

## IMPLEMENTASI BAHASA ISYARAT DALAM AKTIVITAS PELAYANAN BARISTA KAFE SUNYI GRAND GALAXY CITY

Oleh:

Cri Tanjoeng Kupala Respatiningrum Mocodompis<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

<sup>1</sup> Korespondensi : crtnjg@gmail.com

### ABSTRACT

*The purposes of this research is to visualize a communication activity inside Sunyi Café barista of implementing sign language . Sunyi Café is a coffee shop that precisely located in Bekasi, Grand Galaxy City, that empowers people with disabilities especially those who are deaf to works as a barista. The conceptual communication in this research is using Symbolis Interactionism Theories. This research is using a descriptive qualitative with collecting data sources are method from observation and documentation techniques to perceive a service activity. The results of this research showed that difabel friends has the social activity that are generated causes of forums for them to bring an awareness to society that they has the skills that equivalent with non difabel friends in business activity by implementing sign language as an access to interact in sevice activity.*

*Keywords: Disabilites, Deaf People, Sunyi Café, Sign Language, Descriptive Qualitative.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang aktivitas komunikasi antara barista Kafe Sunyi dengan konsumen dalam mengimplemtasikan bahasa isyarat. Kafe Sunyi tepatnya berlokasi di wilayah Grand Galaxy City, Bekasi, merupakan kafe yang memberdayakan difabel khususnya disabilitas tuna rungu yang bekerja sebagai barista. Penelitian ini menggunakan konseptual Teori Interaksi Simbolis. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data bersumber dari observasi serta dokumentasi yang dilakukan pada aktivitas pelayanan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa teman difabel memiliki aktivitas sosial yang dihasilkan karena wadah untuk mereka mewujudkan kesadaran masyarakat bahwa teman difabel juga memiliki keahlian yang setara dengan masyarakat non difabel dalam kegiatan bisnis dengan mengimplementasikan bahasa isyarat sebagai akses interaksi pada aktivitas pelayanan.*

*Kata Kunci: Penyandang Disabilitas, Tuna rungu, Kafe Sunyi, Bahasa Isyarat, Kualitatif Deskriptif.*

### PENDAHULUAN

Arifin (2015) menyatakan bahwa interaksi sosial terjadi ketika adanya tahap kontak sosial. Kontak sosial memiliki suatu tujuan yang pemahaman tujuan masing – masing dilakukan oleh hubungan antar individu atau kelompok. Kontak sosial dapat terjadi apabila suatu tindakan dari individu dapat

ditanggapi oleh individu lain. Jadi, di dalam kontak sosial terdapat hal yang disampaikan antar individu atau kelompok akan melibatkan kesadaran dan keberadaan individu lainnya. Manusia memerlukan interaksi satu sama lain di dalam kehidupan baik antar individu, individu dengan kelompok, atau individu dengan lingkungan. Interaksi sosial yang

terjadi di dalam masyarakat melalui pesan serta melibatkan bahasa, gestur, perilaku dan perasaan. Menurut Walgito (2003) komunikasi didefinisikan sebagai proses memberikan pesan serta menerima lambang – lambang yang memiliki makna (informasi, ide, pemikiran, dll) untuk disampaikan kepada penerima pesan oleh pengirim.

Peneliti merasa tertarik untuk mengidentifikasi proses interaksi yang dilakukan di dalam kafe sunyi yang tepatnya berlokasi di Grand Galaxy City, Bekasi. Kafe Sunyi adalah kedai kopi yang memberdayakan penyandang disabilitas tuna rungu wicara agar dapat mengembangkan minat yang dimiliki. Selain itu, para penyandang disabilitas dapat berinteraksi dan berkomunikasi langsung dengan konsumen untuk mampu beradaptasi di tengah – tengah masyarakat sosial.

Penyandang disabilitas sering mengalami gangguan berinteraksi karena keterbatasannya. Bahasa adalah bentuk komunikasi yang sering digunakan oleh manusia untuk saling berinteraksi. Komunikasi berbahasa ini merupakan komunikasi verbal yang memerlukan suara manusia, sedangkan komunikasi non verbal menggunakan simbol. Bagi

penyandang disabilitas, bahasa isyarat adalah bahasa umum bagi mereka tetapi asing bagi manusia yang tidak memiliki disabilitas. Hal ini dapat mengganggu keharmonisan sosial antara penyandang disabilitas dengan manusia normal. Hambatan berkomunikasi ini memiliki efek terhadap kehidupan sosialnya karena memerlukan alternatif lain untuk membantu dalam berkomunikasi dengan sesamanya, seperti bahasa isyarat. Bahasa isyarat adalah bahasa yang menggunakan gestur tubuh, arah tangan, pergerakan tangan, membacakan bibir serta ekspresi wajah yang memiliki makna untuk menyampaikan maksud dan pikiran penggunanya. Bahasa isyarat sampai saat ini belum memiliki bahasa internasional yang sama di tiap negara.

