

**PENGEMBANGAN BAHASA ISYARAT ANTARA PEKERJA *DEAF*
DI *DEAF STEAM* MOTOR GERKATIN DENGAN PELANGGAN
(Studi Kasus *Deaf Steam* Motor Gerkatina Kota Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh :

AINI HAIRUNNISA



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

ABSTRAK

PENGEMBANGAN BAHASA ISYARAT ANTARA PEKERJA *DEAF* DI *DEAF STEAM* MOTOR GERKATIN DENGAN PELANGGAN (Studi Kasus *Deaf Steam* Motor Gerkatina Kota Bandar Lampung)

Oleh

AINI HAIRUNNISA

Komunikasi non verbal mempunyai peran penting di dalam *deaf steam* Gerkatina karena kesehariannya menggunakan bahasa isyarat. Bahasa isyarat sebagai pengganti bahasa lisan pada komunikasi tuli, tidaklah sama dengan bahasa lisan itu sendiri, karena terdapat keterbatasan yang besar dalam bahasa isyarat. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatina dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatina dengan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Observasi dimulai pada 10 Januari-24 Januari Di kawasan Bandar Lampung, di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya di lampu merah Gang PU, jumlah informannya terdapat 4 orang Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan tahap reduksi data, penyajian data dan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja *deaf* berkomunikasi dengan pelanggan bukan hanya menggunakan bahasa isyarat BISINDO saja akan tetapi juga ada pengembangan bahasa isyarat yang mereka buat sendiri agar memudahkan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang akan berdampak dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Terdapat 3 pengembangan bahasa isyarat yang ada pada *steam* motor tersebut yaitu pertama, penawaran cuci jok. Kedua, semir ban. Dan terakhir *steam* body.

Kata Kunci: Komunikasi, Bahasa Isyarat, pelanggan

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF SIGN LANGUAGE BETWEEN DEAF WORKERS AT DEAF STEAM GERKATIN AND CUSTOMER

(Case Study of Deaf Steam Motor Gerkatina Bandar Lampung City)

By

AINI HAIRUNNISA

Gerkatina's deaf steam relies heavily on nonverbal communication because he uses sign language on a daily basis. Sign language as a substitute for spoken language in deaf communication is not the same as spoken language itself, because sign language has significant limitations. Based on this, the problem formulation in this study is how to develop sign language for deaf workers with customers at the Gerkatina deaf steam motor. The goal of this study was to see how deaf workers at the Gerkatina deaf steam motor interacted with customers using sign language. Descriptive research with a qualitative approach is used in this study. Observations began on January 10-24 in the Bandar Lampung area, specifically on Jl Panglima Polim No. 1 at the traffic light in Gang PU, with four informants. The collected data was then analyzed using the data reduction stage, data presentation, conclusions, and verification. The study's findings show that deaf workers not only communicate with customers using BISINDO sign language, but also create their own sign language to make it easier for them to communicate with customers, which has an impact on achieving customer satisfaction. The steam motor has three developments in sign language, the first of which is upholstery washing. Second, there are steam tires. Finally, there is the steam body.

Keywords: Communication, Sign Language, Customers

**PENGEMBANGAN BAHASA ISYARAT ANTARA PEKERJA *DEAF*
DI *DEAF STEAM* MOTOR GERKATIN DENGAN PELANGGAN
(Studi Kasus *Deaf Steam* Motor Gerkatina Kota Bandar Lampung)**

Oleh

Aini Hairunnisa

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI

Pada

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



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

Judul Skripsi : **PENGEMBANGAN BAHASA ISYARAT ANTARA PEKERJA DEAF DI DEAF STEAM MOTOR GERKATIN DENGAN PELANGGAN (Studi Kasus Deaf Steam Motor Gerkatina Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Aini Hairunnisa**

No. Pokok Mahasiswa : **1646031003**

Jurusan : **Ilmu Komunikasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. **Komisi Pembimbing**

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

2. **Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

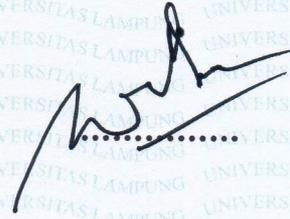
Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 198007282005012001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si.**



Penguji Utama

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



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP.196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 09 Desember 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aini Hairunnisa

NPM : 1646031003

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Alamat Rumah : Jalan Manunggal I No.15, Kota Metro.

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya yang berjudul **Pengembangan Bahasa Isyarat Antara Pekerja Deaf Di Deaf Steam motor Gerkatin Dengan Pelanggan (Studi Kasus Deaf Steam Motor Gerkatin Kota Bandar Lampung)**. adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari hasil penelitian/skripsi saya, ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Bandar Lampung, 09 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,



Aini Hairunnisa
NPM. 1646031003

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Metro, Kelurahan/Desa Metro Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, pada tanggal 17 Januari 1998, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari bapak M. Syaifuddin dan ibu Ermani.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di Taman Kanak-Kanak Kemala Bhayangkari Kota Metro, pada tahun 2002/2003 dan Sekolah Dasar (SD) di SDN 1 Kota Metro, pada tahun 2009. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 26 Bandar Lampung, diselesaikan pada tahun 2012 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAS Perintis 2 Kota Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2015 dan pada tahun 2016, Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Unila.

Semasa berkuliah, penulis aktif sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi bidang *Photography*. Pada tahun 2019 Penulis telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Heni Arong, Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat. Dan pada periode Januari-Februari 2020 penulis melaksanakan PKL (Praktik Kerja Lapangan) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pada Sub bagian Sumber Daya Manusia (SDM), Umum, dan Bidang Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK).

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi
Maha Penyayang” (Q.S. Al-Fatihah: 1)*

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

ALLAH S.W.T sang pemilik jiwa ragaku dan **Nabi Muhammad SAW** sebagai suri tauladanku yang kunanti-nantikan syafa’atnya di hari kiamat.

Kedua Orang Tuaku

Ibu Ernani dan Bapak M. Syaifudin yang telah menjadi orang tua terhebat sepanjang masa. Terima kasih Ibu dan terimakasih Bapak karena selalu menyayangi dan mendoakanku selama ini. Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai ungkapan terima kasih.

Kakakku tersayang Ilal Africo

Adikku tersayang Khairul Nekson

Pembimbing Penelitian Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si

Guru-guru dan Dosen-dosen yang telah membagi ilmu kepadaku dan seluruh **sahabatku** yang selalu memberiku semangat.

Serta Almamaterku tercinta

MOTTO

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”

~Umar bin Khattab

“ Susah tapi Bismillah.”

~Fiersa Besari

“ Jika kamu tidur dan mendapatkan sebuah mimpi yang indah maka jangan tidur kembali, namun kejar mimpi tersebut menjadi nyata. Jadikan mimpi menjadi nyata, bukan nyata didalam mimpi.”

~My Moms

“ Jangan pernah bilang TIDAK MUNGKIN *nothing is impossible when Allah said*
KUN FAYAKUN ”

~My Dad

“ Demi masa depan aku rela sekuat ultramen walaupun yaAllah yaAllah setiap hari. *But, I can do it!* Karna aku yakin Allah telah mempersiapkan yang terbaik untukku.”

~Penulis

“ *I decided to be happy today.*”

~Penulis

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Pengembangan Bahasa Isyarat Antara Pekerja *Deaf* Di *Deaf Steam* Gerkatina Dengan Pelanggan (Studi Kasus *Deaf Steam* Motor Gerkatina Kota Bandar Lampung)” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku dekan FISIP Universitas Lampung.
2. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si., selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing, menasihati serta memberikan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku dosen pembahas yang juga telah menyediakan waktu untuk memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun dalam penelitian ini.
5. Ibu Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih atas semua bimbingannya selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik
6. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, menasihati serta memberikan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh dosen pengajar, penulis ucapkan terima kasih atas ilmu dan berbagai pengalaman selama masa perkuliahan.

8. Seluruh staff Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung, atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis..
9. Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan cintai Bunda Ernani dan Bati M. Syaifuddin, terima kasih Bunda dan Bati atas segala bentuk pengorbanan, kasih sayang, dan doa yang setiap hari dipanjatkan untukku. Terima kasih aku ucapkan dengan tulus dan ikhlas atas segala kebaikan, kerja keras dan perjuangan kalian yang telah diberikan kepadaku dan tidak akan pernah dapat tergantikan dengan apapun, loveyou both!!
10. Kakakku tersayang Ilal Africo terima kasih atas *support*, motivasi dan segala bantuan yang telah diberikan kepada adikmu ini sehingga bisa menyelesaikan kuliahnya dengan lancar.
11. Adikku tercinta Khairul Nekson terima kasih atas kebahagiaan, keceriaan dan canda tawa yang selalu diberikan kepada Penulis, semoga lancar sekolahnya dan tercapai cita-citanya ya adikku tersayang.
12. Keluarga besar dan saudara-saudaraku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a dan dukungannya.
13. *My Boyfriend* M. Aldo Syaputra terima kasih karna telah begitu baik dan simpatik, memberikan *support* yang sangat dibutuhkan oleh penulis sehingga penulis semangat untuk mengerjakan. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini, thank you for everything<3
14. Temanku Dewi Sinta S, thankyou nangQ udah mau nemenin selama skripsian, thankyou udah sabar ngadepin ako yang ribet ini hehe smoga lancar terus rezekinya biar lancar-lancar juga checkout shopeenya!!:)
15. Daing dkk (Dewi Sinta S, Annisa Maulani Y, Dewi Larasati N, Azizah Mutiara P dan Reza Romiyansyah) terima kasih sudah bersedia berbagi suka dan duka bersama penulis, atas seluruh dukungan, bantuan dan kesetiaan kalian sehingga masa perkuliahan ini sangat berkesan karena kalian.
16. Temanku sekaligus kakakku Eteh (Alvilia Zen Alkhalifi). Terima kasih atas, *support* dan juga bantuannya kepada penulis. Semoga dilancarkan selalu pekerjaannya dan juga cepat dipertemukan dengan jodohnya ya sist Aamiin.

