

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam Kamus Bahasa Indonesia atau KBBI, manusia adalah makhluk yang berakal dan mampu mengendalikan makhluk hidup lainnya. Manusia tidak dapat hidup tanpa orang lain, oleh karena itu manusia disebut sebagai makhluk sosial. Karena hidup di dunia ini kita saling membutuhkan. Salah satu alasan mengapa manusia disebut makhluk sosial adalah perilaku sosial yang sering dan terus menerus dalam kehidupan sehari-hari menunjukkan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan manusia selalu berhubungan dengan orang lain. (Utami, 2019: 1)

Komunikasi dapat terjadi kapan saja, di mana saja. Komunikasi tidak ada batasan semua tindakan manusia mengandung arti dan pesan yang bermakna komunikasi. Terkecuali jika mereka memiliki keterbatasan atau kelainan baik secara mental, fisik maupun perilaku sosial. karena keterbatasan tersebut, tidak termasuk kemungkinan mereka untuk berkomunikasi dengan orang lain di masyarakat, keluarga dan lingkungan kerja.

Pengertian difabel adalah “*Different Abled People*” istilah yang mengacu pada orang yang mengalami gangguan pendengaran. Istilah tersebut dicetuskan oleh sebuah lembaga yang peduli terhadap orang-orang berkebutuhan khusus guna melunakkan kata atau sebutan untuk semua penyandang disabilitas. Hal tersebut

ditetapkan dan disebarluaskan kepada publik pada tahun 1999, menggunakan kata difabel sebagai pengganti kata cacat.

Dalam menghadapi penyandang disabilitas, masyarakat memiliki kewajiban untuk menghormati, melindungi dan menerima kehidupannya sebagai manusia dengan hak-hak individunya, yang diakui dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang hak asasi Manusia. Hak asasi manusia Sebagai hak dasar yang dilahirkan manusia bersifat universal dan perlu dilindungi, dihormati dan dipertahankan, sehingga dapat melindungi hak asasi manusia kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Pasal 11 UU No 8 menjelaskan tentang peluang bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pekerjaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, atau swasta tanpa diskriminasi, dan hak-hak normatif yang terkait dengannya.

Disabilitas adalah suatu kondisi yang mengganggu hubungan seseorang dengan lingkungannya. difabel adalah mempunyai gangguan fisik dan mental yang dapat mengganggu atau hambatan baginya untuk melakukan aktifitas secara layak atau normal. Difabel dengan demikian merupakan suatu kondisi kehidupan yang memiliki ciri khusus dan perbedaan dengan manusia pada umumnya, sehingga manusia tidak dapat berkomunikasi dengan baik karena adanya hambatan yang menghalanginya. Tunarungu adalah orang yang mengalami gangguan pendengaran dan bicara, yang terbatas dalam mendengar atau memahami perkataan seseorang pada jarak tertentu tanpa alat bantu lain, tidak dapat berbicara sama sekali atau berbicara lebih tidak jelas, serta mengalami kesulitan dan hambatan dalam berkomunikasi dengan orang sekitar.

Tuli adalah hilangnya kemampuan untuk mendengar dengan baik atau seluruhnya karena kegagalan salah satu atau semua alat bantu dengar. Kebanyakan orang tidak begitu mengerti bagaimana berkomunikasi dengan penyandang tunarungu dan hal ini menimbulkan hambatan untuk berkomunikasi dengan orang-orang di komunitas. Interaksi yang terbatas berarti penyandang tunarungu cenderung merasa malu, minder, atau takut dengan kehidupan sosial. Penyandang disabilitas seringkali mengalami rasa malu dan perasaan rendah diri, terutama ketika bertemu dan berinteraksi dengan orang-orang seusianya. Ini memperkuat perasaan semakin malu dan takut untuk berkomunikasi dengan dunia luar. Sentimen ini merupakan bentuk prasangka negatif dan diskriminasi oleh masyarakat. (Yunisa Wahyuni, 2022: 106)

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan secara langsung atau tidak langsung antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*). (Aw Suranto, 2011). Semua kegiatan komunikasi interpersonal dimulai dan diakhiri oleh kita sebagai komunikator. Baik komunikator maupun komunikan memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap semua aspek identitas diri, termasuk nilai-nilai sosiokultural, kepercayaan, sikap, citra, dan harga diri, saat mengirim dan menerima pesan.