Bahasa isyarat dapat dikenali dengan beberapa aspek dari anggota tubuh yang dapat menyampaikan pesan atau maksud dengan menggunakan gerak dan bentuk tangan, badan serta ekspresi wajah. Di Indonesia bahasa isyarat berpacu kepada dua sistem yaitu BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) dan SIBI (Sistem Isyarat Bahasa Indonesia). Yang membedakan kedua sistem tersebut adalah, BISINDO diperjuangkan dan dikembangkan

oleh orang Tuli melalui GERKATIN (Gerakan Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia). SIBI dikembangkan oleh individu yang bukan penderita dan implementasiannya jarang digunakan oleh orang Tuli karena kosakata dan kalimat bahasa Indonesia terlalu baku dan tidak sesuai dengan maksud pengidapnya. SIBI sama dengan bahasa isyarat Amerika yaitu ASL (*American Sign Language*).

Dilatarbelakangi oleh permasalahan diatas, peneliti melakukan upaya untuk berfokus pada interaksi sosial yang didapatkan antara teman tuli kepada teman non difabel di dalam aktivitas pelayanan kafe Sunyi

Tujuan dalam penelitian pada permasalahan tersebut untuk memvisualisasikan pola komunikasi yang dihasilkan dalam interaksi sosial pada aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh barista kafe Sunyi yang merupakan penyandang disabilitas dengan konsumennya ditinjau dari teori interaksionisme simbolik yang dipaparkan oleh George Herbert Mead

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2022 ini

akan mengungkapkan interaksi bahasa isyarat pada aktivitas pelayanan di dalam Kafe Sunyi. Penelitian ini berfokus untuk menggambarkan aktivitas komunikasi Barista Kafe Sunyi antara pelayan yang merupakan penyandang disabilitas tuna rungu wicara diantara lingkungan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa teman difabel memiliki aktivitas sosial yang dihasilkan karena wadah untuk mereka mewujudkan kesadaran masyarakat bahwa teman difabel juga memiliki keahlian yang setara dengan masyarakat non difabel dalam kegiatan bisnis dengan mengimplementasikan bahasa isyarat sebagai akses interaksi pada aktivitas pelayanan.

.Penelitian selanjutnya dilakukan pada tahun 2021 oleh Malvira Hutami Fauzi dengan judul "Strukturasi Pemberdayaan Disabilitas (Studi Kasus : Tuna rungu wicara pada Sunyi *Coffee House and Hope* Jakarta Selatan). Penelitian ini dilakukan untuk

memvisualisasikan bahwa para penyandang disabilitas memiliki hak dan kewajiban yang setara dengan masyarakat lainnya tanpa adanya pandangan buruk serta diskriminasi terhadap mereka. Metode dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung yang dilakukan di Kafe Sunyi. Hasil dari penelitian ini adalah penyandang disabilitas tuna rungu wicara merasa bahwa diskriminasi yang dirasakan jauh lebih berkurang berkat wadah yang disediakan dari hasil pemberdayaan telah mampu membantu mereka mengembangkan kemampuan dan membangun mental untuk menghadapi lingkungan sosial baru yang menciptakan perubahan di dalam kehidupannya.

Penelitian selanjutnya juga dilakukan pada tahun 2021 oleh Jessica Novita dan Septia Winduwati yang berjudul *Marketing Communication Strategy of Sunyi House of Coffee and Hope in Branding Image as a Difabel Friendly Café*. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk

mengetahui strategi komunikasi pemasaran Sunyi *House of Coffee and Hope* dalam *branding image* sebagai kafe ramah difabel dengan metode penelitian kualitatif untuk mengkoleksi data dengan cara interview, dokumentasi dan literasi. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah ketua pemasaran pusat dan pejabat eksekutif. Hasil dari penelitian ini bahwa image Sunyi *House of Coffee and Hope* sebagai kafe ramah difabel adalah dengan melaksanakan berbagai kegiatan *event*, seperti menyiapkan pelatihan keterampilan untuk difabel, menyelenggarakan kelas bahasa isyarat, dan melakukan kerjasama dengan *brand* lain. Kemudian melakukan beberapa kegiatan humas seperti menjalin hubungan baik dengan *media partner*, pekerja Sunyi, dan komunitas difabel. Selain itu, Kafe Sunyi melakukan promosi penjualan, pemasaran langsung, dan *word of mouth* untuk menarik perhatian dan memperkenalkan berbagai produk serta meningkatkan *awareness* terhadap Sunyi Cafe, seperti diskon,

*giveaway, cashback, loyalty card,*  
promosi di media sosial, open  
stand/booth .