17. Temanku sekaligus *My Roommate* Taco (Tasya Evita Agnesia) Terima kasih atas, *support* dan bantuannya kepada penulis, terima kasih sudah menjadi partner makan semasa di Heni Arong Semoga dilancarkan rezekinya, nanti kita nongki-nongki tipis lagi ya bestie hehe
18. Kedua Sahabatku, Acil (Desy Anggie Pratiwi) dan Obong (Detia Septa Mutiara) terima kasih banyak yang tidak pernah bosan selalu membantu memberikan motivasi, *support* keceriaan kepada Penulis. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan juga kebahagiaan selalu Aamiin.
19. Teman-teman KKN Desa Heni Arong Lampung Barat Tasya Evita Agnesia, Reyza Sukma Fahri, Elisa Aprilyanti, Muhammad Adnan Anas, Nur Wafiqoh Hadi, dan Muhammad Adli terima kasih untuk 40 hari bersama kalian, teman mandi di danau, nyuci di danau, teman ke pasar yang harus menyebrangi danau, teman naik turun gunung pakai motor pinjaman, dan momen-momen lainnya, yang sebelumnya belum tahu watak masing-masing tapi kita bisa kompak satu sama lain. Semoga kita dilain waktu bisa berjumpa kembali ya.
20. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2016, terima kasih juga penulis ucapkan atas seluruh pengalaman dan kenangan semasa perkuliahan.
21. Almamaterku tercinta, Universitas Lampung. Terima kasih untuk semua pembelajaran di bangku perkuliahan yang telah banyak mengajarkan penulis.
22. Untuk semua pihak yang namanya tidak bisa dituliskan satu persatu, penulis sangat berterima kasih telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan pahala atas segala bantuan yang telah diberikan kepada Penulis. penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, namun Penulis berharap semoga skripsi dapat bermanfaat bagi Pembaca.

Bandar Lampung, 09 Desember 2022
Penulis

Aini Hairunnisa

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	ivii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pikir	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Efektivitas Komunikasi	11
2.2.1 Efektivitas Komunikasi	11
2.2.1 Efektivitas Pesan Komunikasi	12
2.3 Hakikat Komunikasi	13
2.3.1 Pengertian Komunikasi.....	13
2.3.2 Karakteristik Komunikasi.....	14
2.3.3 Unsur-unsur Komunikasi.....	15
2.3.4 Bentuk-bentuk Komunikasi.....	16
2.3.5 Faktor Hambatan Komunikasi	19
2.4 Tinjauan Tunarungu	20
2.4.1 Pengertian Tunarungu	20
2.4.2 Klasifikasi Ketunarunguan	21
2.4.3 Karakteristik Tunarungu	22
2.5 Tinjauan Pelanggan	23
2.5.1 Definisi Pelanggan.....	23
2.5.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.6 Komunikasi Non Verbal	25
2.6.1 Pengertian Komunikasi Non verbal	25
2.6.2 Bentuk-bentuk Komunikasi Non verbal	25
2.6.3 Jenis-jenis Komunikasi Non verbal.....	27
2.6.4 Fungsi Komunikasi Non verbal	28

2.7	Bahasa Isyarat.....	29
2.7.1	Pengertian Bahasa Isyarat.....	29
2.7.2	Komponen-komponen Bahasa Isyarat.....	30
III.	METODE PENELITIAN	32
3.1	Tipe dan Jenis Penelitian	32
3.2	Fokus Penelitian	33
3.3	Informan	35
3.4	Jenis dan Sumber Data	35
3.4.1	Data Primer.....	35
3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Teknik Analisis Data	37
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	38
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum	40
4.2	Identitas Informan.....	43
4.2.1	Daftar pekerja	44
4.3	Hasil Penelitian.....	45
4.3.1	Hasil Wawancara.....	45
4.3.2	Hasil Observasi.....	48
4.4	Pembahasan	52
4.4.1.	Komunikasi non verbal di <i>Deaf Steam</i> Motor Gerkatin.....	53
4.4.2.	Pengembangan Bahasa Isyarat <i>Deaf Steam</i> Motor Gerkatin Dalam Rangka Melayani Pelanggan	61
V.	SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA	67
	LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Referensi Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. Profil Informan.....	35
Tabel 3. Identitas Informan	44
Tabel 4. Daftar Pekerja <i>Deaf Steam</i> Motor Gerkatin.....	44
Tabel 5. Hasil Wawancara Informan	45
Tabel 6. Klasifikasi Tunarungu pekerja <i>Deaf Steam</i> Motor Gerkatin	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir.....	8
Gambar 2. Struktur Kepengurusan <i>Deaf Steam</i> Gerkatina	41
Gambar 3. Abjad Dalam BISINDO.	55
Gambar 4. Bahasa isyarat pelanggan kepada pekerja deaf steam.....	56
Gambar 5. Bahasa isyarat pekerja <i>deaf steam</i> kepada pelanggan.....	57
Gambar 6. Bahasa isyarat pelanggan kepada pekerja deaf steam.....	57
Gambar 7. Bahasa isyarat pekerja <i>deaf steam</i> kepada pelanggan.....	58
Gambar 8. Bahasa isyarat pekerja <i>deaf steam</i> kepada pelanggan.....	58
Gambar 9. Bahasa isyarat pekerja <i>deaf steam</i> kepada pelanggan.....	59

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk paling sempurna yang diciptakan Tuhan namun, tidak sedikit dari manusia memiliki kekurangan, masalah atau gangguan pada diri mereka. Panca indera merupakan senjata utama manusia dalam melakukan komunikasi dan berinteraksi dengan sesama. Salah satu gangguan panca indera yang banyak dialami oleh manusia ialah masalah pendengaran. Seseorang berkelainan (anak luar biasa) atau yang mempunyai kekurangan yang sering disebut penyimpangan tersebut sangat signifikan sehingga menunjukkan perbedaan yang sangat jelas dengan orang-orang normal pada umumnya (Abdullah, 2013:12). Seseorang yang memiliki gangguan pendengaran disebabkan oleh beberapa hal diantaranya penyakit, kelainan, atau kecelakaan. Gangguan pendengaran dapat berdampak pula dalam kehidupan sehari-hari saat berkomunikasi ataupun berinteraksi dengan lingkungan sekitar dikarenakan kurangnya bunyi yang didengar menjadikan tidak mendapat kosa kata dan bahasa. (Esensi, 2012:75).

Di Indonesia sering disebut dengan tunarungu (tuli). Tunarungu (tuli) merupakan seseorang yang mengalami gangguan pada organ pendengaran, sehingga mengakibatkan ketidakmampuan mendengar, mulai dari tingkatan ringan sampai pada berat sekali yang diklasifikasikan pada tuli (*deaf*) dan kurang dengar (*hard of hearing*) (Somantri, 2007:43). Dengan adanya kekurangan pada salah satu panca indera, maka akan menyulitkan bagi para penyandang tuli dalam melakukan komunikasi. Seiring berjalannya perkembangan jaman, terciptalah yang namanya bahasa isyarat yang dapat mempermudah tuli dalam melakukan komunikasi. Bahasa sendiri

merupakan hal yang pokok bagi masyarakat, bahasa membentuk dasar persepsi, komunikasi, dan interaksi harian kita. Bahasa merupakan suatu sistem simbol yang mengategorikan, mengorganisasi, dan mengklarifikasi pikiran kita. (Otto, 2015:64).

Adapun pentingnya kecerdasan bahasa bagi orang berkelainan menurut Campbell dan Dickinson, (2016: 132) bertujuan untuk pertama; agar anak mampu berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan baik, kedua; memiliki kemampuan bahasa untuk menyakinkan orang lain, ketiga; mampu mengingat dan menghafal informasi, keempat; mampu memberikan penjelasan, kelima; mampu untuk membahasa bahasa itu sendiri. Kemampuan bahasa lisan sendiri akan mempengaruhi perkembangan kemampuan membaca dan menulis karena baik membaca maupun menulis melibatkan bagaimana seseorang memproses dan menggunakan bahasa. Seseorang yang memiliki kemampuan bahasa lisan akan lebih berhasil dalam berkomunikasi dengan orang lain. Keberadaan bahasa isyarat sebagai bahasa kodrati penyandang tuli tidak hanya membantu tuli dalam penguasaan bahasa, tetapi juga menjadikan mereka sebagai suatu masyarakat tutur tersendiri. Sebagai suatu masyarakat tutur, tuli akan mempunyai perilaku komunikasi yang khas (Kuswarno, 2008: 75).

Bahasa isyarat sebagai pengganti bahasa lisan pada komunikasi tuli, tidaklah sama dengan bahasa lisan itu sendiri, karena terdapat keterbatasan yang besar dalam bahasa isyarat. Bahasa isyarat bisa dikategorikan ke dalam komunikasi non verbal karena dalam melakukannya tidak menggunakan suara tetapi lebih ke gerakan tangan, ekspresi wajah, gerakan tubuh dan juga gerakan bibir.

Komunikasi non verbal adalah setiap informasi atau emosi dikomunikasi tanpa menggunakan kata-kata atau nonlinguistik. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia non verbal adalah tidak dalam bentuk percakapan, dan tidak dalam bentuk bahasa. Komunikasi non verbal sangat penting, sebab apa yang sering kita lakukan mempunyai makna jauh lebih penting dari pada apa yang kita katakan. Terdapat sejumlah bentuk

komunikasi non verbal dan bentuk-bentuk tersebut meliputi wajah terutama yang menyangkut mata, tubuh, sentuhan, suara, ruang, waktu, daya tarik fisik, pakaian, dan lingkungan.

Beberapa para ahli komunikasi memiliki pengertian yang berbeda tentang komunikasi non verbal, sedangkan menurut Richard L. Weaver dalam (Budyatna, M dan Leila M.G, 2011: 110) mengenai komunikasi non verbal ini adalah bahwa “kata-kata pada umumnya memicu salah satu sekumpulan alat indra seperti pendengaran, sedangkan komunikasi non verbal dapat memicu sejumlah alat indra seperti penglihatan, penciuman, perasaan, untuk menyebutkan beberapa”. Dengan sejumlah alat indra yang terangsang tampaknya orang akan merespon isyarat- isyarat non verbal secara emosional, sedangkan reaksi mereka hanya kata-kata lebih bersifat rasional. Hal yang sama dapat dibuat orientasi bagi otak kanan dan otak kiri. Non verbal cenderung lebih kepada otak kanan yang bersifat emosional. Kata-kata cenderung lebih kepada otak kiri yang bersifat kognitif atau rasional.

Fitur non verbal mempengaruhi makna dari kata-kata kita. Komunikasi non verbal juga mencakup fitur lingkungan yang mempengaruhi interaksi, benda personal seperti yang sering kita gunakan perhiasan, pakaian, penampilan fisik, dan ekspresi wajah yang selalu menggambarkan keadaan kita seperti sedang tersenyum, marah, cemberut dan ekspresi lainnya. Fungsi lambang-lambang non verbal itu sendiri membantu komunikator untuk menerjemahkan variasi pesan agar lebih mudah dimengerti oleh komunikan.

