *profound hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak ada sama sekali (kehilangan 91-120 dB). Kelompok V, ketunarunguan total atau *total hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak terdapat sama sekali (kehilangan melebihi 120 dB).

Berdasarkan data dari lampung.bps.go.id yang terakhir kali diperbaharui pada tahun 2015, penyandang disabilitas di Provinsi Lampung mencapai 23.000 jiwa yang tersebar di 15 daerah Provinsi Lampung. Untuk Bandar Lampung sendiri, penyandang disabilitas di dalam daftar tersebut sejumlah 1.150 jiwa. Sementara menurut data pemilih yang dirilis oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung pada tahun 2018, jumlah pemilih penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung mencapai 283 orang, 114 orang diantaranya adalah penyandang tunarungu/wicara. Data tersebut belum mencakup jumlah penyandang disabilitas tunarungu Kota Bandar Lampung secara keseluruhan, ditambah dengan anak-anak berusia 17 tahun ke bawah yang juga tentunya belum termasuk di dalam daftar.

Berkomunikasi dengan individu lain sejatinya merupakan kebutuhan dasar yang memerlukan bahasa, serta artikulasi yang jelas dan dapat dipahami agar penyampaian pesan mampu terlaksana dengan baik dan memiliki satu makna untuk menghindari terjadinya salah penafsiran arti di antara pengirim dan penerima pesannya. Penelitian membuktikan 75% dari waktu kita dihabiskan

untuk berkomunikasi, dan terutama kegiatan komunikasi yang dilakukan sebagian besar berupa komunikasi lisan (Wibawa dkk., 2012: 75). Namun demikian, komunikasi tidak hanya dapat dilakukan melalui kata-kata yang terucap atau tertulis saja. Sebagai aktivitas dasar manusia, komunikasi dibutuhkan oleh siapa pun, tidak terkecuali oleh para penyandang disabilitas tunarungu yang dapat melakukan komunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat.

Pengertian komunikasi sebagaimana yang dikemukakan Pawito dan C. Sardjono (dalam Sukmana, 2017: 10) yaitu proses dimana pesan dikirim atau disampaikan dari sumber ke penerima (melalui saluran) dengan tujuan mengubah perilaku, pengetahuan, dan sikap. Dalam model komunikasi setidaknya terdapat 4 komponen utama, yakni sumber, pesan, saluran, serta penerima. Namun dalam praktiknya, komunikasi tidak selalu berjalan mulus. Adanya gangguan di dalam proses komunikasi yang terjadi di antara individu, individu dengan kelompok, maupun sesama kelompok, merupakan suatu hal yang lazim terjadi mengingat tidak adanya kesempurnaan di dalam kehidupan ini. Gangguan yang dimaksud dapat berupa gangguan dalam proses penyampaian, media yang digunakan, ataupun di dalam proses penerimaan. Dengan mengetahui hambatan apa saja yang dapat mengganggu proses komunikasi, maka akan lebih mudah bagi para pelaku komunikasi untuk mereduksi potensi gangguan tersebut, sehingga komunikasi yang sedang atau akan berlangsung dapat berjalan dengan lebih efektif.

Pada Kafe Dapur Dif_able sendiri, para pegawai yang dalam hal ini merupakan penyandang tunarungu dan memiliki hambatan dalam pendengaran serta keterbatasan dalam berbicara lantas berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat dan simbol-simbol jari sebagai bahasa yang digunakan untuk berinteraksi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal tersebut tentunya berbeda dengan cara berkomunikasi yang diterapkan oleh orang normal pada umumnya. Pada proses komunikasi orang normal, indera mulut dan telinga merupakan unsur kunci dalam kegiatan berkomunikasi. Pesan atau kata-kata yang dikeluarkan melalui suara, serta mampu didengar

oleh telinga umumnya dapat memudahkan antara satu orang dengan orang lainnya untuk saling mengerti maksud pesan tersebut hingga mencapai satu pemaknaan yang sama. Sementara pada para penyandang tunarungu, keterbatasan yang mereka miliki mengharuskan untuk lebih mengutamakan indera penglihatan dalam upaya menerima dan mengolah rangsangan pesan dibandingkan dengan indera pendengaran. Oleh sebab itu, bentuk komunikasi yang sering digunakan adalah komunikasi nonverbal seperti isyarat, mimik, gerak dan lain sebagainya.

Perbedaan inilah yang menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi Kafe Dapur Dif_able dalam upaya memberikan pelayanan dan informasi terbaik kepada pelanggan demi kelancaran bisnis yang mereka kelola sehari-hari. Terlebih, berdasarkan wawancara dan riset pada berbagai penelitian terdahulu, para penyandang disabilitas tunarungu juga cenderung memiliki kesulitan untuk memahami sesuatu yang kompleks atau rumit. Hal tersebut berhubungan dengan kemampuan mereka dalam mempersepsikan isi informasi atau pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Oleh sebab itu, kegiatan komunikasi yang dilakukan memerlukan perhatian dan pola tersendiri.

Namun selain menjadi tantangan, perbedaan bahasa dan cara berkomunikasi yang digunakan oleh para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dan pelanggan ini juga menjadi suatu persoalan dengan keunikan yang menginspirasi dan memiliki nilai jual tersendiri. Sebab, sebagai kafe yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu, tidak banyak kafe yang mengusung konsep dan *branding* serupa di Lampung, terutama di Kota Bandar Lampung. Dapur Dif_able merupakan kafe ke dua di Provinsi Lampung yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu setelah Kopi Isyarat di Pringsewu. Sementara untuk Kota Bandar Lampung sendiri, Dapur Dif_able menjadi kafe pertama yang mengusung *branding* sebagai kafe yang dikelola oleh para penyandang tunarungu. Hal tersebut juga yang menjadi alasan peneliti memilih Dapur Dif_able sebagai lokasi penelitian untuk menggali dan memahami bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada

para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan yang memiliki perbedaan bahasa dan cara komunikasi. Sebab, sebagai kafe yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu, pola komunikasi yang terjadi tentu memiliki ciri khas tersendiri.

Dengan demikian, penelitian ini penting dan perlu dilakukan untuk memperkaya kajian tentang pola komunikasi, khususnya pola komunikasi para penyandang disabilitas tunarungu. Pola komunikasi dapat membantu manusia dalam menjalin interaksi dengan lebih efektif. Apabila semakin banyak penelitian yang mengungkap pola komunikasi para penyandang disabilitas tunarungu, maka diharapkan akan semakin memperkaya referensi dan pengetahuan pula mengenai pola komunikasi yang tepat sehingga akan memudahkan dalam menyampaikan pesan, perasaan, pendapat, ataupun kegiatan komunikasi lainnya bagi masyarakat, khususnya para penyandang disabilitas tunarungu. Merujuk pada hal tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana pola komunikasi yang dilakukan para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan di Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung. Selain itu, penelitian ini juga akan mengungkap hambatan-hambatan apa saja yang muncul sepanjang proses komunikasi tersebut berlangsung. Hal ini akan memberikan referensi bagi para pelaku komunikasi untuk memperkirakan tantangan apa saja yang mungkin akan dihadapi sehingga dapat memprediksikan antisipasi dan solusi pula dalam berkomunikasi yang berhubungan dengan penyandang disabilitas tunarungu agar kegiatan komunikasi yang akan dilakukan dapat terlaksana dengan efektif.

Pemilihan metode studi kasus pada penelitian ini didasarkan pada kemampuan studi kasus dalam menggali suatu fenomena yang dijadikan sebagai objek penelitian secara mendalam sehingga akan sesuai untuk diaplikasikan pada penelitian ini guna memperoleh hasil analisis secara utuh. Hal tersebut sesuai dengan pandangan yang diungkapkan oleh Sugiarto (dalam Arisandi, 2018: 17) bahwa studi kasus adalah jenis penelitian kualitatif mendalam pada waktu

tertentu mengenai individu, institusi, kelompok, dan sebagainya. Didukung juga oleh pernyataan Stake (dalam Rahadjeng, Erna Retno dkk, 2021: 5) yang menjelaskan bahwa penelitian studi kasus memiliki tujuan mengungkap atau menggambarkan kekhasan suatu kelompok, individu dan lainnya.

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi kepada Pelanggan (Studi Kasus pada Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung?
- 2) Bagaimana proses komunikasi yang terjadi pada para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung?
- 4) Bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dalam penelitian, yakni:

- 1) Mendeskripsikan pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung.

- 2) Mendeskripsikan proses komunikasi yang terjadi pada para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung.
- 3) Mengungkapkan hambatan yang dihadapi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung.
- 4) Mengungkapkan respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberi sumbangsih pada perkembangan bidang Ilmu Komunikasi, khususnya pada pola komunikasi penyandang disabilitas tunarungu.

