

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI INSTRUKTUR PIDUH CHARITY CAFE BALI DENGAN PENYANDANG DOWN SYNDROME DALAM MENGEMBANGKAN KETERAMPILAN SEBAGAI PEKERJA

Putu Shinta Cili Narungan¹, Ni Nyoman Dewi Pascarani², I Dewa Ayu Sugiaria Joni³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

Email: shintacili07@gmail.com¹, devi.pascarani@yahoo.com², idajoni@unud.ac.id³

ABSTRACT

People with Down syndrome as one of the people with disabilities are often considered unable to play a role in the world of work. In fact, they have potential skills that can be developed with the right support, one of which is through interpersonal communication. This study examines interpersonal communication between instructors and people with Down syndrome at Piduh Charity Cafe Bali in developing skills as workers. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that communication between instructors and people with Down syndrome requires adjustments due to their limitations. This is analyzed through Devito's six elements of interpersonal communication, showing the instructor's dominant role, constructive verbal and nonverbal messages, visual instruction aids, internal and external communication disorders, work environment context, and communication ethics. The effectiveness of interpersonal communication is seen through face-to-face interaction and five qualities by Devito: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. These qualities support both parties in achieving the goal, namely the optimal development of work skills.

Keywords: Down Syndrome, Empowerment, Interpersonal Communication, Interpersonal Communication Effectiveness, Work Skills

PENDAHULUAN

Sebagai warga negara Indonesia, setiap orang memiliki hak untuk memperoleh kesetaraan dalam berbagai hal, salah satunya adalah dalam dunia kerja, sebagaimana isi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 5. Perlindungan hukum mengenai kesempatan kerja juga diperuntukkan bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam hal fisik maupun mental, dalam hal ini adalah penyandang disabilitas.

Menurut Rokhim (2015) dalam Kusumawati et al. (2024), penyandang disabilitas masih sangat sulit untuk mendapat pekerjaan. Pernyataan ini didukung oleh Survei Angkatan Kerja

Nasional pada tahun 2020, yang menunjukkan bahwa hanya 9% dari 8 juta pekerja penyandang disabilitas yang berhasil masuk ke dalam angkatan kerja.

Salah satu penyandang disabilitas yang seringkali dianggap tidak mampu melakukan pekerjaan dan melaksanakan hal-hal produktif karena keterbatasannya adalah penyandang *down syndrome* (Irwanto, 2010). Keterbatasan yang dimiliki oleh penyandang *down syndrome* membuat hak-hak mereka khususnya dalam bekerja cenderung terabaikan.

Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2018, hingga kini terdapat 8 juta penderita *down syndrome* di seluruh dunia. Lebih spesifik, jumlah penyandang *down syndrome* di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 0,12% pada tahun 2010, lalu naik menjadi 0,13% pada tahun 2013, dan kembali mengalami kenaikan menjadi 0,21% pada tahun 2018 (Kemenkes RI, 2018).

Down syndrome adalah suatu kondisi yang ditandai dengan keterbelakangan fisik dan mental, yang disebabkan oleh kelainan pada kromosom. Kelainan pada kromosom ini kemudian dapat mempengaruhi perkembangan fisik, kognitif, komunikasi, hingga sosial individu. Hambatan fisik dan kognitif ini mempengaruhi komunikasi sehingga sulit menggunakan bahasa secara lisan (Marder & Colmáin, 2006 dalam Chamidah 2017). Kondisi ini juga menghambat penyandang *down syndrome* dalam menjalin hubungan dengan orang lain, baik dalam konteks keluarga, persahabatan, maupun lingkungan kerja (Dynkens, 2006 dalam Dwikananda et al., 2024).

Menurut Persatuan Orang Tua Anak *Down Syndrome* (2011), penyandang *down syndrome* memiliki potensi keterampilan yang dapat dikembangkan dan mampu berkomunikasi dengan baik jika berada di lingkungan yang tepat dan menerima bimbingan yang sesuai. Dengan hal ini, penyandang *down syndrome* juga mampu untuk memberi manfaat bagi orang lain, termasuk melalui partisipasi dalam dunia kerja. Dalam dunia kerja, penyandang disabilitas harus diberdayakan untuk terlibat dalam proses komunikasi (Dudas, 2013). Penyandang disabilitas membutuhkan dukungan untuk dapat beradaptasi dengan baik di lingkungan kerja yakni berupa komunikasi antarpribadi yang dapat membangun suasana positif sehingga seluruh karyawan dapat menciptakan inklusi yang bergantung pada tindakan masing-masing individu (Pereira, 2015).

Komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka dan memungkinkan para pelakunya untuk menerima tanggapan langsung dari orang lain, baik

melalui kata-kata maupun isyarat nonverbal (Mulyana, 2005 dalam Azeharie & Khotimah, 2015). Komunikasi antarpribadi adalah sebuah kunci dalam memelihara sebuah hubungan, termasuk dalam dunia kerja. Komunikasi antarpribadi dapat membantu karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, meningkatkan kolaborasi dan menciptakan sinergi, hingga mengatasi perbedaan pendapat dan konflik (Hardjana, 2013 dalam Sari & Widodo, 2015).