## KERANGKA KONSEPTUAL

### Teori Interaksi Simbolik

Teori Interaksi Simbolik atau dalam bahasa Inggris adalah *Symbolic Interactionism Theory* adalah metode manusia membuat suatu makna yang digerakkan dan sistematis di dalam lingkup masyarakat melalui suatu percakapan. Teori ini dipaparkan oleh George Herbert Mead yang memandang bagaimana manusia akan bergerak untuk merespon. Menurut Herbert istilah interaksi simbolik ini adalah sebuah tingkah laku yang hanya dapat dianalisis dari proses mendasar dan tidak dapat dilihat dari bagian – bagian spesifik. Tingkah laku yang umum ini mencakup tiga aspek yakni : gestur tubuh awal dari suatu individu, respon seseorang terhadap gestur tersebut, dan hasil berupa makna tindakan yang dilakukan oleh perilaku komunikasi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggali makna yang didasari oleh tingkah laku secara tersirat saat berlangsungnya interaksi menghasilkan pemaknaan yang berbeda – beda melalui

kejadian yang pernah terjadi di dalam suatu peristiwa. Konsep dalam teori ini menganggap bahwa komunikasi dipengaruhi dan mengutamakan isi dan pemaknaan yang ada pada diri kita ataupun sosialisasi individu terhadap suatu kelompok yang besar. Herbert mengemukakan tiga prinsip pada teori ini yakni :

1. Makna diri pada sebuah konstruksi realita sosial

Dalam bahasa Inggris ialah *The Meaning of social realities that construct on self* yakni aktivitas merespon diri sendiri memandangnya sebagai objek ketika adanya proses saling memengaruhi antara merespon pada diri sendiri dengan individu lain.

Di dalam diri terdapat fungsi yang bekerja masing – masing yakni *I* dan *Me*. Tindakan yang diawali oleh dorongan *I* kemudian akan dikontrol oleh *Me*. *I* merupakan bagian dari diri yang mengikuti kata hati, tidak dipikirkan secara matang sehingga tidak tertata, tidak terduga, dan tidak terarah. Sedangkan, *Me* adalah refleksi umum individu lain yang tercipta dari pola – pola yang

tertata dan pasti, yang dibagi dengan individu lain.

## 2. Bahasa sebagai sumber Makna

Dalam bahasa Inggris disebut dengan *Language as the source of meaning*. Pada prinsip ini, gestur merupakan simbol yang berpacu dengan perilaku yang memiliki makna. Hal ini biasanya memiliki hubungan dengan verbal atau bahasa dan dapat pula berdasarkan non verbal.

Dalam kehidupan sosial, kita memiliki kemampuan untuk dapat saling mengerti satu sama lain dan dapat merespon dengan cara yang sama seperti yang dilakukan orang lain kepada kita dikarenakan simbol yang memiliki nilai dan signifikansi.

## 3. Pikiran atau *Thoughts and Mind*

Sebuah sesuatu yang memungkinkan bahwa berpikir terjadi ketika kita dapat merespon diri sendiri berkat kemampuan memaknai suatu simbol. Menurut Mead berpikir ialah konsep yang ia sebut dengan *pikiran* (atau *minds*). Pikiran tidak berupa wujud tetapi sebuah proses.

Kemampuan ini sangat penting dalam kehidupan manusia karena akan berjalan dengan diri dan merupakan bagian dari perilaku individu.

## Komunikasi

Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian pesan yang disampaikan oleh pengirim dengan melibatkan bahasa dan sikap tertentu (Arifin, 2015). Komunikasi diungkapkan dengan sebuah gagasan, ide, atau informasi ketika pesan tersebut tersampaikan kepada komunikan. Komunikasi dapat dilakukan jika kedua belah pihak saling mengerti baik secara lisan maupun verbal dan melakukan interaksi di dalam konteks sosial.

## Bahasa Isyarat

Bahasa isyarat adalah bentuk komunikasi yang menggunakan gerakan dan ekspresi yang dihasilkan dari tangan, wajah serta tubuh untuk menyampaikan pesan berupa simbol dan makna yang terkandung didalamnya. Ling (1989) menyatakan bahwa bahasa isyarat adalah kaedah dalam berkomunikasi bagi minoritas yang memiliki masalah pendengaran. Bahasa isyarat umumnya tidak memiliki bahasa yang dapat digunakan secara internasional,

sehingga bahasa isyarat memiliki bermacam – macam jenis di setiap negara. Indonesia sendiri memiliki dua bahasa isyarat yang digunakan yakni bahasa isyarat SIBI (Sistem Isyarat Bahasa Indonesia) dan BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia).