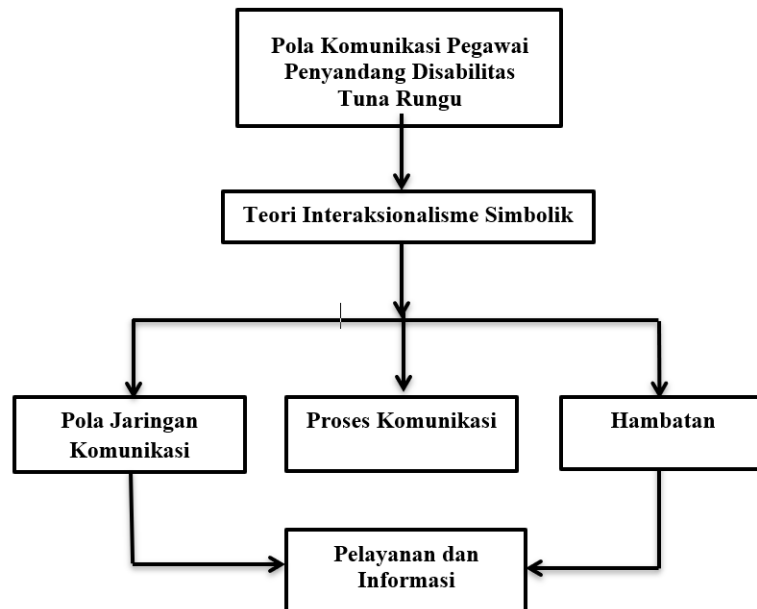
2. Secara Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi panduan dan tambahan pengetahuan bagi masyarakat umum bahwa komunikasi dengan para penyandang disabilitas, khususnya tunarungu tetap dapat dilakukan.
- b. Sebagai masukan kepada pemegang kebijakan bahwa penyandang disabilitas, khususnya tunarungu dapat melakukan aktivitas kerja, mandiri, serta mampu tetap berkarya.

1.5. Kerangka Pikir

Penelitian ini hendak mendeskripsikan bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan dengan menggambarkan pola jaringan komunikasi yang paling sering digunakan, menganalisis proses komunikasi yang berlangsung (proses komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular), serta apa saja yang menjadi penghambat pada kegiatan komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam

memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan. Teori yang dipakai oleh peneliti yaitu teori interaksional simbolik. Guna mempermudah pemaparan konsep dan arah penelitian, peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir.
(Sumber: Diolah sendiri, 2022)

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gambaran Umum

Dapur Dif_able merupakan kafe pertama di Kota Bandar Lampung yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu. Melakukan *soft opening* pada 8 Maret 2021, kafe ini beralamat di Jalan Diponegoro No. 14, Gotong Royong, Kecamatan Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung. Istilah “Dif_able” yang digunakan merupakan singkatan dari “*different but able*” yang memiliki makna bahwa perbedaan dan keahlian yang dimiliki oleh teman-teman yang tergabung dalam Dapur Dif_able ialah satu anugerah tersendiri beserta segala kelebihan yang dimilikinya. Para pegawai terbagi dalam beberapa peran, yakni barista, koki, kasir, dan pelayan. Kafe ini mulai beroperasi pada pukul sembilan pagi hingga tutup pada pukul lima sore.



Gambar 2. Logo Dapur Dif_able.
(Sumber: Instagram @dapurdif_able, 2021)

Dapur Dif_able menjadi sebuah wadah pengembangan diri bagi para penyandang difabel yang berada pada pengasuhan Komunitas Sahabat Difabel Lampung (Sadila), dimana Komunitas Sadila ini berada dalam pembinaan Yayasan Langit Saptas (YLS). Komunitas Sadila berisikan anak-anak muda yang memiliki kepedulian terhadap penyandang difabel. Anggota dari komunitas ini mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, dimulai dari mahasiswa, lulusan baru perguruan tinggi hingga orang-orang yang telah bekerja di berbagai bidang (dosen, pengusaha, dan lain sebagainya). Kegiatan yang mereka lakukan adalah memberikan pelatihan, dukungan, dan pendampingan kepada para penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung.

Yayasan Langit Saptas adalah lembaga yang akrab beroperasi di bidang sosial. Berdiri pada tahun 2010, yayasan ini beralamat di Sukabumi, Bandar Lampung. Sejak awal berdiri, yayasan ini telah melakukan banyak kegiatan pemberdayaan melalui kerja sama yang dijalin dengan berbagai pemangku kepentingan. Pihak-pihak yang bekerja sama tersebut meliputi akademisi, pemerintah, pelaku ekonomi (BUMN/BUMDes/Swasta), serta komunitas dan media yang memiliki semangat untuk mengedepankan hal positif dan memberi dorongan pengembangan SDM.

Beberapa perusahaan juga turut memiliki peran dalam proses pendirian Dapur Dif_able sebagai upaya mewujudkan impian sahabat Tuli untuk memulai bisnis kuliner. Perusahaan-perusahaan itu antara lain BUMN serta perusahaan swasta di Lampung yang tergabung dalam Forum CSR Lampung. Pendirian kafe ini juga utamanya didorong oleh program CSR PT PLN (Persero) UID Lampung (PLN Peduli). Penyelenggaraan program tersebut berfokus dalam menunjang pengembangan keterampilan teman-teman difabel. Pendampingan Dapur Dif_able didukung pula oleh segenap pemerintah provinsi Lampung lewat Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, Dinas Sosial Provinsi Lampung, serta Pemerintah Kota Bandar Lampung (Saptarini dkk.,2021: 3).

Kafe Dapur Dif_able yang letaknya bersebelahan dengan PLN UP3 Tanjung Karang ini mengusung konsep ramah lingkungan dan mencerminkan kreativitas teman-teman difabel. Sebab, mulai dari tempat duduk, meja, pintu, hingga dekorasi dinding yang terdapat pada Kafe Dapur Dif_able merupakan hasil dari kreasi teman-teman difabel sendiri. Pintu dan tempat duduknya terbuat dari bekas haspel atau gulungan kabel PLN yang diolah kembali.

2.2. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penelitian terdahulu digunakan untuk bahan acuan dalam menganalisa apa saja yang perlu diungkap pada penelitian guna memperkaya informasi baru dan memperoleh hasil yang lebih akurat dan mendalam. Topik pembahasan penelitian terdahulu ini juga relevan dengan topik yang diteliti oleh peneliti. Disamping itu, penelitian terdahulu ini digunakan pula untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang sudah ada. Maka dari itu, peneliti melampirkan penelitian-penelitian terdahulu agar dapat memahami perbedaan dan persamaan dari penelitian, sehingga tidak terjadi duplikasi.

Berikut ini disajikan tabel berisi daftar penelitian terdahulu yang dipergunakan sebagai bahan referensi penunjang dalam merancang penelitian mengenai pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan di Kafe Dapur Dif_able. Meskipun tidak sama persis, penelitian terdahulu ini sangat berkaitan dan memiliki relevansi dengan penelitian mengenai pola komunikasi penyandang disabilitas tunarungu.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

1	Penulis	Andy Setyawan. 2019. Jurnal Kajian Ilmiah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
---	----------------	---

Tabel 1 (lanjutan)

Judul	Komunikasi Antar Pribadi Non Verbal Penyandang Disabilitas di <i>Deaf Finger Talk</i> .
Metode	Pendekatan Kualitatif
Teori	Interaksi Simbolik
Hasil	Pola Komunikasi yang berlangsung antara pegawai dengan manajemen atau pelanggan berjalan secara diadik saat pertama kali dikarenakan belum paham akan bahasa satu sama lain. Selanjutnya ketika telah saling mengenal dan menjadi lebih akrab, pola komunikasi terjadi secara dialog. Faktor pendukungnya ialah rasa keingintahuan serta kemauan untuk belajar. Penghambatnya adalah rasa takut, kurangnya keterbukaan, pemikiran negatif, dan tingkat kecerdasan.
Perbandingan	Memiliki kesamaan meneliti pola komunikasi pegawai penyandang tunarungu, perbedaan penelitian berada pada subjek penelitian. Subjek penelitian penelitian terdahulu ialah penyandang disabilitas di <i>Deaf Finger Talk</i> . Sementara subjek penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pegawai Kafe Dapur Dif_able.
Kontribusi	Sebagai referensi tambahan mengenai pola serta faktor yang menghambat dan mendukung komunikasi antara pegawai penyandang disabilitas tunarungu.