Kita tersenyum untuk melambangkan kesenangan, cemberut untuk menunjukkan kemarahan atau iritasi, dan memperluas mata kita untuk menunjukkan kejutan. Dengan demikian, kita tidak bisa memastikan apa arti dari mengedipkan mata atau gerakan tangan. Tergantung pada konteks dan orang-orang yang terlibat, sinyal bahwa orang mengedip sedang bercanda, atau berarti ternyata orang tersebut sedang kelilipan matanya.

Fenomena yang terjadi pada komunikasi tuli salah satu bentuk komunikasi yang bersifat non verbal, yakni dengan menggunakan bahasa dan simbol-

simbol untuk menunjang berjalannya komunikasi. Dalam penggunaan bahasa isyarat, terdapat dua bahasa isyarat yang digunakan tuli sebagai alat untuk berkomunikasi, bahasa isyarat yang digunakan ialah Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO) dan Sistem Isyarat Bahasa Indonesia (SIBI). BISINDO merupakan isyarat alamiah yang diciptakan dan digunakan oleh tuli sesuai dengan persepsi mereka terhadap segala sesuatu di sekitar mereka, bukan bahasa isyarat rumahan (*home sign*) atau *gesture*. SIBI merupakan bahasa isyarat yang mengadaptasi ASL (*America Sign Language*). ASL sendiri merupakan bahasa isyarat natural para tuli yang dipakai di Amerika.

Penyandang tunarungu di Bandar Lampung sering mendapatkan berbagai macam pelatihan keterampilan, baik dari Dinas Sosial Provinsi maupun Dinas Sosial Kota Bandar Lampung. Pelatihan tersebut diharapkan dapat membantu para penyandang tunarungu untuk hidup lebih mandiri. Meskipun telah mengikuti pelatihan keterampilan, masih ada penyandang tunarungu yang belum bisa hidup mandiri sehingga menjadi beban bagi keluarganya. Hal itu disebabkan oleh keterbatasan mereka dalam memahami materi sehingga belum mampu mengaplikasikan materi keterampilan yang telah diterima sebagai modal usaha. (Dwijowati, 2020:55).

Di Lampung peraturan daerah tentang porsi tenaga kerja bagi kaum difabel belum ada sehingga menyulitkan mereka untuk memperoleh pekerjaan. Banyak perusahaan swasta yang tidak mau menerima kaum difabel sebagai tenaga kerja. Ketika kaum difabel dipekerjakan, terkadang mereka mendapatkan gaji yang lebih rendah daripada tenaga kerja normal. Selain itu, mereka juga kesulitan untuk mendapatkan formasi jabatan (Sarah, 2017:43). Kondisi tersebut membuat kaum difabel di Bandar Lampung harus bisa berwirausaha supaya hidup lebih mandiri, sedangkan untuk berwirausaha dibutuhkan keterampilan yang bisa dilakukan oleh mereka.

Penyandang disabilitas tunarungu di Kota Bandar Lampung sudah diwadahi dalam sebuah organisasi bernama Gerakan untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatan). Selain Gerkatan, masih ada beberapa organisasi dan

komunitas-komunitas yang beranggotakan disabilitas tunarungu di Bandar Lampung, antara lain Persatuan Tunarungu Indonesia (Perturi) dan Komunitas Mendengar yang beranggotakan keluarga dengan anak penyandang disabilitas tunarungu. Pada umumnya organisasi-organisasi ini memiliki agenda rutin berupa pertemuan anggota. Pada pertemuan tersebut biasanya dibicarakan berbagai pengalaman usaha serta saling berbagi ilmu dan keterampilan dalam rangka kemandirian usaha bagi kaum disabilitas tunarungu. Penyandang disabilitas tunarungu yang menjadi anggota berbagai organisasi tersebut pada umumnya pernah mendapatkan pendidikan formal dari Sekolah Luar Biasa. Adapun penyandang disabilitas tunarungu yang tidak pernah mendapatkan pendidikan formal dan belum terhimpun dalam berbagai organisasi akan sulit untuk hidup mandiri karena mereka sulit mendapatkan informasi dan keterampilan (Dewi, 2015: 67).

Dikawasan Bandar Lampung, di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya di lampu merah Gang PU, ada sebuah tempat *steam* motor yang unik karena semua pekerjanya adalah disabilitas tunarungu namun tempat tersebut pelanggannya sangat ramai, sehingga orang terkadang harus mengantri hanya untuk mencuci motor mereka. Pekerjanya terdiri dari 12 orang, semua dari komunitas GERKATIN (Gerakan Kesejahteraan Tunarungu Indonesia). Tempat yang bernama *steam* motor Gerkatina menjadi daya tarik tersendiri, kita akan memiliki pengalaman yang mengesankan seperti berkomunikasi dengan mereka yang semua pekerjanya disabilitas tunarungu. Selain itu, kita juga akan belajar menggunakan bahasa isyarat yang dapat menumbuhkan kepercayaan diri mereka bahwa mereka sama dengan orang normal lainnya. Namun bukan tantangan bagi mereka, *steam* motor Gerkatina sebagai wadah pemberdayaan disabilitas tunarungu yang kegiatannya akan bertemu dengan banyak orang (normal) yang tak lain adalah pelanggan, setiap pekerja selalu menggunakan bahasa isyarat yang mudah dimengerti oleh si pelanggan contohnya “apa jok nya mau dicuci juga?” maka si pekerja yang pertama akan akan membuka jok motor lalu mencontohkan tangan nya seperti mencuci. Begitupun sebaliknya pelanggan biasanya akan mempraktekan bahasa isyarat yang sudah tertera ditempat *steam* motor tersebut atau ada

juga yang membuka youtube untuk mengucapkan terima kasih. Dengan begitu komunikasi mereka sedikit terlihat mudah, jika ada komunikasi mereka yang masih sulit untuk saling dimengerti mereka akan menggunakan media komunikasi yaitu sebuah kertas dan juga pena atau bisa juga si pekerja akan memanggil Dwi selaku pengelola *steam* motor untuk membantu berkomunikasi dengan pelanggan.

Steam motor yang dibuka dari pagi hingga sore tersebut menjadi daya tarik masyarakat untuk mencuci motor mereka disana karna semua pekerjanya disabilitas tunarungu yang notabennya tidak dapat mendengar, selain itu mereka pun berkomunikasi dengan bahasa isyarat yang mereka buat sendiri. Karna mereka si pekerja tidak dapat mendengar apapun akhirnya si pekerja bisa selalu fokus dalam bekerja dan motor-motor pelangganpun yang ada bisa bersih sesuai dengan harapan karna mereka bekerja dengan fokus. Oleh karna itu, dari permasalahan di atas menurut saya, perlu untuk dikaji bagaimana pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatin dengan pelanggan dalam rangka melayani pelanggan karena komunikasi non verbal dianggap sebagai salah satu bentuk bahasa yang dapat memudahkan penyandang tunarungu dalam melakukan interaksi serta mempertegas bahasa verbal yang kurang jelas. Sehingga isi pesan yang disampaikan dan dimaksud dapat dengan mudah dipahami dalam sebuah interaksi bagi penyandang tunarungu. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatin dengan pelanggan dalam rangka melayani pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka perumusan dari permasalahan penelitian ini yaitu ”Bagaimana pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatin dengan pelanggan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan bahasa isyarat pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatin dengan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Mengembangkan komunikasi interpersonal dan menjadi panduan komunikasi non verbal bagi penyandang disabilitas. juga bisa digunakan sebagai kajian bidang Ilmu Komunikasi khususnya dalam bidang Komunikasi non verbal serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

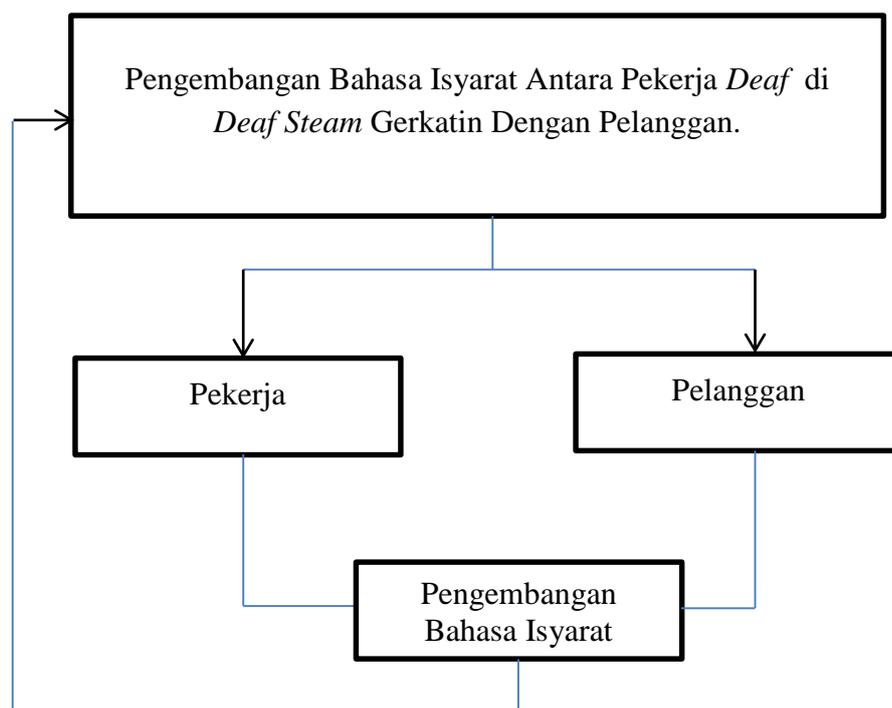
- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan agar lebih memahami terkait komunikasi non verbal penyandang disabilitas tunarungu.
- b. Untuk pembuatan skripsi sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

1.5 Kerangka Pikir

Steam motor Gerkatin merupakan salah satu *steam* motor yang unik yang berada di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya lampu merah Gang PU Bandar Lampung. *Steam* ini memiliki 12 orang pekerja yang semuanya merupakan penyandang disabilitas tunarungu. Hal ini merupakan hal yang sangat langka dimana sebuah usaha *steam* motor menggunakan tenaga kerja yang memiliki kekurangan, akan tetapi *steam* motor ini memiliki begitu banyak pelanggan setiap harinya. Salah satu yang menjadi daya tarik *steam* motor Gerkatin ini adalah kinerja para pekerjanya sangat memuaskan, bersih dan tuntas. Hal ini dikarenakan para pekerjanya sangat fokus dalam bekerja, mereka tidak terganggu oleh bisingnya kendaraan yang berlalu-lalang di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya di lampu merah Gang PU kota Bandar

Lampung. Karena mereka yang memiliki kekurangan tidak dapat mendengar.