### 1. SIBI

SIBI atau Sistem Isyarat Bahasa Indonesia merupakan bahasa isyarat yang telah diakui di dalam masyarakat luas dan digunakan untuk membantu komunikasi sesama teman Tuli. SIBI menggunakan isyarat jari dan tangan dengan berbagai gestur yang menunjukkan kosa kata bahasa Indonesia.



Gambar 1 Bahasa Isyarat SIBI

### 2. BISINDO

BISINDO (Bahasa Isyarat Indonesia) adalah bahasa isyarat yang pelopornya berasal dari organisasi yang dikelola oleh penyandang disabilitas Tuli bernama GERKATIN (Gerakan untuk Kesejahteraan

Tunarungu Indonesia) yang dasarnya mudah digunakan karena dibuat bahasanya alami dari budaya asli Indonesia dan dikembangkan bukan dari orang normal, tetapi dari penyandang disabilitas tersebut.



Gambar 2 Bahasa Isyarat BISINDO

## Tuli

Penyandang disabilitas masalah pendengaran memiliki berbagai istilah yang dikembangkan masyarakat, misalnya sebutan tuli, bisu, tunawicara, cacat dengar, dan tunarungu. Seseorang yang memiliki keterbatasan sering tidak dapat dibedakan identitasnya secara fisik tetapi dapat diketahui langsung ketika berinteraksi. Keterbatasan yang disebabkan oleh penyakitm keturunan, ataupun kecelakaan ini dapat berdampak pada kemampuan berinteraksi individu tersebut dengan masyarakat sekitar sehingga menghasilkan komunikasi yang tidak dapat dilakukan dengan lancar.

Ketunarunguan ini terbagi atas dua macam, yaitu tunarungu total dan Sebagian. Keterbatasan yang dialami tunarungu total akan kehilangan fungsi pendengaran yang akan menghambat kerja berbahasa ketika menerima informasi, baik menggunakan Alat Bantu Mendengar (ABM) atau tidak. Sedangkan tunarungu sebagian memungkinkan informasi dari berbahasa pada telinga penyandang tersebut cukup mampu diperoleh berkat penggunaan alat bantu dengar tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Paradigma Penelitian**

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang setiap individu-individu memandang subjektif terhadap apa yang dialaminya (Creswell, 2011, h.24-25). Paradigma konstruktivisme adalah teori dengan pengaplikasian struktur, atau disebut dengan skema, dalam mengontrol dan menafsirkan kejadian (Julia T. Wood, 2013, h.28). Konstruktivisme memandang subjek sebagai faktor utama dalam aktivitas komunikasi dan diperoleh melalui pemikiran manusia dan tidak pada dunia fisik. Sebagaimana dalam penelitian ini menggunakan paradigma

konstruktivisme karena beragam kehidupan yang dialami tiap individu bersifat relatif – subjektif.

### **Metode Penelitian**

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan analisis isi kualitatif guna untuk menghasilkan data – data yang diperoleh baik secara tertulis lisan, maupun visual dari informan yang diamati. (Elo & Kyngas dalam Supratiknya, 2008). Oleh karena itu, peneliti tidak perlu mengisolasi ke suatu variabel ataupun hipotesis. Eriyanto (dalam pernyataan Cresswekk) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif lebih berfokus kepada subyeknya yang menjadi sumber utama penelitiannya, bukan hasil yang diinginkan. Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif deskriptif.

Strategi pendekatan kualitatif deskriptif ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber utama informasi dari hasil penelitian, sedangkan data sekunder adalah pendukung yang didapatkan dari penelitian – penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, hasil data penelitian dapat berupa observasi ataupun dokumen yang bisa menjawab masalah yang diteliti (Poerwandari, 2013).



## Fokus Penelitian

Subjek dan objek diperlukan untuk mendapatkan kesimpulan dan hasil yang membantu peneliti untuk mendapatkan lebih banyak data yang relevan dengan topik yang diteliti. Yin (2018, p. 119) menjelaskan bahwa informan adalah pemberi penjelasan dan dukungan terhadap pertanyaan peneliti. Adapun kriteria informan tersebut yang dibutuhkan adalah informan barista yang merupakan penyandang difabel dengan konsumen.

## Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kusdiati dan Fahmi (2015) menyatakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi yakni teknik memperoleh data dengan mengamati tingkah laku individu secara sistematis. Peneliti yang mengambil teknik ini disebut dengan *observer*. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung dan mencatat perilaku komunikasi yang akan muncul pada subjek penelitian yaitu antar barista teman difabel dengan penyandang tuna rungu dengan konsumen. Selain itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui beberapa detail pada Kafe Sunyi yang memfasilitasi berlangsungnya komunikasi sehingga dibutuhkan pula

teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi.

Peneliti juga akan menggunakan teknik pengumpulan data *literature review*. *Literature review* merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengidentifikasi dan mengolah hasil karya penelitian serta pemikiran yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, teknik observasi secara langsung juga digunakan untuk melihat aspek – aspek yakni cara berinteraksi antara konsumen dengan pelayan, pola komunikasi dan mengetahui perilaku setiap pelayan tunarungu. Tujuan dalam penggunaan metode ini adalah mengetahui implementasi komunikasi dalam aktivitas pelayanan serta manajemen masalah komunikasi antar pelayan dan konsumen ketika ada kesenjangan.

## Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya merapihkan dan mencari data secara sistematis yang didapatkan dari hasil pengumpulan data seperti observasi, dokumentasi, wawancara, dan sebagainya untuk mengembangkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang diteliti serta digunakan untuk disajikan sebagai temuan baru bagi peneliti lainnya. Adapun tahapan –

tahapan dalam analisis data penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilah data – data yang telah dikumpulkan dari hasil suatu metode pengumpulan yang diubah dari data kasar menjadi informasi – informasi tertulis di lapangan yang diproses secara dipilih, disederhanakan, pengabstrakan dan ditransformasi. Mereduksi data meliputi meringkas, melambangkan, menentukan tema, dan membuat kata – kata. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan suatu teori dan mereduksi data dari hasil wawancara menjadi sebuah transkrip keseluruhan serta dari apa yang diobservasi dari tingkah laku yang diteliti. Kemudian, peneliti akan membuat sebuah kata kunci dari beberapa bagian yang di analisa dan disesuaikan dengan teori yang dipakai. Setelah itu, peneliti akan memilah data – data mana yang dapat diambil serta membuang hal – hal yang

dianggap tidak sesuai dengan kata kunci tersebut.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah aktivitas menarik kesimpulan dengan cara mengumpulkan segala informasi yang didapatkan serta menyusunnya menjadi sebuah catatan berupa teks naratif. Data – data yang telah disusun ini akan menjadi sebuah informasi yang dikaji dengan rapih agar mudah dimengerti dan dibaca.

#### 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah kegiatan menarik kesimpulan yang dilakukan serta dapat diverifikasi selama penelitian berlangsung. Baik dari proses pengumpulan data, mengkaitkan pola – pola dengan teori, hingga penjelasan lainnya.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 25 Juni 2022 yang akan dilaksanakan di Kafe Sunyi House tepat berada di Ruko Grand Galaxy City, Blok RSN1 No. 57. Jl. Boulevar Raya Barat, Bekasi Selatan.

Tempat tersebut adalah usaha kafe kopi dengan anggotanya merupakan penyandang difabel sehingga tempat tersebut bersahabat untuk teman difabel dan non difabel. Tempat ini cocok untuk menjadi pemilihan untuk penelitian dikarenakan adanya interaksi yang dapat terjadi antara konsumen dan barista menghasilkan data komunikasi antara penyandang difabel dan non difabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Kafe Sunyi

Kafe Sunyi adalah bisnis kedai yang menyediakan minuman – minuman yang utamanya adalah kopi dan dikenal sebagai tempat untuk menikmati nongkrong atau berbincang – bincang dengan nyaman. Selain itu, uniknya, kafe ini adalah pengunjung akan dilayani oleh barista yang mempekerjakan penyandang disabilitas dan ketika menerima pesanan memerlukan bahasa isyarat untuk berkomunikasi. Kafe ini pertama kali berdiri di Fatmawati, Jakarta Selatan yang kini sudah memiliki cabang. Salah satunya di Bekasi, Grand Galaxy City yaitu tempat yang dekat dengan peneliti.

Makna dari kata “Sunyi” yang digunakan sebagai *branding* kafe ini sendiri memiliki makna jauh dari kejemasan, jauh dari keangkuhan, jauh dari perbedaan, adanya kesetaraan, ketentraman, dan semua Sunyi. Konsep dari kafe ini ialah memberikan peluang bagi penyandang disabilitas dan edukasi bagi masyarakat bahwa kemampuan yang dimiliki teman – teman disabilitas setara dan memerlukan akses yang dapat diperbanyak bagi mereka untuk meningkatkan potensi yang dimiliki dan membuktikan stigma sosial yang menyatakan bahwa teman disabilitas tidak memiliki kemampuan bukanlah kebenaran. Kafe ini bertujuan untuk menghilangkan prasangka dan diskriminasi serta sebagai tempat untuk menjunjung kesetaraan dan menyingkirkan perbedaan antara individu satu dengan lainnya.