Tabel 1 (lanjutan)

2	Penulis	Faizal Muhandiansah. 2019. Konsentrasi Manajemen Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
	Judul	Pola Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu di Sungai Guntung, Kecamatan Kateman, Kabupaten Indagiri Hilir.
	Metode	Pendekatan Kualitatif
	Teori	Teori Interaksi Simbolik George H. Mead
	Hasil	Pola komunikasi nonverbal kinesik sangat efektif dilakukan karena mencakup komunikasi nonverbal yang menggunakan bahasa isyarat. Pola komunikasi nonverbal proksemik belum bisa dikatakan efektif karena tidak semua penyandang tunarungu bisa mengerti apa yang dimaksud atau yang disampaikan oleh masyarakat tanpa menggunakan anggota tubuh atau dibantu dengan pesan kinesik. Terakhir, pola komunikasi nonverbal paralinguistik berperan penting dalam proses interaksi penyandang tunarungu di masyarakat.
	Perbandingan	Subjek pada penelitian terdahulu ini adalah penyandang tunarungu di Sungai Guntung, Kec. Kateman, Kab. Indragiri Hilir. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, subjek yang dipilih adalah para penyandang tunarungu dalam konteks sebagai pegawai di sebuah tempat usaha, yakni Kafe Dapur Dif_able.

Tabel 1 (lanjutan)

	Kontribusi	Sebagai perbandingan dan tambahan referensi dalam memahami pola komunikasi para penyandang disabilitas tunarungu.
3	Penulis	Zakariya Dhikri. 2020. Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Tulungagung.
	Judul	Pola Komunikasi Verbal dan Non Verbal Santri Disabilitas (Studi Pada Santri Taman Pendidikan AL-Qur'an Luar Biasa (TPQLB) Spirit Dakwah Indonesia di Tulungagung.
	Metode	Pendekatan Kualitatif
	Teori	<i>S-R Theory (Stimulus Response)</i>
	Hasil	Model komunikasi <i>SR (Stimulus Respon)</i> merupakan model komunikasi yang diterapkan oleh para santri tunarungu wicara TPQLB Spirit Dakwah. Para guru melakukan stimulasi dengan memberikan sentuhan, senyuman, serta media belajar mengajar berupa stik kepada santri TPQLB. Lalu para santri merespon dengan cara memberikan reaksi dan mengikuti instruksi yang diberikan sebagai tanda bahwa mereka memahami maksud stimuli dan informasi yang diberikan tersebut. Bentuk komunikasi santri tunarungu wicara yaitu komunikasi verbal juga non verbal. Komunikasi lisan diperlihatkan dari intonasi yang lambat, serta pengucapan kata-kata

Tabel 1 (lanjutan)

	yang kurang jelas. Sementara komunikasi non verbalnya meliputi gerakan menepuk pundak, menerapkan bahasa BISINDO dan SIBI, memakai baju rapi dan sesuai aturan, jarak komunikasi dengan objek tidak melebihi satu meter, dan menjalankan olah vokal sebelum dimulainya pelajaran.
Perbandingan	Perbedaan terletak pada subjek dan teori yang dipakai pada penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah santri disabilitas TPQLB Spirit Dakwah Indonesia di Tulungagung. Teori yang digunakan adalah <i>SR Theory</i> . Sedangkan subjek dan teori penelitian yang dipilih oleh peneliti ialah para pegawai penyandang disabilitas tunarungu di Kafe Dapur Dif_able dan Teori Interaksional Simbolik.
Kontribusi	Membantu peneliti dalam memperluas wawasan mengenai pola komunikasi dan menambah pengetahuan peneliti pula mengenai pola komunikasi penyandang tunarungu dalam konteks kegiatan belajar mengajar.

2.3. Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah rangkaian dari dari dua kata, yaitu kata pola dan komunikasi. Pola menurut KBBI *online*, yaitu struktur (bentuk); sistem; cara kerja yang tetap. Sementara West and Turner (2014: 5) mendefinisikan komunikasi sebagai proses sosial dimana seseorang memakai simbol-simbol guna membangun dan menginterpretasikan makna pada lingkungan mereka. Djamarah (dalam Kusnarto dan Saifudin, 2010: 6) mengartikan pola komunikasi sebagai

pola hubungan dua individu atau lebih pada proses mengirim dan menerima pesan menggunakan cara yang tepat hingga kemudian pesan tersebut dapat dimengerti.

Merujuk pada hal di atas, maka didapatkan kesimpulan bahwa pola komunikasi merupakan model atau cara yang digunakan oleh seorang individu ataupun kelompok pada proses komunikasi yang terjadi di dalam aktivitas dan kehidupannya. Untuk melihat lebih jelas bagaimana hubungan yang dimiliki oleh anggota pada suatu kelompok dapat pula digambarkan dalam bentuk jaringan komunikasi. Stephen P. Robbins (dalam Ruliana, 2014: 88) menyatakan bahwa terdapat lima bentuk jaringan komunikasi, yaitu sebagai berikut:

a. Model Rantai

Model ini dikenal juga sebagai komunikasi sistem arus ke atas dan arus ke bawah. Hubungan di dalam model ini digambarkan dalam garis berantai. Anggota nomor satu menyampaikan ke anggota nomor dua, anggota nomor dua meneruskan ke anggota nomor tiga, begitu seterusnya hingga mencapai anggota yang paling terakhir.

b. Model Roda

Dalam model ini, semua informasi ataupun instruksi berpusat pada satu orang yang menjadi pimpinan. *Leader* atau pemimpin menjadi komunikator, sementara bawahan menjadi komunikan dan tidak ada interaksi antar bawahan. Jadi, bawahan hanya akan memberikan *feedback* pada atasannya saja.

c. Model Lingkaran

Pada model lingkaran, siapa saja di dalam kelompok dapat berinisiatif untuk menjadi komunikator. Dalam model ini setiap anggota juga memungkinkan untuk dapat berinteraksi dengan kanan dan kirinya. Sebagai contoh, A mengirim pesan kepada B, kemudian B meneruskan kepada C, lalu C meneruskannya kepada D, begitu seterusnya hingga kembali kepada A sebagai komunikator.

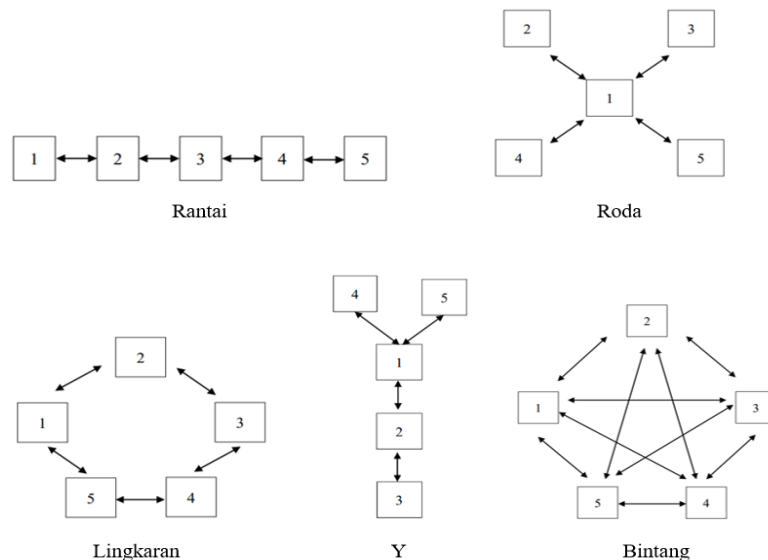
d. Model Huruf Y

Hampir sama dengan model rantai, pola jaringan Y tidak memungkinkan seluruh anggota untuk dapat berinteraksi satu sama lain dengan seluruh anggota. Terdapat anggota yang komunikasinya hanya dapat dilakukan dengan individu lain yang berada tepat di atasnya. Satu supervisor memiliki dua atasan yang berbeda departemen.

e. Model Saluran Bebas

Model ini juga disebut jaringan bintang. Interaksi di dalam model ini tidak memiliki batasan hierarki. Siapa saja di dalam kelompok tersebut dapat melakukan komunikasi secara timbal balik satu sama lain. Jadi, semua anggota saling terkait dan bebas memberikan *feedback*.