Dari fenomena diatas menurut saya perlu untuk dikaji bagaimana pengembangan bahasa isyarat antara pekerja *deaf* di *deaf steam* motor GerkatIn dengan pelanggan karena berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat dianggap sebagai salah satu bentuk bahasa yang dapat memudahkan penyandang disabilitas tunarungu dalam melakukan interaksi serta mempertegas bahasa verbal yang kurang jelas. Sehingga isi pesan yang disampaikan dan dimaksud dapat dengan mudah dipahami dalam sebuah interaksi bagi penyandang disabilitas tunarungu.



Bagan 1. Kerangka Pikir

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang di lakukan Inda Wardah Hasibuan bahwa Komunikasi merupakan suatu proses sosial yang mendasar dalam kehidupan manusia. dalam berkomunikasi sering kali menemukan hambatan dalam proses penyampaian pesan. Khususnya berkomunikasi dengan seorang penyandang disabilitas tunarungu. Tunarungu merupakan individu yang mengalami gangguan pada pendengarannya dan tunarungu biasanya diikuti dengan tunawicara. Gangguan pendengaran ini ada dua jenis yakni gangguan pendengaran total dan gangguan pendengaran sebagian. Salah satu cara berkomunikasi yang digunakan oleh penyandang disabilitas tunarungu yaitu penggunaan teknik komunikasi non verbal.

Penelitian terdahulu terkait tentang pola komunikasi penyandang tunarungu telah di bahas oleh Inda Wardah Hasibuan pada tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul Komunikasi Non verbal Guru Terhadap Murid Tunarungu Dalam Meningkatkan Kemampuan Berinterkasi Sosial Di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 027701 Kota Binjai. Septiani Rachmawati juga melakukan penelitian tentang Pola Komunikasi Penyandang Tunarungu dengan judul Strategi Pemberdayaan *Soft Skills* Penyandang Disabilitas Di *Deaf Café And Car Wash Fingertalk* Cinere. Berikut tabel penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penulisan skripsi ini.

Tabel 1. Referensi Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Tahun	Jenis	Judul	Fokus
1.	Inda Wardah Hasibuan (2018)	Skripsi	<i>Komunikasi Non vebal Guru Terhadap Murid Tunarungu Dalam Meningkatkan Kemampuan Berinterkasi Sosial Di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 027701 Kota Binjai.</i>	Fokus masalah dalam skripsi ini adalah tentang mengetahui teknik-teknik komunikasi non vebal bagaimana yang digunakan guru dalam belajar mengajar murid tunarungu untuk meningkatkan kemampuan berinteraksi sosial di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 027701 Kota Binjai.
2.	Septiani Rachmawati (2020)	Skripsi	<i>Strategi Pemberdayaan Soft Skills Penyandang Disabilitas Di Deaf Café And Car Wash Fingertalk Cinere.</i>	Fokus masalah dalam skripsi ini adalah mengetahui (1) strategi yang dilakukan <i>Deaf Café and Car Wash Fingertalk</i> dalam melakukan pemberdayaan kepada penyandang disabilitas tunarungu, (2) apa hasil yang di dapatkan para penyandang disabilitas dari adanya pemberdayaan di <i>Deaf Café and Car Wash Fingertalk</i> , dan (3) apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dialami dalam pelaksanaan pemberdayaan.

2.2 Pengertian Efektivitas Komunikasi

2.2.1 Efektivitas Komunikasi

Efektivitas ialah suatu situasi yang dapat memperlihatkan predikat kesuksesan atau kekalahan kualitas manajemen yang akan mendapatkan maksud tertentu. Sedangkan komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan kepada komunikan yang melalui media dan terdapat *feed back*.

Sehingga akan disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi yaitu suatu proses penyampaian pesan yang akan dicapai sesuai dengan tujuannya pada isi pesan tersebut dan dapat menimbulkan pengaruh atau efek, maka pesan tersebut dinyatakan berhasil ketika komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif.

Menurut Cultip (2006: 357-358) yang dikutip di dalam buku *Effective Public Relations* terdapat tiga elemen komunikasi yang penting yaitu sumber pengirim (komunikator), pesan dan tujuan (penerima). Komunikasi yang efektif membutuhkan efisiensi dari semua pihak pada ketiga elemen tersebut, dengan mempertimbangkan prinsip utama dalam mengimplementasikan melalui unsur 7C pada proses komunikasi antara lain: *Credibility* (Kredibilitas), *Context* (Konteks), *Content* (Isi), *Clarity* (Kejelasan), *Continuity and consistency* (Kontinuitas dan konsistensi), *Channel* (Saluran), *Capability of the audiens* (Kapasitas kemampuan audiens).

Untuk mengukur efektivitas komunikasi dari proses komunikasi pelayanan public merupakan kegiatan mengevaluasi hasil dari kegiatan pelayanan. Proses tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah proses pelayanan yang dilakukan sudah efektif atau belum. Untuk mengukur efektivitas komunikasi pelayanan dapat dilakukan tiga pendekatan yaitu: pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), dan pendekatan sasaran (*goals approach*).

Proses pengukuran yang paling sederhana adalah melalui pendekatan sasaran yaitu dengan melihat pelaksanaan yang sesuai mekanisme yang telah ditentukan pada instansi itu sendiri, di sana dapat dilihat komunikasi dapat berjalan dengan baik atau tidak selama komunikasi pelayanan di jalankan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan berbagai metode survei, untuk mengetahui ukuran efektivitas komunikasi terhadap pelayanan. Dan untuk mencapai efektivitas komunikasi yaitu dengan kesadaran akan kebutuhan komunikasi yang efektif dan penggunaan umpan balik karena komunikasi umpan balik atau dua arah proses komunikasi dapat berjalan lebih efektif. Penggunaan komunikasi umpan balik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi karena melalui tatap muka. Selain itu efektivitas komunikasi juga diartikan bahwa seberapa jauh pencapaian target untuk menyampaikan suatu pernyataan atau pesan oleh seseorang kepada orang lain.

2.2.1 Efektivitas Pesan Komunikasi

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikan dan menghasilkan efek yang benar-benar diharapkan oleh komunikator (Lim, 2011). Namun komunikasi dapat dikatakan efektif jika telah melampaui ukuran-ukuran yang telah ditetapkan.

Yang penting dalam komunikasi adalah bagaimana caranya agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Efek yang timbul pada komunikan bergantung kepada tujuan komunikasi yang dilakukan oleh komunikator. Apakah tujuannya agar komunikan hanya tau saja, atau agar komunikan berubah sikapnya dan pandangannya, atau agar komunikan berubah tingkah laku?. Efek atau dampak yang ditimbulkan dapat diklasifikasikan menurut kadarnya, yaitu :

1. Dampak Kognitif

Dampak kognitif adalah yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkat intelektualitasnya.

Dengan kata lain, tujuan komunikator hanyalah pada upaya mengubah pikiran diri komunikan.

2. Dampak Afektif

Dampak ini lebih tinggi kadarnya dari pada dampak kognitif. Tujuan komunikator bukan hanya sekedar supaya komunikan tahu, tetapi tergerak hatinya, menimbulkan perasaan tertentu, misalnya perasaan iba, terharu, sedih gembira, marah, dsb.

3. Dampak Behavioral

Dampak ini adalah efek yang paling tinggi dari kedua dampak di atas yaitu dampak yang timbul pada komunikan dalam bentuk perilaku, tindakan, atau kegiatan (Effendy, 2008)

Efek pada aras kognitif meliputi peningkatan kesadaran, belajar dan tambahan pengetahuan. Pada aras afektif meliputi efek berhubungan dengan emosi, perasaan dan sikap, sedangkan efek pada aras konatif berhubungan dengan perilaku dan niat untuk melakukan sesuatu menurut cara tertentu (Jahi, 1998).

Didalam pengembangan bahasa isyarat yang terdapat pada *deaf steam* motor di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya di lampu merah Gang PU dapat diklasifikasikan ke dalam dampak Kognitif karna meliputi peningkatan kesadaran, belajar, dan tambahan pengetahuan bagi pelanggan *steam*.

2.3 Hakikat Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Pada hakikatnya komunikasi adalah sebuah proses pernyataan antarmanusia. Yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam “bahasa” komunikasi dinamakan pesan atau (*message*), orang yang menerima pesan disebut (*komunikator*) sedangkan orang yang menerima pernyataan diberi nama

(*komunikan*). Komunikasi berarti mempunyai makna yakni proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan komunikasi memiliki dua aspek diantaranya pertama, isi pesan (*the content of message*), kedua lambang (*symbol*). Kongkritnya pesan itu adalah pikiran atau perasaan, lambang adalah bahasa (Hamalik, 1994: 67).

Komunikasi menjadi sebuah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Agar pesan yang tersampaikan dapat efektif yakni, pertama, kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirim mudah dipahami. Kedua, sebagai pengirim kita harus memiliki kredibilitas di mata penerima. Ketiga, kita harus berusaha mendapatkan umpan balik atau *feedback* secara optimal tentang pengaruh pesan kita itu dalam diri penerima. Dengan kata lain, kita harus memiliki kredibilitas dan keterampilan mengirim pesan (Hafied, 2012:77).

Definisi komunikasi secara bahasa atau etimologi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication*. *Communication* berasal dari bahasa Latin yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Adapun definisi komunikasi secara istilah banyak dikemukakan oleh para ahli komunikasi dan salah satunya Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika komunikasi adalah “*proses dimana suatu ide dilahirkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka*” (Hafied, 2012:78).

2.3.2 Karakteristik Komunikasi

Dalam definisi komunikasi yang telah dijelaskan, komunikasi mempunyai beberapa karakteristik yakni, komunikasi sebagai suatu proses, komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa

yang terjadi secara berurutan, serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Sebagai suatu proses, komunikasi akan terus mengalami perubahan dan berlangsung secara terus menerus. Komunikasi melibatkan beberapa unsur, seperti yang diungkapkan Laswell, lima unsur tersebut yang melibatkan dalam komunikasi *who, say what, in which channel, to whom, with what effect*. Komunikasi juga bersifat transaksional yakni menuntut tindakan memberi dan menerima. Kedua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang oleh masing-masing pelaku yang terlibat dalam komunikasi (Sasa Djuarsa, 1999:101).