### Implementasi Komunikasi Bahasa Isyarat Dalam Aktivitas Pelayanan di Kafe Sunyi

Komunikasi merupakan proses mengirim dan menerima pesan antara pelaku komunikasi yang terdapat antara dua orang atau lebih agar terjadinya *feedback* atau umpan balik secara langsung dan berbalik ganda antara menjadi pembicara dan penerima. Dalam komunikasi

antarpersonal, aktivitas komunikasi dilakukan berlangsung secara tatap muka (*face-to-face*) yang terjadi secara efektif jika hasil komunikasi itu sesuai dengan ekspektasi para peserta yang berada di dalam interaksi tersebut. (Mulyana).

Namun bagi penyandang disabilitas seperti tuna rungu wicara sulit untuk berkomunikasi dengan berbahasa pada umumnya sebab keterbatasan yang dimiliki seperti pendengaran sulit bagi mereka untuk menggali informasi pada makna suatu pesan yang disampaikan oleh lawan bicaranya. Oleh karena itu, peneliti melakukan riset secara mendalam mengenai proses interaksi yang dilakukan untuk mengetahui *feedback* didalam proses komunikasi yang berlangsung antara barista Kafe Sunyi dengan konsumennya.

Pada fenomena yang diteliti langsung saat di lapangan. Peneliti mengobservasi secara empiris mengenai interaksi antara barista dan konsumen, apalagi mayoritas konsumen merupakan individu non difabel. Di Sunyi, proses pemesanan yang dilakukan barista untuk melayani konsumen dibantu dengan berbagai fasilitas untuk teman tuli agar dapat berkomunikasi dengan pelanggan. Seperti papan teks yang

isinya berupa menu makanan dan minuman, pelanggan perlu menunjuk menu pilihannya kemudian memberi tahu barista jumlah yang dibutuhkan dengan menggunakan gestur jari menunjukkan angka. Di dalam papan menu terdapat juga cara pemesanan yang dilakukan dengan bahasa isyarat.



Gambar 1 Papan Menu Sunyi (diunduh dari Internet pada tanggal 19 Juli 2022)

Selain itu, terdapat juga tatanan papan teks yang berisi abjad huruf alfabet dan bentuk bahasa isyarat BISINDO. Papan ini dapat membantu pelanggan untuk mempraktekkan bahasa isyarat untuk berkomunikasi dengan barista Sunyi. Misalnya, dalam suatu fenomena yang diobservasi langsung oleh peneliti ketika barista menanyakan nama pelanggan untuk pemesanan, pelanggan dapat melakukan isyarat tangan yang membentuk huruf abjad untuk memberi tahu namanya. Atau ketika pelanggan ingin membayar setelah menyantap hidangan yang

dipesan atau disebut dengan *closed bill*. Oleh karena itu papan yang berisi abjad A – Z bahasa isyarat dapat membantu kita untuk meminta tolong kepada barista.



**Gambar 2 Papan Teks Abjad Isyarat  
(dokumentasi pribadi pada tanggal 25 Juni  
2022)**

Peneliti juga melihat selama interaksi yang dilakukan antar barista dalam kondisi masa pandemi virus korona perlu membuka maskernya dalam berbahasa isyarat karena memerlukan bantuan mimik wajah serta kontak mata untuk memberikan penekanan pada suatu bahasan tertentu. mereka juga memerlukan setidaknya jarak sekitar 1,5 meter ketika berinteraksi untuk menghasilkan makna yang efektif agar dapat menyampaikan pesan dan tujuan tersebut. Meskipun proses komunikasi dilakukan secara non verbal, tidak jarang barista Sunyi juga menggunakan komunikasi verbal ketika melayani pelanggan walaupun

kalimat tidak terucapkan secara jelas seperti umumnya manusia non difabelnya,

Jika dikaitkan dengan interaksi simbolik, komunikasi yang dilakukan oleh barista dengan konsumen menggunakan komunikasi non verbal, dimana peran gerak tubuh penting untuk menghasilkan suatu makna yang dihasilkan oleh tuna rungu untuk merepresentasikan maksud agar mendapatkan respon dari lawan bicaranya. Selain itu bahasa isyarat juga memerlukan non verbal kinesik dan proksemik selama proses komunikasi berlangsung. Kinesik merupakan gerakan pada tubuh yang meliputi mimik wajah dan sikap tubuh, sementara proksemik merupakan suatu jarak pada bahasa ruang ketika di dalam suatu interaksi dengan orang lain.