Berikut ini merupakan bentuk jaringan komunikasi yang digambarkan oleh Stephen P. Robbins:



Gambar 3. Model Jaringan Komunikasi.
(Sumber: Ruliana (2018))

2.4. Proses Komunikasi

Komunikasi merupakan alat penting bagi manusia dalam interaksinya dengan sesama. Komunikasi juga merupakan proses menghubungkan orang-orang ataupun antar bagian di dalam organisasi (Nurhaida dan Sugiarto, 2006: 98). Proses komunikasi sendiri yaitu bagaimana komunikator menyampaikan pesannya ke komunikan dalam upaya menumbuhkan kesamaan makna. Proses komunikasi menurut Effendy (2003: 32) terbagi ke dalam beberapa klasifikasi, yaitu diantaranya:

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Primary process atau proses komunikasi secara primer ialah suatu proses disampaikannya pikiran oleh komunikator ke komunikan memakai suatu simbol sebagai saluran atau media. Dalam proses ini lambang yang digunakan bukan hanya bahasa atau lambang verbal, namun dalam situasi-situasi tertentu dapat pula berupa lambang nonverbal.

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Secondary process atau proses komunikasi secara sekunder merupakan proses disampaikannya pesan dari komunikator ke komunikan dengan memanfaatkan alat atau sarana sebagai media kedua sesudah menggunakan simbol atau lambang sebagai media pertama. Penggunaan media kedua ini dapat disebabkan oleh jarak komunikan yang jauh, jumlah komunikan yang banyak, ataupun dua-duanya sekaligus. Media kedua yang dimaksudkan bisa berupa televisi, telepon, surat kabar, serta teknologi komunikasi lainnya.

c. Proses Komunikasi Secara Linear

Sebuah proses linier berarti bergerak pada garis lurus dari satu titik ke titik lainnya. Pada saat berkomunikasi, komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan selaku titik penerima. Dengan kata lain, komunikasi dalam bentuk proses ini tidak interaktif.

d. **Proses Komunikasi Secara Sirkular**

Sirkular merupakan terjemahan dari istilah “*circular*” yang artinya bundar, keliling, atau bulat sebagai lawan dari linear yang memiliki makna lurus. Pada proses komunikasi secara sirkular ini terjadi *feedback* atau umpan balik. Dalam kata lain, terdapat arus dari komunikan ke komunikator. Tidak seperti proses komunikasi secara linear, dalam proses komunikasi ini memungkinkan komunikan memberikan respon atau reaksi akan suatu pesan yang diterima dari komunikator.

2.5. Faktor Penunjang Komunikasi Efektif

Wilbur Schramm (dalam Effendy, 2003: 41) menunjukkan apa yang harus dilakukan agar pesan yang disampaikan mendapat respon atau tanggapan yang diinginkan. Hal tersebut yakni diantaranya:

- a. Pesan harus didesain dan disampaikan sedemikian rupa agar mampu menarik perhatian penerima pesan.
- b. Pesan harus memakai lambang tertentu sehingga dapat dipahami oleh satu sama lain agar tercapai pengalaman yang sama antara komunikan dan komunikator.
- c. Pesan harus menumbuhkan minat atau kebutuhan pribadi komunikan, serta memberi saran terkait cara-cara yang dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan atau minat tersebut.
- d. Pesan harus memberikan saran berupa solusi untuk memenuhi kebutuhan yang disebutkan sebelumnya, disesuaikan dengan situasi dan kondisi dimana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberi respon yang diinginkan.

Selain beberapa poin yang telah disebutkan di atas, terdapat sejumlah faktor yang mampu menunjang terciptanya komunikasi efektif. Faktor-faktor tersebut ialah sebagai berikut :

a. Faktor Pada Komponen Komunikan

Mengenal siapa yang akan menjadi audiens atau lawan bicara adalah suatu hal yang sangat diperlukan dalam kegiatan komunikasi. Dengan begitu kita akan mengetahui cara yang sesuai untuk menghadapi lawan bicara atau audiens, kapan waktu yang tepat dalam menyampaikan pesan, bahasa apa yang sesuai untuk digunakan agar pesan lebih mudah dipahami, sikap dan nilai seperti apa yang akan terlihat efektif, serta di kelompok seperti apa komunikasi tersebut akan berlangsung.

b. Faktor Pada Komponen Komunikator

Komunikator setidaknya memiliki dua hal penting berikut dalam upaya menciptakan komunikasi efektif, yakni dapat dipercaya dan memiliki daya tarik. Agar mampu mendapatkan kepercayaan dan perhatian dari pendengar, komunikator tidak hanya diharuskan memiliki kemampuan, menguasai apa yang ingin ia sampaikan, tetapi juga harus bisa menyampaikan dengan baik apa yang diketahuinya tersebut. Disamping itu, daya tarik yang dipunyai oleh seorang komunikator juga dapat membantu mewujudkan perubahan sikap sebagai tujuan dari komunikasi. Daya tarik yang dimaksud dapat berupa dalam segi penampilan, suara yang enak didengar, ataupun pembawaan. Jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator memiliki daya tarik, maka biasanya ia akan menyimak dengan lebih seksama (Effendy, 2003: 43).

2.6. Hambatan Komunikasi

Menurut Effendy (2003: 45) beberapa hambatan komunikasi yang harus diperhatikan dalam kegiatan komunikasi yaitu:

a. Gangguan

Menurut sifatnya, gangguan pada proses komunikasi terbagi ke dalam dua jenis, yakni gangguan mekanik dan semantik. Gangguan mekanik yaitu

gangguan yang dipicu oleh adanya gangguan saluran komunikasi atau gangguan yang sifatnya teknis atau fisik. Sementara gangguan semantik yaitu gangguan yang berhubungan dengan adanya kesalahan penafsiran atau kekeliruan ketika memberi pengertian akan sebuah istilah, kalimat, atau kata-kata yang digunakan untuk kegiatan berkomunikasi sehingga merusak makna pesan dan menyebabkan kesalahpahaman.

b. Kepentingan

Kepentingan atau *interest* memungkinkan seseorang untuk menilai dan menanggapi suatu pesan dengan selektif. Umumnya seseorang hanya akan memperhatikan rangsangan yang berhubungan dengan kepentingan yang dimilikinya saja. Apabila suatu pesan dirasa tidak sesuai dengan minat dan kepentingannya, maka ia tidak akan terlalu tertarik untuk menyimak. Minat ini tidak hanya memberikan pengaruh terhadap perhatian saja, namun juga menentukan reaksi, emosi, perilaku, dan pikiran seseorang dalam menanggapi rangsangan yang bertentangan atau tidak sesuai dengan minat yang dimiliki oleh individu tersebut.

c. Motivasi Terpendam

Kebutuhan, keinginan, dan tujuan antara individu dengan individu lainnya tentu berbeda. Oleh sebab itu, kekuatan motivasi yang dipunyai oleh setiap individu pun tidak sama. Semakin sesuai komunikasi yang dilakukan komunikator dengan motivasi yang dimiliki oleh komunikan, maka kemungkinan bahwa suatu bentuk komunikasi yang dilakukan tersebut dapat diterima dengan baik oleh komunikan akan semakin besar pula. Sebaliknya, semakin tidak sesuai komunikasi oleh komunikator dengan motivasi yang dimiliki komunikan, maka komunikasi tersebut memiliki kemungkinan untuk diabaikan.

d. Prasangka

Prasangka memiliki pengaruh yang cukup besar dan termasuk hambatan berat dalam aktivitas berkomunikasi. Perasaan curiga seringkali akan membuat manusia terbawa emosi untuk mengambil kesimpulan tanpa berpikir secara objektif dan rasional. Emosi dapat mengaburkan pandangan dan keyakinan seorang individu terhadap realita dan fakta yang ada, sehingga seringkali menyulitkan untuk dapat berpikir secara objektif.

2.7. Teori Interaksional Simbolik

Teori Interaksional simbolik memandang bahwa seorang individu terdorong untuk mengambil tindakan berdasarkan makna yang diberikannya pada segala hal yang ada di sekitarnya, seperti benda-benda, orang, atau bahkan kejadian. Makna-makna tersebut dibentuk ke dalam bahasa yang dipakai untuk berinteraksi bersama individu lain, diri pribadi, dan pikirannya. Bahasa memberi kemungkinan pada seseorang untuk dapat melakukan pengembangan emosi tentang diri mereka sendiri serta melakukan interaksi dengan sesamanya di dalam aktivitas bermasyarakat. Interaksionalisme simbolik menyatakan bahwa makna sifatnya tidak intrinsik akan apapun, sehingga seseorang menciptakan makna lewat proses komunikasi. Untuk menciptakan makna diperlukan konstruksi interpretatif di antara individu-individu. Menurut teori ini pula, tujuan dari sebuah interaksi ialah untuk menghasilkan kesamaan makna. Hal tersebut sangatlah penting sebab jika tidak ada kesamaan makna, maka kegiatan komunikasi menjadi sukar atau bahkan tidak memungkinkan untuk dilakukan (West and Turner, 2014: 98).