Komunikasi interpersonal, yaitu pengiriman pesan oleh satu orang dan diterima oleh orang lain atau kelompok kecil, memiliki banyak implikasi dan mencakup kesempatan untuk memberikan umpan balik sesegera mungkin. (Effendy, 2003: 30). Komunikasi interpersona sangat penting karena setiap pelayanan di *coffee shop* membutuhkan komunikasi interpersona. Banyak *customer*

yang masih mengeluh bahwa mereka tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan *barista* karena ketidaksempurnaan fisik mereka. Sebaliknya, *Barista* mengeluh karena tidak mengerti apa yang *customer* katakan atau ingin katakan. Semua ini disebut konsep diri. Hal ini terlihat dari sikap *barista* yang tidak proporsional, cara *barista* menggunakan bahasanya saat memberikan informasi kepada *customer*, dan kurang percaya diri dengan kemampuan diri sendiri. Nyatanya, tidak banyak *barista* saat ini yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif. Masih banyak *customer* yang menganggap *barista* jutek dan tidak ramah terhadap *customer*. Hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi dengan pelanggan, *barista* tidak dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada *customer*. *customer* yang puas dengan pelayanan *barista* menjadi kriteria tingkat kunjungan ke Sunyi *House of Coffee and Hope*. peneliti menyimpulkan dari definisi komunikasi interpersonal bahwa komunikasi interpersonal terdiri dari dua orang yaitu komunikator, seorang *barista* (orang yang memberi informasi) dan komunikan *customer* (orang yang menerima informasi), menjadi suatu kegiatan komunikatif yang mengarah pada timbal balik dalam kegiatan komunikatif interpersonal dan sebaliknya.

Konsep diri setiap orang merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Orang bertindak sesuai dengan konsep diri mereka. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang sukses bergantung pada kualitas konsep diri seseorang, apakah positif atau negatif. Karena setiap orang bertindak sesuai dengan konsep dirinya sebaik mungkin, (Rakhmat, 2005: 105).

Orang dengan konsep diri positif memiliki komunikasi interpersonal yang baik, sedangkan orang dengan konsep diri negatif memiliki komunikasi interpersonal yang buruk. (Irawan, 2017: 40) Setiap *barista* memiliki konsep diri masing-masing orang yang sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Dalam pemahaman diri, seseorang mengevaluasi dirinya sendiri dengan cara yang sama seperti *customer* dapat menilai seorang *barista* saat berkomunikasi dengan mereka. Konsep diri adalah gambaran yang dimiliki seseorang tentang dirinya sendiri dan terdiri dari pengalaman-pengalaman yang diperoleh dari berinteraksi dengan lingkungan, (Agustiani, 2006: 138). Penulis menjelaskan bahwa konsep diri mencerminkan bagaimana seseorang membentuk citra tentang dirinya. Secara teoretis, interaksi dengan lingkungan berperan dalam membentuk konsep diri mereka. Oleh karena itu, bagaimana seorang *barista* yang tuli membangun citra diri tentang dirinya yang mempunyai hambatan berkomunikasi dengan lingkungan akan membentuk konsep diri yang positif atau negatif.

*Barista* yang memiliki konsep diri yang positif akan terlihat optimis, penuh percaya diri dan selalu bersikap positif terhadap segala sesuatu. Dan sebaliknya *barista* yang memiliki konsep diri yang negatif akan muncul jika mengembangkan perasaan rendah diri, merasa ragu, kurang pasti serta kurang percaya diri. *Barista* dikatakan mempunyai konsep diri negatif jika ia meyakini dan memandang bahwa dirinya lemah, tidak berdaya tidak berbuat apa-apa, tidak kompeten, gagal, tidak menarik, malang, tidak disukai dan tidak memiliki daya tarik terhadap hidup. Sedangkan konsep diri yang positif akan berkembang jika *barista* mengembangkan

sikap yang berkaitan dengan *good self esteem*, *good self confidence*, dan kemampuan melihat secara realistis.



Gambar 1.1 Barista Sunyi House of Coffee And Hope

*Sunyi House of Coffee and Hope* adalah suatu usaha yang bergerak di bidang minuman kopi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan para pelanggan yang ingin menikmati secangkir kopi. Dengan konsep modernisasi dalam pelayanan, proses pembuatan kopi, serta tempat yang nyaman untuk berdiskusi, *Sunyi House of Coffee and Hope* merupakan *coffee shop* yang sangat unik. Keunggulan dari *coffee shop* ini adalah memberikan lapangan pekerjaan kepada para penyandang disabilitas, terutama teman-teman tuli.

Kelebihan dari *Sunyi house of coffee and hope* ini adalah bahwa sebagai individu normal, kita dapat mempelajari cara berkomunikasi dengan Bahasa Isyarat. *Sunyi house of coffee and hope* menawarkan peluang terbaik untuk mencoba dan mempelajari hal baru, yaitu Bahasa Isyarat. *Barista* di *Sunyi house of coffee and hope* memiliki kelebihan dalam bertanggung jawab terhadap pekerjaan,

tampilan mereka selalu rapi, dan mereka ramah terhadap pelanggan. Mereka juga memiliki sedikit memahami komunikasi yang dilakukan oleh *customer* terhadap barista dan bekerja dengan tim yang kompak saat membagi tugas. Para *barista* menyambut pelanggan dengan ramah dan menggunakan Bahasa Isyarat. Mereka menyapa pelanggan dengan menyebutkan kata "hallo" dan mengucapkan selamat datang dengan gerakan tangan kanan terbuka dengan tapak ke dalam, lalu di kenakan bibir dan digerakkan ke depan serta membuat isyarat "selamat datang".