2.3.3 Unsur-unsur Komunikasi

Dalam komunikasi terdapat beberapa unsur komunikasi, selama proses komunikasi berlangsung unsur komunikasi ini tidak terlepas dari perannya masing-masing. Diantaranya sebagai berikut:

- a. Komunikator, adalah pelaku atau orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain.
- b. Pesan, yakni suatu gagasan atau ide, informasi, pengalaman yang disampaikan baik berupa kata-kata, lambang-lambang, isyarat, tanda-tanda, atau gambar untuk disebarkan kepada orang lain dalam proses komunikasi berlangsung.
- c. Komunikan, yakni orang yang menerima pesan dari komunikator.
- d. Media, adalah alat yang digunakan untuk berkomunikasi, agar komunikasi dapat berlangsung secara efektif.
- e. Tujuan (Destination), tujuan atau harapan yang ingin dicapai dalam proses komunikasi berlangsung.
- f. Feedback (umpan balik), yakni tanggapan atau respon dari komunikan kepada komunikator.
- g. Efek, yakni bagaimana pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat memberikan efek tertentu pada komunikan,

sehingga pesan yang disampaikan dapat mengubah perilaku dan sikap.

2.3.4 Bentuk-bentuk Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Ada beberapa bentuk komunikasi yaitu komunikasi pribadi (*intrapribadi dan antarpribadi*), komunikasi kelompok (*kelompok besar dan kecil*), komunikasi massa dan komunikasi media (Onong Uchjana Effendy, 2006:153)

a. Komunikasi Pribadi

Komunikasi pribadi (*personal communication*) adalah komunikasi seputar diri seseorang, baik fungsinya sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dalam tatanannya komunikasi pribadi dibagi menjadi dua bagian yakni komunikasi intrapribadi dan komunikasi antarpribadi.

b. Komunikasi intrapribadi

Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang, dia berkomunikasi dan berdialog dengan dirinya sendiri. Dan dia bertanya pada dirinya sendiri. Ronald L. Applbaum dalam bukunya "*Fundamental concept In Human Communication*" mendefinisikan komunikasi intrapribadi sebagai komunikasi yang berlangsung dalam diri kita, ia meliputi kegiatan berbicara kepada diri kita sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual dan emosional) kepada lingkungan kita (Onong Uchjana Effendy, 2006:155)

c. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication book*" sebagaimana yang dikutip dalam buku Onong Uchjana Effendy

dalam buku Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Onong Uchajana Effendy, 2007:155)

Berdasarkan definisi itu komunikasi antarpribadi dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berdua-duaan seperti suami istri yang sedang bercakap-cakap atau antara dua orang dalam satu pertemuan. Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat mempunyai fungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar (Onong Uchjanan Effendy, 2007:155)

a. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok (*Group Communication*) adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang (Onong Uchajana Effendy, 2006:78). Komunikasi kelompok biasanya terjadi dalam satu lingkungan organisasi. Dalam komunikasi kelompok pesan mempunyai fungsi yang berkenaan dengan hubungan interpersonal, konsep diri, perasaan dan moral.

b. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa modern, yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi yang luas, siaran radio, televisi yang ditunjukkan kepada khalayak umum. Komunikasi massa juga menyiarkan informasi, gagasan, dan sikap kepada komunikan yang beragam dan jumlahnya sangat banyak dengan menggunakan media.

Ada beberapa ciri-ciri khusus komunikasi massa, yang membedakannya dengan komunikasi lainnya. Diantaranya adalah:

- a. Orang yang terlibat dalam berkomunikasi atau menjadi komunikan sangat banyak jumlahnya.
- b. *Audience*, khalayak, dan publik yang terlibat komunikasi itu tersebar dimana-mana (di berbagai wilayah atau daerah).
- c. Hal-hal yang disampaikan bersifat umum dan menyangkut kepentingan orang banyak (Teuku May Rudy, 2005:88)

Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi massa adalah komunikasi yang berlangsung pada orang dengan jumlah banyak atau lebih dari 2 orang dengan menggunakan media sebagai alat penyalur informasi, dan komunikasi massa bersifat satu arah (*one way traffic*).

a. Komunikasi Media

Komunikasi Massa atau (*mass communication*) yang dimaksud adalah komunikasi melalui media massa modern, hal tersebut dijeaskan oleh pakar salah satunya Evertt M. Rogers, yang menyatakan selain media modern terdapat media massa tradisional. Lazimnya media massa modern menunjukkan seluruh sistem dimana pesan-pesan diproduksi, dipilih, disisarkan dan diterima serta ditanggapi. Komunikasi massa menyiarkan informasi, gagasan dan sikap kepada komunikan yang beragam dalam jumlah yang banyak dengan menggunakan media. Kegiatan komunikasi massa jauh lebih sukar dari pada komunikasi pribadi. Karena, komunikasi massa dapat menyampaikan pesan kepada ribuan pribadi yang berbeda dalam waktu yang sama (Onong Uchjana Effendy, 2007:61).

Karakteristik dari komunikasi massa itu sendiri mempunyai perbedaan dengan komunikasi lainnya, diantaranya komunikasi massa bersifat umum artinya pesan yang disampaikan melalui media massa terbuka untuk semua orang, komunikasi massa juga

bersifat heterogen yakni perpaduan antara jumlah komunikan yang besar dalam keterbukaan dalam mendapatkan pesan-pesan komunikasi (Onong Uchjana Effendy, 2007:63).

2.3.5 Faktor Hambatan Komunikasi

Dalam melakukan komunikasi ada beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenarnya secara efektif. Ada beberapa hambatan yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung diantaranya:

- a. Gangguan, ada beberapa gangguan selama proses komunikasi berlangsung dan menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut, yakni gangguan mekanik dan gangguan semantik.
- b. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kekaduhan yang bersifat fisik.
- c. Gangguan semantik adalah gangguan pada pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Biasanya hal ini terjadi dalam konsep atau makna yang diberikan pada komunikator yang lebih banyak gangguan semantik dalam proses pesannya.
- d. Kepentingan, *interest* atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Seseorang akan lebih memperhatikan perangsang dengan kepentingannya sendiri.
- e. Motivasi, motivasi yang terjadi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya.
- f. Prasangka, prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi. Sehingga komunikasi yang terjalin akan terasa kurang efektif (Onong Uchjana Effendy, 2007:55).

Dasar gangguan dan penentangan inilah yang biasanya disebabkan karena adanya pertentangan kepentingan, *prejudge*, tamak dan sebagainya, sehingga komunikasi yang dilakukan sangat berlawanan dengan tujuan dan pesan yang disampaikan.

2.4 Tinjauan Tunarungu

2.4.1 Pengertian Tunarungu

Tunarungu adalah gangguan pada organ pendengaran seseorang yang mengakibatkan ketidakmampuan dengar, mulai dari tingkatan ringan hingga yang berat, bisa diklasifikasikan kedalam tuli (*deaf*) dan kurang dengar (*hard of hearing*). Hallahan & Kauffman dan Hardman, *et al* (dalam Tati Hermawati 2007: 101) mengemukakan bahwa orang yang tuli (*a deaf person*) adalah orang yang mengalami ketidakmampuan dengar, sehingga dengan begitu akan mengalami hambatan dalam proses menerima informasi dengan atau tanpa menggunakan alat bantu dengar (*hearing aid*). Sedangkan untuk orang yang biasanya menggunakan alat bantu dengar, sisa dari kemampuan pendengarannya bisa untuk menangkap informasi, jika seseorang menggunakan *hearing aid*, ia masih dapat menangkap pembicaraan.

Terdapat 2 jenis gangguan pendengaran yang membuat seseorang mengalami gangguan pada pendengarannya, yaitu karena bawaan (sudah ada sejak lahir) dan yang terjadi karena saat setelah dilahirkan. Tunarungu bawaan bisa disebabkan oleh genetik, keturunan, atau bisa juga karena terpapar penyakit saat masih dalam kandungan sedangkan untuk seseorang yang mengalami gangguan pendengaran saat setelah dilahirkan, biasanya karena terpapar oleh suara keras yang berkepanjangan, bisa juga karena faktor usia, cedera dan penyakit tertentu, seperti misalnya infeksi.

Gangguan pada organ pendengaran bisa terjadi pada telinga luar, tengah maupun dalam. Terdapat 3 klasifikasi tipe tunarungu, yakni tipe konduktif, sensorineural, dan campuran. Tunarungu tipe konduktif diakibatkan adanya gangguan pada telinga luar dan tengah, sedangkan tunarungu sensorineural diakibatkan karena adanya gangguan pada telinga bagian dalam serta saraf pendengaran. Adapun bagi tunarungu campuran merupakan perpaduan antara tipe konduktif dan sensorineural.

Ketunarunguan dapat terjadi pada masa prabahasa dan pasca bahasa. Ketunarunguan prabahasa (*prelingual deafness*), merupakan kehilangan pendengaran yang terjadi sebelum kemampuan bicara dan bahasa berkembang. Sedangkan ketunarunguan pasca bahasa (*post lingual deafness*) merupakan kehilangan pendengaran yang terjadi setelah berkembangnya kemampuan bicara dan bahasa secara spontan Kirk & Gallagher (dalam Tati Hermawati 2007: 102).

2.4.2 Klasifikasi Ketunarunguan

Klasifikasi tunarungu (Gita 2019: 20) sebagai berikut:

- 1) 0 dB : Menunjukkan pendengaran yang optimal.
- 2) 0 – 26 dB : Menunjukkan seseorang masih mempunyai pendengaran yang normal.
- 3) 27 – 40 dB : Mempunyai kesulitan mendengar bunyi-bunyi yang jauh, membutuhkan tempat duduk yang strategis letaknya dan memerlukan terapi bicara (tergolong tunarungu ringan).
- 4) 41 – 55 dB : Mengerti bahasa percakapan, tidak dapat mengikuti diskusi kelas, membutuhkan alat bantu dengar (*hearing aid*) dan terapi bicara (tergolong tunarungu sedang).
- 5) 56 – 70 dB : Hanya dapat mendengar suara dari jarak yang dekat, masih mempunyai sisa pendengaran untuk belajar bahasa dan bicara

dengan menggunakan alat bantu dengar serta dengan cara khusus (tergolong tunarungu agak berat).

6) 71 – 90 dB : Hanya dapat mendengar bunyi yang sangat dekat, kadang-kadang dianggap tunarungu, membutuhkan pendidikan luar biasa yang intensif, membutuhkan alat bantu dengar dan latihan bicara khusus (tergolong tunarungu berat).

7) 91 dB ke atas : Mungkin sadar adanya bunyi atau suara dan getaran, banyak bergantung pada penglihatan dari pada pendengaran untuk proses menerima informasi, dan yang bersangkutan dianggap tunarungu (tergolong tunarungu berat sekali).

2.4.3 Karakteristik Tunarungu

Karakteristik anak tunarungu jika dibandingkan dengan jenis ketunaan yang lain tidak begitu jelas, sepintas fisik mereka tidak kelihatan mengalami kelainan, tetapi sebagai dampak dari ketunaan tersebut anak tunarungu memiliki karakteristik yang khas.