Diketahui tiga prinsip interaksionisme simbolik yang digarap oleh George Herbert Mead, yaitu makna diri, bahasa sebagai sumber makna, dan pikiran. Komunikasi yang dilakukan oleh barista dalam aktivitas pelayanan jika dijabarkan sesuai dengan tiga prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

*Pertama*, sesuai dengan prinsip konsep diri pada konstruksi realita sosial. Selama proses

komunikasi dilakukan, teman difabel penyandang tuna rungu perlu memikirkan konsep agar menghasilkan pesan yang berdampak dan memiliki makna yang dapat dipahami ketika disalurkan kepada lawan bicaranya. Peneliti menyimpulkan bahwa konsep diri barista Sunyi menggunakan bahasa non verbal dalam sebuah percakapan antar tuna rungu maupun dengan non tuna rungu untuk menangkap makna dengan dukungan pikiran sebagai proses berpikir; serta bagaimana pesan tersebut dapat dipahami maknanya oleh lawan bicara. Namun, tidak jarang barista Sunyi juga berpikir untuk menyesuaikan bahasa verbal ketika melayani pelanggannya walaupun pengucapannya tidak sejelas individu non difabel. Tidak hanya itu, pelanggan juga berpikir untuk menggunakan dasar bahasa isyarat ketika dilayani oleh barista Sunyi.

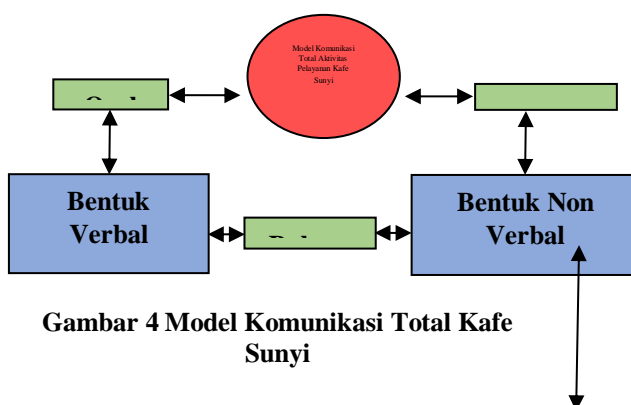
Pada dasarnya manusia selalu berusaha untuk memosisikan dirinya di dalam suatu keadaan untuk menyesuaikan dirinya dengan lawan bicaranya. Setiap individu akan mengusahakan berbagai cara untuk meraih komunikasi sebaik mungkin agar tidak adanya kata – kata yang melukai atau menyinggung terhadap satu sama lain. Berkat tempat yang

dibangun oleh kafe Sunyi, konsep diri terhadap interaksi yang dihasilkan antara tuna rungu dengan non tuna rungu berkembang. Peneliti menyimpulkan bahwa Sunyi merupakan peluang bagi teman tuli untuk masuk ke dalam komunitas sosial dan menghasilkan pemikiran baru bagi masyarakat umum terhadap tunarungu yang sering dihadapi dengan diskriminasi. Sehingga, di Sunyi lah menjadi suatu wadah bagi teman tuli dapat menunjukkan diri dan diperlakukan setara dengan bagaimana mereka memperlakukan kita.



Gambar 3 Interaksi antara Barista Sunyi dengan pelanggan (Dokumentasi pribadi pada tanggal 25 Juni 2022)

*Kedua*, sesuai dengan prinsip bahasa sebagai sumber. Dalam mencapai komunikasi yang efektif, barista Sunyi menggunakan sistem komunikasi total. Komunikasi total adalah konsep komunikasi yang bersumber dari media berbicara, membaca bibir (*lips reading*), tulisan (*writing*), gerakan tubuh (*gestures*), pelatihan pendengaran (*auditory training*) dan isyarat serta pengejaan abjad menggunakan jari tangan (*sign language and fingerspelling*) untuk memaksimalkan komunikasi antar tunarungu maupun dengan masyarakat luas. Proses dalam berkomunikasi menggunakan instrumen ini penting untuk membantu seorang tuna rungu dalam memaknai susunan kalimat. Prinsip ini masih memiliki hubungannya dengan prinsip yang pertama, bahwa barista Sunyi menerapkan metode komunikasi total yang menggabungkan antara bahasa isyarat dengan metode verbal. Berikut adalah model strategi komunikasi total.



