

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