Permanarian Somad (2018) mengemukakan karakteristik anak tunarungu antara lain sebagai berikut:

a. Karakteristik dari segi intelegensi

Anak tunarungu mengalami hambatan dari segi pendengarannya, namun mereka memiliki intelegensi sama dengan anak normal lainnya, yaitu ada yang memiliki intelegensi diatas rata-rata, normal dan dibawah rata-rata. Anak tunarungu mengalami hambatan dalam perkembangan intelegensi. Hal ini disebabkan oleh tidak atau kurangnya kemampuan berbahasa dan bicara mereka yang akan mengakibatkan kegagalan berkomunikasi dengan lingkungan.

b. Karakteristik dari segi emosi

1. Egosentrisme yang berlebihan
2. Memiliki rasa takut terhadap lingkungan luas

3. Ketergantungan terhadap orang lain
4. Memiliki sifat polos
5. Mudah marah

c. Karakteristik dari segi bahasa bicara

Menurut Somad, “perkembangan bahasa dan bicara anak tunarungu sama sampai masa meraban merupakan kegiatan alami dan pita suara. Setelah masa meraban perkembangan bahasa bicara anak tunarungu terhenti”. Pada masa meniru anak tunarungu terbatas pada peniruan yang sifatnya visual gerak dan isyarat. Perkembangan bahasa dan bicara selanjutnya pada anak tunarungu memerlukan pembinaan secara khusus.

2.5 Tinjauan Pelanggan

2.5.1 Definisi Pelanggan

Menurut Nasution (2004: 101) Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan manajemen perusahaan. Jenis-jenis pelanggan pada dasarnya ada tiga jenis golongan pelanggan dalam system kualitas modern, yaitu:

1. Pelanggan Internal

Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (atau perusahaan) kita.

2. Pelanggan Antara

Merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.

3. Pelanggan Eksternal

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata.

2.5.2 Definisi Kepuasan Pelanggan

Didalam suatu proses keputusan, konsumen tidak hanya berhenti sampai proses konsumsi saja. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Hasil dari proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya adalah konsumen akan puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau jasa yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk atau jasa tersebut (Sumarwan, 2002).

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Seperti yang sudah peneliti temukan beberapa pelanggan yang menjadi informan yang merasa puas dengan pelayanan di *deaf steam* motor di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya lampu merah Gang PU Bandar Lampung, salah satunya yaitu informan pelanggannya adalah Hanif, beliau mengatakan puas dengan hasil pelayanannya walaupun dengan keterbatasan yang pekerja *deaf steam* miliki, tapi itu tidak menjadi alasan karna di dalam *deaf steam* tersebut terdapat pengembangan bahasa isyarat yang memudahkan para pelanggan untuk dapat berkomunikasi dan menerima pesan dengan baik

2.6 Komunikasi Non Verbal

2.6.1 Pengertian Komunikasi Non verbal

Pengertian komunikasi non verbal dalam buku “*Cultural and Communication Studies*”, yang dikutip dari buku Muhammad Budyatna dalam bukunya yang berjudul *Teori Komunikasi Antarpribadi* menyatakan, komunikasi non verbal adalah semua ekspresi eksternal selain kata-kata terucap atau tertulis, termasuk gerak tubuh karakteristik penampilan, karakteristik suara, dan penggunaan ruang dan jarak.

Sedangkan komunikasi non verbal dapat memicu sejumlah alat indra seperti pendengaran, penglihatan, penciuman dan perasaan untuk menyebutkan beberapa kalimat yang terlihat dengan gerakan tubuh. Dengan demikian seseorang akan merespon isyarat-isyarat non verbal secara emosional, sedangkan orientasi mereka hanya kepada kata-kata lebih bersifat rasional (Dr. Muhammad Budyatna dkk, 2019:107). Intinya komunikasi non verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang pada umumnya digunakan untuk memperkuat atau memperjelas pesan-pesan verbal.

2.6.2 Bentuk-bentuk Komunikasi Non verbal

Komunikasi non verbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda, tindakan atau perbuatan (*action*), atau objek (*object*) (M. Hardjana, 2009:65). Secara sederhana bahasa tubuh dapat diartikan penyampaian pesan nonlisan yang menggunakan seluruh kemampuan anggota badan untuk menyampaikan pesan, seperti gerak tubuh, mimik wajah, isyarat tangan, dan jarak tubuh. Tanda dalam komunikasi non verbal mengganti kata-kata, sedangkan tindakan atau perbuatan tidak khusus dimaksudkan untuk mengganti kata-kata akan tetapi hanya sebuah penghantar makna tersembunyi. Sedangkan objek sebagai bentuk komunikasi non verbal tidak untuk mengganti kata-kata akan tetapi hanya sebagai penyampaian arti tertentu.

Terdapat banyak bentuk komunikasi non verbal menurut Venderber, *et al.* Yang dikutip dalam buku M. Hardjana (2009:65) Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal Diantaranya:

- a. Kontak mata, menyampaikan banyak makna. Hal ini menunjukkan apakah kita menaruh perhatian dengan orang yang berbicara dengan kita. Bagaimana kita melihat dan menatap pada seseorang yang menyampaikan serangkaian emosi, seperti rasa marah, takut, dan rasa sayang.
- b. Ekspresi wajah, merupakan pengaturan otot-otot wajah untuk berkomunikasi dalam keadaan emosional atau reaksi terhadap pesan-pesan.
- c. Emosi, merupakan kecenderungan yang dirasakan terhadap rangsangan. Karena emosi adalah perasaan dan perasaan merupakan satu bentuk emosi.
- d. Gerakan isyarat atau gestur merupakan gerakan tangan, lengan, dan jari-jari yang kita gunakan untuk menjelaskan atau untuk menegaskan.
- e. Sikap badan atau *posture* merupakan posisi dan gerakan tubuh istilah lainnya untuk sikap badan dalam bahasa indonesia adalah postur.
- f. Sentuhan atau *touch* secara formal dikenal sebagai haptics, sentuhan menempatkan bagian dari tubuh dalam kontak dengan sesuatu (M. Hardjana, 2009:54).

2.6.3 Jenis-jenis Komunikasi Non verbal

Dalam komunikasi non verbal terdapat beberapa jenis- jenis komunikasi non verbal diantaranya:

1. Komunikasi objek

Komunikasi objek yang paling umum adalah penggunaan pakaian. Dalam berkomunikasi tentu seseorang akan melihat dari jenis pakaian yang dipergunakan.

2. Sentuhan

Dalam bagian sentuhan ini dapat berupa, bersalaman, menggenggam tangan dan pukulan. Masing-masing bentuk komunikasi ini mempunyai tujuan yaitu menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan dari penyentuh. Sentuhan juga dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima pesan baik positif ataupun negatif.

3. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi non verbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi non verbal meliputi durasi yang dianggap cocok bagi suatu aktivitas.

4. Gerakan tubuh

Dalam komunikasi non verbal, kinesik atau gerakan tubuh meliputi kontak mata dan ekspresi wajah, isyarat dan sikap tubuh. Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa (Ekmen, P dkk., 1969:73).

5. Proxemik

Proxemik adalah bahasa ruang, yang dimaksud yaitu jarak yang digunakan ketika berkomunikasi dengan orang lain, termasuk juga tempat atau lokasi posisi keberadaan. Dalam ruang personal, dapat dibedakan menjadi 4 ruang interpersonal. Diantaranya adalah :

- a. Jarak intim yakni jarak dari bersentuhan sampai jarak satu setengah kaki.

- b. Jarak personal, yakni jarak yang menunjukkan perasaan masing-masing pihak yang berkomunikasi dan juga menunjukkan keakraban dalam suatu hubungan, jarak ini berkisar antara satu setengah kaki sampai empat kaki.
- c. Jarak sosial, dalam jarak ini pembicara menyadari betul kehadiran orang lain dalam pembicaraan. Oleh karena itu, dalam jarak ini pembicara berusaha tidak terlibat dalam komunikasi dan menekan orang lain.
- d. Jarak publik, yakni jarak yang berkisar antara dua belas kaki sampai tak terhingga.

6. Vokalik

Vokalik atau paralanguage adalah unsur non verbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara.

7. Lingkungan

Lingkungan juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan tertentu. Diantaranya adalah penggunaan ruang, jarak, temperatur dan sebagainya (Agoes, 2022: 66).

2.6.4 Fungsi Komunikasi Non verbal

Ada beberapa fungsi komunikasi non verbal dalam berkomunikasi diantaranya adalah:

1. Repetisi yakni perilaku non verbal dapat mengulangi perilaku verbal.
2. Substitusi adalah perilaku non verbal dapat mengganti perilaku verbal jadi tanpa berbicara kita dapat berinteraksi dengan orang lain.
3. Kontradiksi adalah perilaku non verbal yang dapat digunakan untuk membantah dan bertentangan dengan perilaku verbal dan bisa memberikan makna lain terhadap pesan verbal.
4. Aksentuasi adalah memperteguh, menekankan atau melengkapi perilaku verbal.

5. Komplemen yakni perilaku non verbal dapat meregulasi perilaku verbal.

Didalam komunikasi non verbal atau bahasa isyarat dapat berbentuk bahasa tubuh, tindakan, perbuatan/objek. Namun, yang terdapat di dalam *deaf steam* motor di Jl Panglima Polim No. 1 tepatnya di lampu merah Gang PU, peneliti menemukan keterkaitan antara pengembangan bahasa isyarat dengan bentuk komunikasi non verbal yaitu bahasa tubuh (*gesture*) dan juga fungsi komunikasi non verbal kontradiksi yakni perilaku non verbal dapat membantah atau bertentangan dengan perilaku verbal dan bisa memberikan makna lain terhadap pesan verbal. Salah satunya yaitu pada saat gerakan seperti menunjuk (*gesture* memegang pistol) yang arti dalam komunikasi non verbal di dalam *deaf steam* ialah *body steam* namun dalam bahasa verbalnya bisa mengartikan anak-anak sedang bermain tembak-tembakan atau gerakan sedang menunjuk ke suatu arah.

2.7 Bahasa Isyarat

2.7.1 Pengertian Bahasa Isyarat

Menurut Reynolds dan Mann (1983: 1435) bahasa isyarat adalah istilah umum yang mengacu pada setiap gestural / bahasa visual yang menggunakan bentuk dan gerakan jari-jari, tangan, dan lengan yang spesifik, serta gerakan mata, wajah, kepala, dan tubuh. Tidak ada sistem internasional yang dipahami semua orang tunarungu. Senada dengan Reynold and Mann, A. Van Uden (Lani Bunawan, 1997: 11) mengatakan bahasa isyarat adalah bahasa dengan menggunakan tangan, walaupun dalam kenyataan, ekspresi muka dan lengan juga digunakan untuk berperan. Terdapat bahasa isyarat Inggris, bahasa isyarat Spanyol, dan bahasa isyarat di setiap negara di mana orang tunarungu telah mempergunakannya untuk

berkomunikasi di antara mereka sendiri dengan cepat, efisien, dan secara visual tanpa menggunakan kertas dan pensil.