Dianggap sebagai bapak *interaksionalisme simbolik*, Mead menyatakan bahwa pikiran manusia menafsirkan objek dan peristiwa yang dialami, menjelaskan asal-usulnya, dan kemudian memprediksinya. Cara seorang individu menafsirkan dunia dan diri sendiri terkait erat dengan masyarakat di sekitarnya. Mead

memandang diri dan pikiran sebagai elemen dari tindakan manusia, yakni bagian dari interaksi mereka bersama individu lain. Melalui interaksi, ia dapat mengenal dunia juga dirinya. Ia pun mengungkapkan bahwa pikiran dan diri itu berasal dari masyarakat atau merupakan hasil dari proses interaksi. Jika komunikasi berlangsung secara tatap muka interaktif, maka ini dinamakan interaksi simbolik (Effendy, 2003: 390).

Terdapat tiga dasar pemikiran penting yang mengawali pemikiran tokoh lain yakni Herbert Blummer, mahaguru Universitas California di Berkley mengenai interaksi simbolik, yaitu sebagai berikut :

- a. Individu bersikap terhadap objek dan orang lain berdasarkan makna pribadi yang telah diberikannya pada objek tersebut.
- b. Makna dari sesuatu tersebut timbul atau datang dari interaksi sosial yang dimiliki bersama individu lain.
- c. Makna diatur dan dimodifikasi dalam proses interpretasi yang digunakan manusia untuk menghadapi apa yang ditemuinya (Effendy, 2003: 394).

Pada akhirnya, teori interaksi simbolik berhubungan dengan dua hal, yakni interaksi dan simbol. Manusia memahami dan membentuk hubungan dengan berbagai objek lewat interaksi sosial. Objek dalam hal ini bisa meliputi aspek tertentu dari realitas seseorang, apakah sebuah benda, peristiwa, kualitas, kondisi, maupun situasi. Satu-satunya persyaratan bagi sesuatu untuk dapat dikatakan sebagai sebuah objek ialah dengan memberikan nama serta menunjukkannya secara simbolis. Maka, sebuah objek tersebut menjadi objek sosial dikarenakan memiliki nilai sosial (Morissan, 2013: 75).

Dalam penelitian yang membahas tentang pola komunikasi para pegawai penyandang tunarungu di Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung ini teori yang digunakan adalah Teori Interaksi Simbolik. Teori yang difokuskan pada

bagaimana seseorang membangun makna dan struktur dalam bermasyarakat lewat percakapan dan simbol ini membantu peneliti dalam membahas tentang bagaimana para pegawai tunarungu Kafe Dapur Dif_able dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui komunikasi verbal maupun non verbal.

2.8. Pegawai

Sebagaimana yang dikemukakan Hasibuan (2005: 15), pegawai ialah seseorang yang melakukan pekerjaan dengan menjual tenaga baik secara fisik ataupun mental ke perusahaan dengan menerima balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Hal itu sejalan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/Pmk.03/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemotongan Pajak Atas Penghasilan Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi yang menyebutkan bahwa pegawai merupakan seseorang yang melakukan pekerjaan kepada pemberi kerja dengan status pegawai tetap atau pekerja tidak tetap (pekerja lepas) menurut kontrak kerja tertulis ataupun tidak tertulis guna menjalankan tugas atau kegiatan pada posisi tertentu dengan mendapat pembayaran imbalan menurut periode dan ketentuan lain yang telah disepakati sebelumnya.

Pegawai merupakan salah satu unsur terpenting bagi sebuah tempat usaha. Sebab, kualitas jasa dan produk yang ditawarkan akan sangat dipengaruhi oleh keahlian dan keterampilan para pegawai yang memegang peran sebagai penggerak operasional. Hasil kinerja yang diberikan oleh para pegawai ini seringkali akan mempengaruhi tindakan dan keputusan pelanggan di masa mendatang.

2.9. Difabel

Istilah difabel berasal dari rangkaian kata bahasa Inggris, yakni “*different ability*”. Kalimat tersebut memiliki arti kemampuan berbeda atau berkebutuhan khusus. Kata difabel ini dipakai untuk menggantikan istilah disabilitas atau

disabel yang artinya penyandang cacat (Jamal, 2017: 223). John C. Maxwell (dalam Setyawan, 2019: 108) menyatakan bahwa penyandang difabel memiliki cacat fisik atau mental yang menghambat seseorang tersebut untuk dapat melakukan aktivitas normal seperti orang-orang pada umumnya. Berdasarkan Undang-Undang No.4 Tahun 1997 yang dimuat dalam spa-pabk.kemenpppa.go.id, penyandang disabilitas diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yakni:

a. Cacat Fisik

Cacat fisik merupakan ketidaksempurnaan pada anggota tubuh, baik itu karena bawaan lahir, penyakit, ataupun insiden kecelakaan yang pernah dialami. Tunarungu, tunanetra, dan tunawicara termasuk ke dalam cacat fisik.

b. Cacat Mental

Cacat mental berhubungan dengan ketidaksempurnaan pada psikis, kesehatan jiwa, dan juga tingkah lakunya.

c. Cacat Fisik dan Mental (Cacat Ganda)

Penyandang cacat ganda ini tidak hanya memiliki kekurangan pada fisik atau anggota tubuhnya saja, namun juga memiliki kelainan pada aspek mentalnya.

2.10. Tunarungu

Tunarungu merupakan suatu kondisi seseorang yang memiliki keterbatasan atau gangguan dalam pendengaran akibat berbagai faktor, baik itu sebagian maupun secara total. Kondisi ini menjadikan para penyandang tunarungu tidak mampu menerima rangsang bunyi dengan sempurna. Menurut KBBI, tuna artinya rusak; cacat, sementara rungu artinya pendengaran. Sehingga, tunarungu bisa diartikan sebagai cacat pendengaran. Hal tersebut juga selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Somantri (2006: 47) yang menjelaskan bahwa penyandang tunarungu kehilangan sebagian atau seluruh pendengarannya, sehingga

pendengarannya tidak berfungsi secara optimal dalam kehidupan sehari-hari. Umumnya, penyandang tunarungu terbagi dalam kategori yang berbeda-beda, tergantung pada jenis dan tingkat kemampuan pendengaran yang dimilikinya.

Sesuai tingkat kemampuan pendengaran yang ditinjau dari intensitas suara yang didengar dengan satuan dB (desibel), tunarungu dibagi menjadi lima kategori, yakni:

- a. Kelompok I, ketunarunguan ringan atau *mild hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia normal (kehilangan 15-30 dB).
- b. Kelompok II, ketunarunguan sedang atau *moderate hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia hanya sebagian (kehilangan 31-60 dB).
- c. Kelompok III, ketunarunguan berat atau *severe hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak ada (kehilangan 61-90 dB).
- d. Kelompok IV, ketunarunguan sangat berat atau *profound hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak ada sama sekali (kehilangan 91-120 dB).
- e. Kelompok V, ketunarunguan total atau *total hearing losses*; daya tangkap akan suara cakapan manusia tidak adanya sama sekali (kehilangan melebihi 120 dB) (Winarsih, 2007: 22).

Di sisi lain, sebagaimana yang dikemukakan Haenudin (dalam Rahmaniari, 2015: 7), berdasarkan karakteristiknya penderita tunarungu dapat diketahui dari segi kecerdasan, bicara dan bahasa, serta emosi dan sosial yang dibedakan antara lain sebagai berikut:

- a. Karakteristik kecerdasan atau intelegensi
Secara potensial, penyandang tunarungu tidak jauh beda dengan orang normal biasanya. Terdapat anak yang cerdas, sedang, dan juga yang kurang pandai. Akan tetapi, intelegensi penyandang tunarungu masih di bawah orang normal. Kesulitan memahami bahasa adalah salah satu hal yang menjadi penyebabnya.

b. Karakteristik bahasa dan bicara

Kaitan yang sangat erat antara bahasa, bicara, juga pendengaran menyebabkan orang dengan gangguan pendengaran memiliki hambatan bahasa dan keterbatasan dalam berbicara. Oleh karena bahasa dan ucapan adalah hasil dari proses peniruan, maka orang dengan gangguan pendengaran memiliki pilihan kosa kata yang sangat terbatas dan mengalami kesulitan dalam menafsirkan kata-kata rumit dan abstrak.

c. Karakteristik dalam emosi dan sosial

Keterbatasan yang dimiliki saat berkomunikasi bagi penyandang tunarungu menyebabkan munculnya rasa keterasingan dari lingkungan sekitar. Penyandang tunarungu memang mampu melihat seluruh peristiwa dengan indera penglihatannya, akan tetapi tidak mampu menguasai serta mengikutinya secara keseluruhan dan alamiah. Dengan itu, emosi yang ditimbulkan tidak konsisten. Muncul rasa kecurigaan, serta kurangnya kepercayaan diri. Pada kehidupan sosial, mereka cenderung membatasi diri dari anak-anak normal. Hal tersebut dipicu karena adanya keterbatasan yang mereka miliki pada kemampuan berkomunikasi secara lisan.