Untuk memudahkan pemesanan bagi *barista*, *customer* hanya perlu menunjukkan daftar menu yang telah dilengkapi dengan nama-nama menu, gambar bahasa isyarat dan symbol-simbol lainnya sehingga pelanggan dapat memesan kopi dengan hanya menunjuk gambar atau symbol-simbol yang tertera dan bisa juga menggunakan bahasa isyarat yang tersedia. Hal ini mempermudah proses pemesanan. Tidak dapat berkomunikasi secara konvensional tidak lagi menjadi hambatan, karena komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa non-verbal, gerakan tubuh seperti, ekspresi wajah, gerakan tangan bisa juga menggunakan catatan atau *note* untuk menyampaikan pesan kepada *customer*.

Beberapa *customer* mungkin akan berpikir ulang untuk berkunjung karena takut salah dalam memesan atau berinteraksi dengan karyawan tuli di sana. Jangan khawatir karna *Sunyi house of coffee and hope*, sudah mempersiapkan fasilitas bagi teman tuli dan customer untuk berinteraksi dengan mudah. Contohnya membuka edukasi Bahasa isyarat untuk siapa pun yang ingin belajar menggunakan Bahasa isyarat di *Sunyi house of coffee and hope*.

Kelemahan dari *Sunyi house of coffee and hope* ini adalah dimana adanya keterbatasan komunikasi antar *customer* dan *barista* dalam berinteraksi. *Barista* tuli yang mengalami keterbatasan komunikasi yang berbeda antara *customer* dengan *barista* dalam berinteraksi. *Barista* yang mempunyai keterbatasan fisik dan kesulitan dalam berkomunikasi karena mereka mengalami gangguan pendengaran dan cara bicara yang kurang jelas, hal ini menghambat kemampuan komunikasi ketika ingin berinteraksi dengan *customer*. hal ini terjadi saat *customer* memesan menu makanan atau minuman yang ingin dipesan. Maka dari itu komunikasi *barista* kepada *customer* sangatlah penting supaya tidak terjadi kesalahan saat berbicara, terjadi kesalahan berbicara akan menimbulkan kesalahpahaman komunikasi jika terjadi kesalahpahaman komunikasi pada *barista* dengan *customer* maka akan terpengaruhlah pandangan mereka dan bisa mempengaruhi konsep dirinya.

Oleh karena itu, *barista* tuli memerlukan bantuan seperti bahasa isyarat atau bahasa non verbal untuk membantu mereka berkomunikasi dengan orang lain. Dengan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa non verbal, diharapkan *barista* tuli dapat selalu beradaptasi dengan lingkungan mereka. Hal ini akan membantu kepribadian mereka berkembang melalui hubungan timbal balik dan pengaruh lingkungan mereka. Selain itu, penggunaan bahasa isyarat juga akan membantu menghindari kesalahpahaman ketika *barista* hendak menyampaikan maksud dan tujuannya kepada lingkungan di sekitarnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini diangkat dari fenomena yang dialami dan hambatan yang diterima oleh *Barista Sunyi house of coffee and hope* terkait kekurangannya yang berdampak pada konsep diri yang dialami dalam dunia kerja. Oleh karena itu peneliti tertarik berada di lingkungan *Sunyi house of coffee and hope* karena secara tidak langsung menepatkan teman tuli pada berbagai interaksi dan memberikan tuntutan pekerjaan agar dapat dengan cepat berinteraksi, percaya diri, ramah, serta mampu berkomunikasi dengan baik saat melayani *customer* yang akan mempengaruhi konsep diri. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan *Customer*”**

### **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan *Customer* Di *Sunyi House Of Coffee And Hope*, maka peneliti mengambil pertanyaan penelitian yang ingin diteliti Bagaimana Konsep Diri Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan *Customer* Di *Sunyi House Of Coffee And Hope* ?”

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Konsep Diri Pada Penyandang Difabel Tuli Dalam Berkomunikasi Dengan *Customer* Di *Sunyi House Of Coffee And Hope*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada studi mengenai konsep diri penyandang difabilitas tuli pada bidang psikologi komunikasi di Indonesia.
2. Selain itu penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi data atau informasi pendukung serta landasan bagi penulis dan penelitian di masa depan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada mahasiswa, *barista*, dan Masyarakat tentang konsep diri penyandang difabel tuli dalam berkomunikasi dengan *customer*.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang konsep diri penyandang difabel tuli dalam berkomunikasi dengan *customer* maupun subyek lainnya.