Jadi dengan melihat dari pendapat para ahli diatas kita dapat menyimpulkan bahwa bahasa isyarat adalah bahasa yang berguna sebagai alat komunikasi bagi anak tunarungu, dengan adanya bahasa isyarat diharapkan dapat membantu anak tunarungu untuk dapat berkomunikasi secara lebih luas di Indonesia dengan tatanan bahasa isyarat yang telah baku dan disepakati bersama sebelumnya.

2.7.2 Komponen-komponen Bahasa Isyarat

Menurut Permanarian Somad & Tati Hernawati (1996: 152) sistem isyarat ini terdapat dua jenis komponen. Yang berfungsi sebagai penentu atau pembeda makna, sedangkan yang lain sebagai penunjang.

1. Komponen pembentuk pemahaman isyarat anak tunarungu
 - a. Penampil, ialah tangan atau bagian tangan yang digunakan untuk membentuk isyarat. Berfungsi sebagai pembentuk utama bahasa isyarat.
 - b. Posisi, ialah kedudukan tangan atau kedua tangan terhadap pengisyarat pada waktu berisyarat. Posisi kedua tangan dalam membentuk isyarat.
 - c. Tempat, ialah bagian badan yang menjadi tempat awal isyarat dibentuk atau tempat akhir isyarat. Posisi dimana isyarat dibentuk.
 - d. Arah, ialah gerak penampil ketika isyarat dibuat. Gerak isyarat ditampilkan.
2. Komponen untuk mengungkapkan pesan melalui bahasa isyarat (ekspresif)
 - a. Mimik muka, memberikan makna tambahan/tekanan terhadap pesan isyarat yang disampaikan. Pada umumnya melambangkan kesungguhan atau intensitas pesan yang disampaikan.

- b. Gerak tubuh misalnya bahu, memberikan kesan tambahan atas pesan, misalnya isyarat “tidak tahu” ditambah naiknya kedua bahu diartikan “benar-benar tidak tahu”.
 - c. Kecepatan gerak berfungsi sebagai penambah penekanan makna. Isyarat “pergi” yang dilakukan dengan cepat, dapat diartikan “pergilah dengan segera”.
 - d. Kelenturan gerak menandai intensitas makna isyarat yang disampaikan. Isyarat “marah” yang dilakukan dengan kaku dapat diartikan sebagai “marah sekali” demikian juga isyarat “berat” yang dilakukan dengan kaku dapat ditafsirkan “berat sekali”.
3. Komponen untuk menerima pesan dari bahasa isyarat (reseptif)
- a. Membaca ujaran, membaca bibir atau lip *reading* yang mencakup pengamatan visual dari bentuk dan gerak bibir lawan bicara.
 - b. Membaca isyarat, media komunikasi untuk mengungkapkan pesan pada lawan bicara.
 - c. Membaca ejaan jari, berguna membantu keterbatasan dalam membaca ujaran.
 - d. Membaca mimik, memahami isyarat dengan memperhatikan mimik sebagai pemakna tambahan (Lani Bunawan 1997: 41).

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian Bagaimana pola komunikasi penyandang disabilitas tunarungu dengan pelanggan *steam* motor Gerkatin, peneliti akan menggunakan tipe deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu masalah aktual tanpa menarik kesimpulan (Danandjaja, 2012:29).

Berdasarkan pengetahuan di atas maka penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena- fenomena yang sedang terjadi. Sedangkan (Sumadi Suryabrata, 2000:18) mengatakan bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta dari sifat- sifat populasi atau daerah tertentu.

Menurut (Widi, 2020:84) metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain- lain), kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya.

Menurut (Sugiyono, 2015: 15) kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat pospositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi

(gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut (Yin, 2011:7) keutamaan dalam penelitian kualitatif yaitu pertama, mempelajari kehidupan masyarakat secara realita. Kedua, mewakili pandangan dan perspektif masyarakat. Ketiga, meliputi kondisi kontekstual. Keempat, berkontribusi wawasan ke dalam konsep yang dapat membantu untuk menjelaskan kondisi aktual. Kelima, berusaha untuk menggunakan banyak sumber.

Penulis mengambil tipe dan jenis deskriptif kualitatif karena penelitian yang dilakukan penulis berhubungan dengan pola komunikasi penyandang disabilitas tunarungu dengan pelanggan *steam* motor Gerkatin sehingga penulis diharuskan mengungkap fakta dan fenomena yang terjadi secara langsung dengan apa adanya sesuai dengan situasi yang sedang terjadi atau yang sudah terjadi.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berperan penting dalam penelitian kualitatif untuk membatasi bidang kajian penelitian agar peneliti tidak melakukan penelitian keluar dari batas tujuan awalnya. Tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, fokus penelitian memiliki peranan sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan jalannya penelitian. Melalui fokus penelitian ini, suatu informasi di lapangan dapat dipilih sesuai dengan konteks permasalahan, sehingga rumusan masalah dan fokus penelitian saling berkaitan, karena permasalahan penelitian dapat dijadikan acuan penentuan fokus penelitian, meskipun fokus dapat berubah dan berkurang sesuai dengan data yang ditentukan di lapangan. Fokus penelitian ini sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan bahasa isyarat antara pekerja *deaf steam* motor gerkatin dengan pelanggan yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan terkait ada

atau tidaknya penambahan bahasa isyarat yang dikembangkan dan digunakan di *deaf steam* motor tersebut dalam melayani pelanggan.

3.3 Informan

Menurut Moleong (2016: 18), informan adalah orang-orang yang ada pada latar penelitian untuk memberikan sebuah informasi tentang situasi dan kondisi pada latar penelitian. Informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Dalam membuat sebuah penelitian harus adanya informan yang akan memberikan informasi agar terjalannya penelitian ini. Berikut beberapa kriteria umum untuk menentukan informan, yaitu:

1. Informan yang masih terikat atau aktif dalam suatu kegiatan yang menjadi sasaran dari penelitian
2. Informan memiliki cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi
3. Informan yang dalam memberikan informasi tidak terkesan diolah atau dikemas terlebih dahulu melainkan lebih ke relatif spontan dalam memberikan jawaban
4. Informan yang secara terbuka dan tanpa paksaan mau untuk memberikan informasi mengenai penelitian

Informan yang ditentukan pada penelitian ini ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Alasan peneliti menggunakan penentuan informan secara *purposive sampling* karena pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu dianggap mempunyai kepentingan dan berhubungan dengan penelitian, dengan karakteristik yang sudah ditentukan. Oleh karena itu informan yang dipilih yaitu :

- a. Ketua Gerkatina Lampung
- b. Pengelola Gerkatina Motor
- c. Pekerja Gerkatina Motor
- d. Pelanggan Gerkatina Motor

Tabel 2. Profil Informan

No	Nama	Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1.	Susanti Septia	SS	Perempuan	30 Tahun	Wirausaha
2.	Dwi Jaya N	DJN	Laki-laki	25 Tahun	Buruh Lepas
3.	Aditya	A	Laki-laki	24 Tahun	Buruh Lepas
4.	Hanif	H	Laki-laki	24 Tahun	Mahasiswa

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian kualitatif yakni, data primer dan data sekunder (Silalahi, 2012: 289). Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan menggali dari sumberin formasi (informan) dan dari catatan di lapangan yang relevan dengan masalah yang diteliti.

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data utama dalam penelitian. Data diperoleh dengan cara menggali dan mengumpulkan informasi dari informan yang dianggap mengetahui segala permasalahan yang akan diteliti. Dari data yang sudah diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi secara langsung, peneliti menemukan jawaban-jawaban dari para informan terkait dengan hal-hal pada penelitian. Informan yang dipilih antara lain :

- a. Ketua Gerkatina
- b. Pengelola *steam* motor Gerkatina
- c. Pekerja *steam* motor Gerkatina
- d. Pelanggan *steam* motor Gerkatina

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan diperoleh dari berbagai arsip dan dokumen. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumen berupa berita-berita harian seperti yang ada di koran dan website.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari penelitian ini dibutuhkan suatu teknik dalam mengumpulkannya. Pengumpulan data merupakan salah satu tahap yang penting dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan-keterangan secara mendalam dari permasalahan yang dikemukakan (Tukiran, 2012:43). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan, kemudian pewawancara mencatat atau merekam jawaban-jawaban yang dikemukakan oleh informan (Bryman, 2012:469).

Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai informan tersebut diatas terkait bagaimana pengembangan bahasa isyarat antara pekerja *deaf steam* motor gerkatin dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan pelanggan. Hasil dari wawancara ini akan medapatkan kesimpulan apakah ada pengembangan bahasa isyarat yang digunakan pekerja *deaf* atau hanya menggunakan bahasa isyarat yang sudah tertera dalam kamus bahasa isyarat (baku).

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukaan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi non partisipan, artinya: penulis tidak ambil bagian/ tidak terlihat langsung dalam kegiatan orang-orang yang di observasi;
- b. Observasi yang berstruktur, artinya: dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis.

Adapun data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Situasi dan kondisi lingkungan *Deaf Steam* Gerkatin;
- b. Keadaan sarana prasarana yang ada di *Deaf Steam* Gerkatin;
- c. Jumlah pekerja tunarungu di *Deaf Steam* Gerkatin;
- d. Pelanggan *Deaf Steam* Gerkatin yang merasa puas dan tidak puas.

c. Dokumentasi

Gottschalk menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis (Louis Gottschalk 1986: 38).

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (Neuman, 2007:328).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Reduksi data
Reduksi data bertujuan untuk menyeleksi data yang dianggap relevan yang telah didapat dari hasil penelitian.
- b. Penyajian data
Dalam penyajian data dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data yang di peroleh dari penelitian yang akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian untuk ditarik kesimpulan. Peneliti mengolah data yang diperoleh dengan cara mencari makna yang mendalam untuk dijadikan kesimpulan. Peneliti menganalisa data dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi kesalahan pada penarikan kesimpulan.