2.11. Pelanggan

Dalam kehidupan sehari-hari, pelanggan dapat diartikan sebagai orang yang melakukan suatu transaksi untuk membeli barang atau jasa yang dipasarkan oleh pelaku usaha. Pelanggan ini dibutuhkan agar kegiatan pemasaran barang atau jasa dapat terus berjalan. Greenberg (dalam Mulyati, 2016: 15) mengartikan pelanggan merupakan seorang individu atau kelompok yang biasa melakukan pembelian suatu barang atau jasa berdasarkan pertimbangan harga dan manfaat yang kemudian menghubungi perusahaan melalui surat, telepon, atau fasilitas lain untuk memperoleh penawaran baru dari perusahaan tersebut.

Pendapat tidak jauh berbeda dikemukakan oleh Nasution (dalam Rusydi, 2017: 39) yang menyatakan bahwa pelanggan adalah seseorang yang menuntut dan mengharuskan pelaku usaha untuk dapat memenuhi kualitas dengan standar tertentu dan mempengaruhi performa perusahaan. Sedangkan Gasperz (dalam Laksana, 2008: 10) menyatakan bahwa terdapat tiga pengertian pelanggan, yakni sebagai berikut:

- a. *Internal customer* atau pelanggan internal, yaitu seseorang yang merupakan bagian dari dalam atau memiliki peran pada perusahaan, serta memiliki dampak terhadap pekerjaan dan kinerja perusahaan secara langsung.
- b. *Intermediate customer* atau pelanggan antara, yaitu seseorang yang hanya berlaku sebagai perantara, dan bukan pemakai akhir sebuah produk.
- c. *Eksternal customer* atau pelanggan eksternal, yakni pengguna terakhir, dan dapat pula disebut sebagai pelanggan nyata.

2.12. Pelayanan dan Informasi

Menurut Kasmir (2017: 47), layanan adalah tindakan individu atau organisasi yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan, karyawan, dan pimpinan. Sementara Sinambela (2008: 6) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dan memberikan kepuasan kepada suatu individu, kelompok atau entitas, meskipun hasilnya tidak terikat dengan produk fisik. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan batin dari pihak yang diberikan layanan. Merujuk pendapat Moenir (2008: 16) pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang dijalankan secara teratur, serta berkelanjutan yang meliputi keseluruhan kelangsungan hidup bermasyarakat. Mengacu pendapat para tokoh tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau tindakan yang bersifat kewajiban dan harus dilakukan oleh penyedia barang maupun jasa dalam upaya menciptakan kepuasan di hati pelanggan, kolega, pimpinan, maupun sesama pegawai.

Sedangkan informasi yang dikemukakan Anggraeni dan Irviani (2017:13) yaitu sekumpulan data atau fakta yang diorganisasikan atau diproses dengan cara tertentu dan memiliki arti bagi penerimanya. Di dalam kegiatan bisnis, informasi sangat diperlukan dan penting untuk diketahui oleh mitra maupun masyarakat secara luas yang berpotensi untuk menjadi klien di masa depan. Dalam konteks Dapur Dif_able, informasi yang dimaksud dapat berupa daftar menu, daftar harga, serta hal lainnya yang ingin dipahami oleh pelanggan.

Pelayanan dan informasi merupakan dua unsur penting yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan dan menarik perhatian pelanggan. Pemilik maupun para pegawai umumnya berlomba-lomba untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas untuk mengembangkan bisnisnya. Di dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengungkap bagaimanakah pola komunikasi yang diterapkan oleh para pegawai dalam upaya memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan tersebut.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan Mc Millan & Schumacher (dalam Syamsudin dan Vismaia, 2006: 73), penelitian kualitatif yaitu pendekatan yang dikenal pula sebagai pendekatan investigasi, sebab peneliti umumnya menghimpun data melalui percakapan tatap muka serta interaksi secara langsung dengan orang-orang di lokasi penelitian. Peneliti dibawa terlibat secara langsung di tempat dilakukannya penelitian untuk mengumpulkan catatan-catatan, wawancara mendalam, pengamatan atau observasi, dokumentasi dan lain sebagainya. Sementara itu Iskandar (2009: 11), menyatakan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara melaksanakan pengamatan terhadap seseorang di lingkungan hidupnya, berupaya memahami pemikiran mereka mengenai apa saja yang terjadi pada kehidupan di sekelilingnya, berinteraksi bersama orang lain yang relevan dengan fokus penelitian, serta menimba perspektif dan pengalaman mereka agar mendapat data dan informasi yang dibutuhkan.

Pendekatan kualitatif dengan sifatnya yang deskriptif dan analitis adalah pendekatan yang paling sesuai untuk menggali lebih dalam mengenai pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan. Inilah yang menjadi alasan peneliti memilih kualitatif sebagai pendekatan dalam penelitian mengenai pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu di Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung.

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Stake (dalam Arifianto, 2016: 12) menyatakan studi kasus sebagai metode penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengungkap dan menyelidiki kekhasan, keunikan karakteristik, dan esensi yang menyebabkan kasus tersebut dijadikan sebagai sebuah objek penelitian. Dengan demikian, kemampuan studi kasus dalam menggali suatu fenomena yang dijadikan sebagai objek penelitian secara mendalam dengan menggunakan berbagai sumber data tersebut sesuai untuk diaplikasikan pada penelitian ini guna memperoleh hasil analisis secara utuh. Salah satu karakteristik dalam studi kasus adalah objek diteliti karena mempunyai ciri khas dan keunikan tertentu. Dalam penelitian ini, keunikan ditunjukkan pada para pegawai yang semuanya adalah penyandang tunarungu yang kemudian hal tersebut menjadikan Kafe Dapur Dif_able sebagai kafe yang dikelola oleh para penyandang disabilitas tunarungu pertama di Kota Bandar Lampung. Pemilihan metode ilmiah dapat mempengaruhi keberhasilan suatu penelitian. Penggunaan metode ilmiah akan membuat hasil dari penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan (Nurhaida, 2021: 208).

3.2. Fokus Penelitian

Agar arah dan pembahasan dalam penelitian dapat lebih terkonsentrasi dan memiliki batasan yang jelas, penelitian ini berfokus pada pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu Kafe Dapur Dif_able dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan, serta hambatan apa saja yang dihadapinya.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ialah tempat dilaksanakannya penelitian. Lokasi penelitian ini yakni Kafe Dapur Dif_able yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 14, Gotong Royong, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kafe Dapur Dif_able dikarenakan Dapur Dif_able merupakan

kafe pertama di Bandar Lampung yang dikelola oleh penyandang disabilitas tunarungu. Selain itu, kafe ini juga belum genap satu tahun berdiri sehingga belum banyak penelitian lain yang menjadikan Kafe Dapur Dif_able sebagai lokasi penelitian mengenai pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan.

3.4. Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, kecukupan dan kesesuaian adalah dua syarat yang paling tidak harus dimiliki untuk menetapkan jumlah informan (Martha dan Kresno, 2016: 7). Pada penelitian ini, teknik yang dipakai untuk memilih informan adalah teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2022: 96) mendefinisikan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan informan dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Pertimbangan khusus tersebut misalnya, informan dipilih karena merupakan penguasa atau dirasa memenuhi kriteria informan yang dibutuhkan oleh peneliti. Dipilihnya teknik ini dikarenakan *purposive sampling* dapat memudahkan peneliti untuk menjelajahi objek yang akan diteliti.

Pada pelaksanaannya, informan dipilih berdasarkan kemampuannya bercerita dan berkomunikasi, serta yang dianggap paling menguasai banyak informasi. Hal tersebut memudahkan wawancara yang dilakukan demi informasi yang akurat dan mendalam. Disamping itu, dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat menambah informan apabila nantinya data yang dikumpulkan dirasa masih kurang memuaskan. Hal tersebut menjadi keuntungan bagi peneliti dalam upaya mengumpulkan data yang lebih lengkap dan mendalam sebagai sumber data primer. Adapun kriteria informan yang dibutuhkan, yaitu:

- a. Berhubungan atau terlibat langsung dalam topik yang dijadikan objek penelitian.
- b. Memiliki kemauan berkomunikasi dan bercerita dengan baik.
- c. Menguasai informasi yang relevan.