Gambar 4 Model Komunikasi Total Kafe Sunyi

*Ketiga*, sesuai dengan prinsip berpikir. Dalam fenomena ini, peneliti menyimpulkan dari hasil observasi bahwa interaksi yang dilakukan akan menghasilkan simbol yang didapatkan dari pikiran pada diri individu sesuai dengan pengalaman atau fenomena sosial yang dihadapi baik oleh barista maupun pelanggan. Sebuah simbol ini terkadang berpotensi untuk memiliki pemahaman yang berbeda dengan pikiran lawan bicaranya. Oleh karena itu, visi kedua individu di dalam komunikasi harus sama terlebih dahulu untuk memaknai suatu simbol ketika berada di dalam ruang lingkup sosial baru.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang bersumber dari teknik observasi dan dokumentasi secara langsung serta analisis data melalui *literature review* berfokus terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh barista Sunyi Grand Galaxy City. Dapat disimpulkan bahwa kaitannya dengan teori Interaksi Simbolik yang dipaparkan oleh George Herbert Mead dapat diambil kesimpulannya bahwa teman difabel memiliki aktivitas sosial yang dihasilkan karena wadah untuk mereka mewujudkan kesadaran masyarakat bahwa teman difabel juga

memiliki keahlian yang setara dengan masyarakat non difabel dalam kegiatan bisnis dengan mengimplementasikan bahasa isyarat sebagai akses interaksi pada aktivitas pelayanan.

Di Sunyi, barista dengan pelanggan memikirkan konsep dengan memposisikan dirinya di dalam suatu keadaan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif dan berbagai cara agar dapat berinteraksi dengan baik. Komunikasi yang digunakan khususnya adalah komunikasi non verbal sebagai sumber makna yang ingin disampaikan antara kedua belah pihak. Konsep diri ini menonjolkan prinsip berbahasa di dalam Sunyi yakni barista seringkali menerapkan metode komunikasi total yang menggabungkan antara bahasa isyarat dengan metode verbal agar dapat menekankan pemaknaan dari simbol – simbol isyarat yang disampaikan kepada pelanggan yang mayoritas merupakan individu non difabel. Simbol yang disampaikan ini didapatkan dari hasil pikiran yang dipertimbangkan oleh teman difabel tuna rungu. Simbol yang berusaha disampaikan ini terkadang berpotensi untuk memiliki pemahaman yang berbeda dengan pikiran lawan bicaranya. Oleh karena itu, visi kedua individu di dalam komunikasi harus sama terlebih dahulu untuk memaknai suatu simbol ketika berada di dalam ruang lingkup sosial baru.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Eltrianto I. *Pergeseran Makna Vaporizer Pada Anggota Komunitas MVC (Malang Vapers Community)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
2. Hanum AN, Hermawati E. Strategi komunikasi total dan interaksi simbolik dengan anak tunarungu di sekolah luar biasa (slb) dharma asih pontianak. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*. 2018 Sep 2;4(1):281-8.
3. Ibrahim AS, Winarsih S. Disorder Pragmatik Anak Tuna Rungu dalam Interaksi Pembelajaran Di Kelas. *LITERA*. 2012;11(2).
4. Fathurokhmah F. Pola Komunikasi Antarpribadi Nonverbal Penyandang Tuna Rungu (Studi Kasus Di Yayasan Tuna Rungu Sehjira Deaf Foundation Joglo-Kembangan Jakarta Barat).
5. Fauzi MH. *Strukturasi Pemberdayaan Disabilitas (Studi Kasus: Tuna Rungu Wicara Pada Sunyi Coffee House And Hope Jakarta Selatan)* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
6. Mailinda M, Azeharie SS. Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu Dengan Tamu (Studi Komunikasi di Kafe Kopi Tuli Depok). *Koneksi*. 2019;2(2):426-32.
7. Nareza, M. "Mengenal Beragam Jenis Komunikasi Non Verbal". <https://www.alodokter.com/mengenal-beragam-jenis-komunikasi-nonverbal> (**diakses**



**pada tanggal 15 Juli 2022).**  
2020.

8. Novita J, Winduwati S. Marketing Communication Strategy of Sunyi House of Coffee and Hope in Branding Image as a Difabel Friendly Cafe. In International Conference on Economics, Business, Social, and Humanities (ICEBSH 2021) 2021 Aug 8 (pp. 716-721). Atlantis Press.
9. Subandi ZE, Febianca C. TINDAK KOMUNIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TUNARUNGU. IKON. 2020;24(2):157-71.
10. Suparno S. Pendekatan komunikasi total bagi Anak Tunarungu. Cakrawala Pendidikan. 1989:88040.