3.7 Teknik Keabsahan Data.

Setelah menganalisis data, peneliti kemudian menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Ada beberapa macam triangulasi data menurut (Kriyantono, 2019:42) yaitu:

1. Triangulasi Sumber.

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Dalam penelitian ini, penulis telah memilih 4 informan berbeda yang menjadi informan dalam penelitian ini. Yang pertama adalah Susanti Septia selaku informan kunci yang penulis pilih karena beliau adalah ketua komunitas Gerkatin wilayah Lampung, kedua adalah Dwi Jaya N karna selaku pengelola *deaf steam steam* motor Gerkatin yang penulis pilih karena beliau juga rekan dari Susanti Septia, yang ketiga adalah Aditya Muhammad Sobri sebagai anggota dari komunitas Gerkatin yang penulis pilih karena beliau pekerja di *deaf steam* motor Gerkatin Bandar Lampung, dan yang terakhir adalah Hanif sebagai pelanggan di *deaf steam* motor Gerkatin Bandar Lampung yang penulis pilih karena beliau salah satu pelanggan yang sudah datang ke *steam* lebih dari 2 kali.

2. Triangulasi Waktu

Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia dapat berubah setiap waktu. Karena itu penulis telah melakukan riset dan observasi kepada 4 informan masing-masing setidaknya dua kali selama kurang lebih 2 minggu (10 Januari sampai 24 Januari), yaitu di kediaman informan kunci (Susanti Septia) pada tanggal 10 Januari 2022 – 11 Januari 2022. Informan utama di *steam* motor Gerkatin (Dwi Jaya N) pada tanggal 15 Januari 2022 – 16 Januari 2022. Informan tambahan *steam* motor Gerkatin (Aditya Muhammad Sobri) pada tanggal 20 Januari 2022 – 21 Januari 2022. Dan terakhir informan tambahan di *steam* motor Gerkatin (Hanif) pada tanggal 24 Januari 2022 – 25 Januari 2022.

3. Triangulasi Metode

Usaha mengecek keabsahan data atau riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan hasil yang sama. Dalam riset ini, sebagaimana yang telah penulis jelaskan sebelumnya bahwa penulis menetapkan tiga metode dalam menemukan hasil penelitian, diantaranya; wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan hasil yang akurat dan valid.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengembangan bahasa isyarat antara pekerja *deaf* di *deaf steam* Gerkatina dengan pelanggan dalam rangka melayani pelanggan (studi kasus *deaf steam* motor Gerkatina kota Bandar Lampung) maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pekerja *deaf* berkomunikasi dengan pelanggan bukan hanya menggunakan bahasa isyarat BISINDO saja akan tetapi juga ada pengembangan bahasa isyarat yang mereka buat sendiri agar memudahkan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang akan berdampak dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Bahasa yang mereka kembangkan yaitu pada saat selesai mencuci kendaraan bermotor pelanggan, salah satunya yaitu si pekerja akan membawa kendaraan bermotor dibagian area yang kering lalu pekerja akan menunjuk kearah jok kemudian si pekerja menggunakan bahasa isyarat/bahasa non verbal dengan tangan menggenggam, lengan dilipat kemudian digerakkan bolak-balik 45 derajat, yang bermaksud untuk menawarkan ke pelanggan apakah jok motor pelanggan tersebut ingin di cuci.

5.2 Saran

Setelah melaksanakan penelitian tentang pengembangan bahasa isyarat antara pekerja *deaf* di *deaf steam* motor Gerkatina dengan pelanggan dalam rangka melayani pelanggan (studi kasus *deaf steam* motor Gerkatina kota Bandar Lampung) kemudian diperoleh data-data serta informasi sesuai

dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini peneliti mencoba memberi saran yang mudah-mudahan dapat berguna bagi perkembangan pemikiran demi lancarnya suatu proses persatuan dan kesatuan bangsa. Khususnya hubungan antara penyandang tunarungu dengan orang-orang disekitarnya supaya mereka mendapatkan kesetaraan yang sama dengan orang normal lainnya. Maka akan dikemukakan beberapa saran yaitu :

1. Bahasa isyarat merupakan bahasa yang digunakan oleh penyandang tunarungu sebagai sarana mereka dalam menyampaikan pesan untuk berkomunikasi dengan sesama penyandang tunarungu dan juga orang normal lainnya. Maka dari itu, ada baiknya jika di tempat *steam* tersebut membuat grafis pengembangan bahasa isyarat agar memudahkan pelanggan berkomunikasi. Cara paling mudah jika ingin berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tunarungu ialah dengan menggunakan alat bantu tulis di kertas. Namun, ada baiknya di tempat *steam* tersebut membuat grafis pengembangan bahasa isyarat yang pekerja *deaf* kembangkan.
2. Lampung masih belum ada kepekaan terhadap orang-orang yang memiliki kekurangan (disabilitas tunarungu) untuk mendapatkan peluang kerja bagi kaum disabilitas, pemerintah harus memberikan lapangan pekerjaan memberikan kesempatan kepada mereka seperti orang normal lainnya untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih layak demi untuk mereka bertahan hidup. Berdasarkan **Pasal 11 UU Nomor 8/2016**, penyandang disabilitas berhak memperoleh pekerjaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau swasta tanpa diskriminasi. Karena dengan memberikan kesetaraan kepada mereka, mereka merasa lebih termotivasi karena mendapatkan hak dan juga kesempatan yang sama seperti orang normal lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, N. 2013. *Mengenal anak berkebutuhan khusus*. Jurnal Magistra.
- Adioetomo, S. M., & Mont, D. 2009. *Penyandang Disabilitas di ndonesia: Fakta Empiris dan mplikasi untuk Kebijakan Perlindungan Sosial (Sebuah Laporan Penelitian)*. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Afrizal, M.A. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agoes Soegianto. 2022. *Ilmu Lingkungan, Sarana Menuju Masyarakat Berkelanjutan*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Agus, Hardjana. 2009. *Religiositas, Agama dan Spiritualitas*. Yogyakarta: Kanisius Yogyakarta.
- Alo, L. 2017. *Komunikasi Antar Personal*. Prenada Media.
- Aslinda & Syafyahya, 2017. *Pengantar Sociolinguistik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Aw, Suranto. (2011) *Komunikasi Interpersonal*. PT. Ghalia Ilmu, Yogyakarta
- Budyatna, Muhammad. (2011) *Teori Komunikasi AntarPribadi*, PT. Kencana Prenada Group, Jakarta.
- Bunawan, Lani dan Yuwati, Cecilia Susila. 2000. *Penguasaan Bahasa Anak Tunarungu*. Jakara : Yayasan Santi Rama.
- Cangara, Hafied 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Danandjaja, James. 2019. *Antropologi Psikologi:Teori, Metode, dan Sejarah Perkembangannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Devito, J. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: profesional book
- Dewi, Rizki Nur Kumal. 2015. *Penerimaan Diri Remaja Penyandang Disabilitas* Jurnal Psikososial.

- Djuarsa, Sasa, Sendjaja, Ph.D. 1999. *Teori Komunikasi*, Universitas Terbuka; Depdikbud, Jakarta.
- Effendy, Uchjana Onong. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Effendy, Uchjana, Onong. 2006. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*, (PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Hamalik 1994. *Encyclopedia of Education Research*. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti.
- Indrawaty Gita, M. M. 2019. Indrawaty Gita & Mohammad Mulyadi. *Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Partisipatif... Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas (P3bk) Di 69 Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi*. Aspirasi : Jurnal Masalah-Masalah Sosial.
- Kriyantono, Rachmat. 2019. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group.
- Kuhnke, Elizabet. 2017. *Body Language: Learn How to Read Others and Communicate with Confidence*. United Kingdom: Capstone.
- Kuntjojo. 2009. *Metodologi Penelitian*. Kediri.
- Kuswarno, E. 2008. *Etnografi Komunikasi Pengantar dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- LittleJohn, W. S. 2011. *Teori Komunikasi Theoris Of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika
- May, Rudy, T. 2005. *Administrasi dan Organisasi Internasional*. Refika Aditama. Bandung.
- Moleong, L. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Murni Winarsih. 2007. *Pembinaan Tuna Rungu Dalam Lingkungan Sosial* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasional, D. P. 2002. *Kamus Sistem syarat Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Neuman, W. Lawrence. 2017. *Basic of Social Reasearch : Qualitative and Quantitative Approaches*, Pearson Education nc, Boston.
- Otto, Beverly. 2015. *Perkembangan Bahasa Pada Anak Usia Dini*. Jakarta: Prenadamedia Group, 64. Campbell, Linda, Bruce Campbell dan Dee

- Dickinson. 2016. *Metode Praktis Pembelajaran Berbasis Multiple intelligences*, Depok: ntuisi Press.
- Permanarian, Somad dan Tati Hernawati. 1996. *Orthopedagogik Tunarungu*. Jakarta. Ditjen Dikti.
- Reynolds, R. E. & Schwartz, R. M. 1983. *Relation of metaphoric processing to comprehension and memory*. Journal of Educational Psychology.
- Sarah, A. R. 2017. *Ketersediaan Aksesibilitas Dan Fasilitas Ruang Komunikasi Terbuka Publik Dari Desain Fisik Dan Modal Sosial (Social Capital) Bagi Penyandang Disabilitas*.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Somantri, S. 2007. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: Retika Aditama.
- Sumadi Suryabrata. 2017. *Metode Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sutjihati Somantri. 1996. *Tuna Rungu Dalam Pandangan sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Esensi. 2012. *Mengenal UKS*. Jakarta:Penerbit Erlangga.
- West, Richard, Lynn H. Turner. 2018. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widi, Restu Kartiko. 2020. *Asas Metodologi Penelitian-Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yin, R. K. 2011. *“Qualitative Research From Start to Finish”*. New York. London. The Guilford Press.

JURNAL

- Hernawati, Tati. 2007. *Pengembangan Kemampuan Berbahasa dan Berbicara Anak Tunarungu*. JASSI_anakku Volume 7 Nomor 1 Juni 2007 hlm 101-110. PLB FIP UPI

SKRIPSI

Indah, W.S. (2018). *Komunikasi Non verbal Guru Terhadap Murid Tunarungu Dalam Meningkatkan Kemampuan Berinteraksi Sosial Di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 027701 Kota Binjai.*

Septiani, R. (2020). *Strategi Pemberdayaan Soft Skills Penyandang Disabilitas Di Deaf Café And Car Wash Fingertalk Cinere.*

INTENET

Kristiyani, iin, 2022. *Pengaruh Komunikasi Non Verbal terhadap Kepuasan Pelanggan.* <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v12i1.3868>

Somad, P. 2018. *Definisi dan Klasifikasi Tunarungu.* online. diakses dari : <http://permanarian16.blogspot.com/2008/04/definisi-dan-klasifikasi-tunarungu.html>

Ypedulikasihabk.org

PakarKomunikasi.com. (2020, November 12). Retrieved from <https://www.google.co.id/amp/s/pakarkomunikasi.com/komunikasinon-vebal/amp>

<https://drive.google.com/drive/my-drive>