Dengan demikian, pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian adalah pegawai penyandang tunarungu, pendamping, dan pelanggan. Pada wawancara yang dilakukan bersama dengan pegawai penyandang tunarungu, peneliti dibantu oleh penerjemah yang merupakan salah satu anggota Komunitas Sahabat Difabel Lampung (Sadila).

3.5. Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan sumber data utama yang digunakan oleh peneliti, yakni data yang peneliti peroleh langsung dari informan. Sumber data primer yang dimaksud berupa wawancara dan observasi. Hal tersebut selaras akan pandangan yang diungkapkan Ruslan (2013:138), data primer bisa berupa pendapat subjek secara kelompok atau pribadi, serta hasil pengamatan akan suatu benda secara fisik, peristiwa, atau aktivitas dan hasil dari pengujian tertentu.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat berupa laporan dan catatan dokumentasi dari suatu pihak atau lembaga yang dipublikasikan (Ruslan, 2013:138). Data sekunder penelitian ini merupakan data yang didapatkan peneliti melalui membaca berbagai data yang terdapat pada penelitian sebelumnya, data-data yang dimiliki oleh pemerintah (BPS dan KPU), serta data sekunder lainnya. Dalam kata lain, data ini tidak didapat langsung oleh peneliti. Data sekunder penelitian ini berfungsi sebagai pendukung penjelasan data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi penelitian ini ialah melalui menjalankan pengamatan. Peneliti menjalankan pengamatan langsung untuk melihat

bagaimana pegawai Kafe Dapur Dif_able melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan, hingga bagaimana komunikasi antar pegawai penyandang disabilitas tunarungu Dapur Dif_able dilakukan. Setelah itu, peneliti mencatat hasil pengamatan tersebut untuk dilakukan analisis pada tahap selanjutnya.

b. Wawancara

Wawancara dilaksanakan sebagai pelengkap data agar diperoleh data yang lebih tepat dan akurat dengan sumber data yang sesuai. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai penyandang disabilitas tunarungu, pelanggan, dan pendamping Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung dengan dibantu oleh instrumen penelitian seperti pertanyaan tertulis yang sebelumnya telah disediakan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan untuk melengkapi hasil dari pemakaian metode wawancara juga observasi pada penelitian kualitatif. Hasil wawancara dan dokumentasi akan lebih tepat dan akurat jika diperkuat dengan dokumentasi berupa foto-foto dari lokasi yang dijadikan penelitian, dan lain sebagainya.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah rangkaian proses pencarian dan penyusunan data dengan sistematis yang dilakukan untuk mencapai kesimpulan. Menurut Miles & Huberman (dalam Paraditia, 2013: 37) analisis data meliputi tiga alur kegiatan yang secara bersamaan terjadi, yakni sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi yang menitikberatkan pada penyederhanaan, abstraksi, serta merubah data mentah yang didapat dari catatan tertulis di lapangan. Dalam hal ini, peneliti memilih dan mengkategorikan data yang dihimpun lewat wawancara, observasi, serta dokumentasi, menandai dan

menyatukan data yang relevan, serta mengesampingkan data yang kurang relevan dengan penelitian.

b. Penyajian Data

Merupakan kumpulan informasi terstruktur yang akan memudahkan untuk penarikan simpulan dan pengambilan tindak lanjut. Presentasi yang baik diyakini sebagai alat penting untuk analisis kualitatif yang efektif. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan memanfaatkan teks yang sifatnya naratif.

c. Menarik Kesimpulan

Penarikan simpulan adalah bagian dari suatu kegiatan yang utuh. Implikasi yang berasal dari data lain harus diperiksa kebenaran, ketahanan, dan kecocokannya sebagai upaya dalam mendapatkan validitas. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini tidak hanya terjadi pada saat proses penghimpunan data saja, akan tetapi harus diverifikasi agar dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga kesimpulan yang didapat nantinya benar-benar objektif serta selaras akan kebenaran yang muncul di lapangan.

3.8. Uji Keabsahan Data

Merupakan proses yang sangat penting pada penelitian untuk menjalankan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah didapat. Sebab, keberhasilan penarikan kesimpulan yang tepat dalam sebuah penelitian sangat dipengaruhi oleh keabsahan data yang dipakai. Jika data yang dipakai tidak teruji validitasnya, hasil dan kesimpulan dalam penelitian tersebut akan dipertanyakan kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik sebagai cara untuk memverifikasi keabsahan data. Sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2022: 121), triangulasi teknik yakni pemeriksaan keabsahan data kepada sumber yang sama dengan data lain yang dijadikan sebagai perbandingan atau validasi. Misalnya, data didapat melalui wawancara kemudian diperiksa kembali menggunakan

dokumentasi, atau observasi. Jika setelah dibandingkan dengan dua sumber data itu ternyata memberikan hasil data yang tidak sama, peneliti perlu memeriksa dengan lebih pasti data mana yang dianggap benar dengan cara berdiskusi dengan informan tersebut atau yang lainnya. Penggunaan teknik pengumpulan data yang tumpang tindih ini akan meningkatkan kesahihan data yang diperoleh.

Dalam implementasinya, dilaksanakan pengecekan data dari hasil wawancara bersama informan Dapur Dif_able dengan melakukan perbandingan dengan hasil pengamatan yang peneliti laksanakan selama kegiatan penelitian. Hal tersebut dilaksanakan supaya hasil penelitian yang didapat bisa dipertanggungjawabkan. Selain itu, peneliti juga membandingkan data-data tersebut dengan hasil riset pada dokumen-dokumen data sekunder sebagai upaya memastikan bahwasanya data-data tersebut telah selaras dengan fakta dan teruji kebenarannya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif_able Bandar Lampung, disimpulkan bahwa terdapat tiga jaringan komunikasi yang digunakan, yakni pola jaringan lingkaran, pola jaringan roda, dan juga pola jaringan bintang. Pola jaringan lingkaran digunakan pada proses pelayanan pesanan para pelanggan. Kemudian pola jaringan roda digunakan pada proses pemberian bimbingan, arahan, ataupun pengawasan oleh tim pendamping kepada para pegawai. Lalu, pola jaringan bintang digunakan oleh para pegawai dan juga pendamping pada kegiatan berbincang santai, serta rapat atau diskusi terbuka. Bahasa isyarat yang umum digunakan oleh para pegawai merupakan BISINDO.

Adapun proses komunikasi yang digunakan oleh para pegawai merupakan proses komunikasi secara primer, sekunder, dan sirkular. Proses komunikasi secara primer dilakukan para pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan, pendamping, dan sesama pegawai menggunakan lambang verbal dan non verbal. Sementara proses komunikasi sekunder dilakukan para pegawai dengan pendamping, dan juga sesama pegawai dengan menggunakan aplikasi *chatting* berupa *WhatsApp*. Proses komunikasi para pegawai dengan pelanggan, pendamping, dan sesama pegawai juga berlangsung secara sirkular. Sebab, dalam setiap komunikasi selalu terdapat *feedback* atau umpan balik dari komunikan kepada komunikator. Sehingga, komunikasi berlangsung dengan interaktif.

Hambatan komunikasi yang dihadapi berupa gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik merupakan hambatan yang disebabkan oleh gangguan fisik, seperti penggunaan masker yang menutupi bibir, serta cara bicara yang cenderung cepat, kedua hal tersebut menyebabkan para pegawai kesulitan dalam membaca gerak bibir. Gangguan mekanik pada komunikasi tertulis disebabkan oleh tulisan tangan yang sulit dibaca. Gangguan semantik, yaitu gangguan yang berhubungan dengan kesalahan dalam menafsirkan pengertian dan makna sebuah kata atau kalimat yang mengakibatkan kesalahpahaman. Hambatan semantik yang dihadapi oleh para pegawai adalah kesalahpahaman yang disebabkan oleh salah mengartikan gerak bibir lawan bicara akibat beberapa kosa kata yang memiliki gerak bibir serupa. Selain itu, bahasa isyarat yang digunakan oleh masing-masing individu juga tidak selalu sama. Berbeda asal daerah, maka akan berbeda pula bahasa isyarat yang dimilikinya. Sedangkan dari sisi pendamping, struktur kalimat tertulis para pegawai yang seringkali terbalik-balik juga sempat membingungkan para pendamping pada awal-awal pendampingan. Selain itu, para pegawai tunarungu cenderung kesulitan dalam memahami kalimat yang kompleks atau rumit, apalagi penggunaan bahasa asing. Sehingga, para pendamping harus mengupayakan penggunaan kalimat paling sederhana untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada para pegawai.

Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan dan informasi yang diberikan oleh para pegawai penyandang disabilitas tunarungu di Kafe Dapur Dif_able cukup baik. Para pegawai dinilai sigap melayani. Informasi mengenai harga sudah tertera di dalam menu, sehingga pelanggan dapat langsung menandai menu yang akan dipesan. Terkait dengan komunikasi, para pegawai dapat memahami maksud pelanggan. Komunikasi yang dilakukan antara pelanggan dan pegawai dibantu oleh gerak tubuh, serta kalimat tertulis.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Saran kepada Dapur Dif_able, sebaiknya sediakan alat tulis secara khusus pada meja pelanggan untuk dapat digunakan sebagai alat komunikasi tertulis agar pelanggan yang baru pertama kali datang tidak kebingungan mengenai bagaimana cara berkomunikasi dengan para pegawai. Selain itu, peneliti juga berhadapan para pegawai dapat tetap semangat dan percaya diri dalam mengelola Dapur Dif_able, serta memanfaatkan media sosial yang dimiliki oleh Dapur Dif_able untuk melakukan promosi dengan lebih masif agar Dapur Dif_able semakin dikenal oleh masyarakat luas.
- b. Saran kepada masyarakat umum, sebaiknya lebih banyak memunculkan komunikasi dalam bentuk non verbal apabila berkunjung ke Dapur Dif_able. Namun apabila kesulitan, maka dapat digunakan pula komunikasi secara tertulis. Hal tersebut akan memudahkan komunikasi dengan para pegawai yang memiliki keterbatasan pada komunikasi secara lisan, sehingga komunikasi akan menjadi lebih efektif.
- c. Saran kepada peneliti selanjutnya, peneliti berharap peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian mengenai komunikasi penyandang tunarungu, seperti misalnya mengenai penggunaan bahasa isyarat. Hal tersebut bertujuan agar semakin banyak literasi mengenai komunikasi penyandang tunarungu, khususnya mengenai bahasa isyarat SIBI atau BISINDO.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggraeni, E. Y., & Irviani, R. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Arifianto, S. 2016. *Implementasi Metode Penelitian Studi Kasus dengan Pendekatan Kualitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Effendy, Onong Uchana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra. Aditya Bakti.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kusnarto, dan Saifudin. 2010. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Martha, E., & Kresno, S. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Rahadjeng, Erna Retno dkk. 2021. *Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif*. Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Ruliana, Poppy. 2018. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Depok: RajaGrafindo Persada.

- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Somantri, T. Sutjihati. 2006. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharmini, Tin. 2009. *Psikologi Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Kanwa.
- Syamsuddin, AR, dan Damaianti S Vismaia. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: Rosda Karya.
- West, Richard, & Lynn H. Turner. 2014. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Winarsih, Murni. 2007. *Intervensi Dini bagi Anak Tunarungu dalam Pemerolehan Bahasa*. Jakarta: Depdiknas.

Skripsi dan Jurnal

- Arisandi, Vindy Athalia. 2018. Strategi perencanaan inventori bahan baku di Restoran Blanco Par Mandif Bali. Surabaya: Universitas Ciputra.
- Dhikri, Zakariya. 2020. Pola komunikasi verbal dan non verbal santri disabilitas (studi pada Santri Taman Pendidikan Al-Qur'an Luar Biasa (TPQLB) Spirit Dakwah Indonesia di Tulungagung. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Jamal, Khairunnas dkk. 2017. Eksistensi kaum difabel dalam perspektif Al-Qur'an. *Jurnal Ushuluddin*. Vol. 25, No.2.
- Kartika, T., Sarwoko., dan Utaridah, N. 2014. *Analysis disclosure of message male and female students class discussion on the study of language and gender*. *International Journal of Academic Research Part B*, Vol. 6. No. 5. 230-233.

- Muhardiansah, Faizal. 2019. Pola komunikasi nonverbal penyandang tunarungu di Sungai Guntung, Kecamatan Kateman, Kabupaten Indagri Hilir. JOM FISIP, Vol. 6: Edisi II, pp.1-15.
- Mulyati, Hesti. 2016. Pengaruh program *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan *handphone smartfren andromax* (studi kasus pada Galeri *Smartfren* Timoho Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurhaida, Ida., Aryanti, Nina Yudha., Windah, Andi., dan Purnamayanti, Arnita. 2021. Literasi informasi digital: tantangan bagi para santri dalam menjalankan peran sebagai *global citizen* (studi kasus pada Pondok Pesantren Darussa'adah Bandar Lampung). Jurnal Komunika, Vol. 4, No.2, pp. 203-213.
- Nurhaida, Ida., dan Sugiarto, Eko Cahyono. 2006. Komunikasi secara terbuka, penghargaan pimpinan dan partisipasi pegawai: penerapan *human relations* dalam kaitannya dengan kinerja pegawai. Jurnal Sosiohumaniora. Vol. 8, No. 1, 92 - 101
- Praditia, Ajif. 2013. Pola jaringan sosial pada industri kecil rambut palsu di Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahmaniar. 2015. Pengembangan pembelajaran bahasa bagi anak tuna rungu-wicara tingkat TKLB di SLB-B. Sulsel: E-Bulletin LPMP Sulsel, 2.
- Setyawan, Andy. 2019. Komunikasi antar pribadi non verbal penyandang disabilitas di *Deaf Finger Talk*. Jurnal Kajian Ilmiah, Vol. 19, No. 19, Pp. 174.
- Sukmana, Ukun. 2017. Peran rubrik persib mania dalam meningkatkan minat pelanggan pada koran Harian Tribun Jabar Bandung. Bandung: Universitas Pasundan.

Sumber Lain

- Saptarini, Veronika, Rafli Pramudya dan Noning Verawati. 2021. Laporan pengabdian kepada masyarakat pendampingan dan pelatihan di Dapur Dif_able Lampung. Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung.
- Wibawa, Agung., Sarwoko., S., Eko Cahyono., dan Suciska, Wulan. Pelatihan dasar *public speaking* (pelatihan bagi pegawai negeri sipil dan tokoh masyarakat di wilayah Desa Taman Bogo Kecamatan Purbolinggo, Lampung Timur). Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Dies Natalis FISIP Unila Tahun 2012.

Internet

BPS Lampung. 2015. Banyaknya Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. Diakses pada 17 Oktober 2021. <https://lampung.bps.go.id/statictable/2015/08/06/255/banyaknya-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-lampung-2014.html>

Google Maps. Dapur Dif_able. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2022. https://www.google.co.id/maps/place/Dapur+dif_able/@-5.4240542,105.2561233,17z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x2e40db7d0b9c634f:0x268d365486f85d3a!8m2!3d-5.4240542!4d105.258312

Kemendikbud, KBBI. 2022. KBBI Daring. Diakses pada 14 Februari 2022. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pola>

Kemenkeu. 2008. Salinan Peraturan Menteri Keuangan. Diakses pada 31 Mei 2022. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2008/252~PMK.03~2008Per.htm#:~:text=Pegawai%20adalah%20orang%20pribadi%20yang,kegiatan%20tertentu%20dengan%20memperoleh%20imbalan>

Kemenpppa. 2019. Pengertian, Jenis dan Hak Penyandang Disabilitas. Diakses pada 30 Mei 2022. <https://spa-pabk.kemenpppa.go.id/index.php/perindungan-khusus/anak-penyandang-disabilitas/723-penyandang-disabilitas>

KPU Kota Bandar Lampung. 2018. Miniatur Pemilu untuk Kaum Difabel. Diakses pada 17 Oktober 2021 melalui <http://www.kpu-bandarlampung.go.id>

Lampung Geh!. 2021. Dapur Dif_abel: Kafe Unik yang dikelola Teman-Teman Penyandang Disabilitas | Lampung Geh. Diakses pada 20 Juli 2022. <https://youtu.be/gwB-2VbHKGc>

Sadila Sahabat Difable Lampung. 2021. Menu Minuman di Dapur Dif_Able dalam Bahasa Isyarat. Diakses pada 17 September 2022. https://youtu.be/m_RJGDPG1Ik

Sadila Sahabat Difable Lampung. 2021. Menu-menu Minuman Kopi di Dapur Dif_Able dalam Bahasa Isyarat. Diakses pada 17 September 2022. https://youtu.be/udX_nkj5MnQ

Yayasan Peduli Kasih Anak Berkebutuhan Khusus. 2018. Mengenal Bahasa Isyarat. <https://www.yedulikasihabk.org/2018/11/09/mengenal-bahasa-isyarat/>