Piduh Charity Cafe Bali merupakan salah satu cafe di Bali yang mengusung konsep inklusivitas dan menerapkan komunikasi antarpribadi dalam mengasah keterampilan penyandang *down syndrome* sebagai pekerja. Cafe yang terletak di Kabupaten Gianyar,

Provinsi Bali ini berada di bawah naungan Yayasan Widya Guna. Cafe ini dijadikan sebagai wadah pengembangan keterampilan dengan tujuan memberdayakan penyandang *down syndrome* setelah lulus dari yayasan. Dalam sistem kerjanya, penyandang *down syndrome* dilatih oleh seorang manajer atau instruktur berdasarkan dengan bakat yang dimiliki. Penyandang *down syndrome* menempati berbagai posisi sesuai dengan keahliannya masing-masing, seperti sebagai juru masak, pelayan, hingga pembuat minuman. Cara latihan sebagai staf di cafe ini mengusung konsep yang unik yakni menggunakan instruksi gambar sehingga dapat dipahami dengan baik oleh penyandang *down syndrome*.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana komunikasi antarpribadi dan efektivitas komunikasi antarpribadi yang terjalin antara instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan penyandang *down syndrome* dalam mengembangkan keterampilan sebagai pekerja?

TUJUAN PENELITIAN

Untuk menganalisis komunikasi antarpribadi dan efektivitas komunikasi instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan penyandang *down syndrome* dalam mengembangkan keterampilan sebagai pekerja.

TINJAUAN TEORITIS

Komunikasi Antarpribadi

Menurut Devito, komunikasi antarpribadi adalah “*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some*

immediate feedback” (Sugiarto, 2021). Komunikasi antarpribadi didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan yang terjadi antara dua orang atau sekelompok kecil individu, yang mengandung umpan balik di dalamnya.

Devito (2016) menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi memiliki 6 elemen penting, yakni sebagai berikut:

1. Sumber–Penerima (*Source–Receiver*)

Fungsi ini tidak secara sama dilakukan oleh setiap individu. Sebab terdapat beberapa orang yang menjalankan fungsi komunikator (*talkers*) atau fungsi sebagai komunikan (*listener*). Terdapat beberapa tindakan yang terjadi di dalam sumber – penerima (*source – receiver*), yakni:

- a. *Interpersonal Competence*, adalah sebuah kemampuan individu dalam melakukan komunikasi secara efektif (Spitzberg & Cupach, 1989 dalam Devito, 2016).
- b. *Encoding-Decoding*, *encoding* adalah tindakan dalam memproduksi pesan. Sedangkan *decoding* adalah tindakan dalam memahami pesan.
- c. *Code Switching*, mengacu pada penggunaan bahasa yang lebih dari satu dalam percakapan, seringkali dalam kalimat yang sama (Bullock & Toribio, 2012 dalam Devito, 2016).

2. Pesan (*Message*)

Pesan adalah sebuah sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan bagi komunikan yang diterima melalui salah satu indra manusia. Beberapa pesan dapat terjadi pertukaran secara langsung, yang biasa disebut dengan *synchronous communication*, dan juga pesan yang tidak tersampaikan dalam waktu yang bersamaan, disebut dengan *asynchronous communication*. Terdapat 2 jenis pesan yang disampaikan oleh Devito, yakni:

- a. *Feedback Messages*, adalah sebuah reaksi kembali terhadap apa yang dikatakan oleh komunikator (Sutton et al., 2012 dalam Devito, 2016).
- b. *Feedforward Messages*, adalah informasi yang diberikan sebelum seseorang mengirimkan pesan utama (Richards, 1968 dalam Devito, 2016).

3. Media (*Channel*)

Media adalah sebuah medium yang dilalui oleh sebuah pesan dan merupakan jembatan yang menjadi penghubung antara sumber dan penerima pesan.

4. Gangguan (*Noise*)

Gangguan atau *noise* adalah segala sesuatu yang dapat mendistorsi sebuah pesan, sehingga dapat menghalangi komunikasi dalam menerima pesan. Terdapat 4 jenis gangguan menurut Devito (2016), yakni:

- a. Gangguan fisik
- b. Gangguan fisiologis
- c. Gangguan psikologis
- d. Gangguan semantik

5. Konteks (*Context*)

Komunikasi seringkali berlangsung dalam konteks atau lingkungan yang dapat mempengaruhi bentuk dan isi pesan yang disampaikan. Konteks biasanya tidak terlihat jelas, justru terlihat alami dan seringkali diabaikan keberadaannya. Terdapat 4 dimensi konteks, yakni:

- a. *Physical dimension*
- b. *Temporal dimension*
- c. *Social-psychological dimension*
- d. *Cultural dimension*

6. Etika (*Ethics*)

Etika adalah sebuah studi yang mempelajari konsep baik dan buruk, benar dan salah, serta moral dan amoral. Etika berfokus pada tindakan serta perilaku manusia, yang bertujuan untuk membedakan antara yang dianggap moral (etis, baik, dan benar) dan yang tidak bermoral (tidak etis, buruk, dan salah).

Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah suatu proses di mana pesan-pesan dipertukarkan melalui kata-kata, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang umum digunakan pada saat berinteraksi untuk menyampaikan perasaan, emosi, pemikiran, konsep, serta informasi (Cangara, 2007 dalam Nuraflah et al., 2019).

Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah sebuah tanda komunikasi yang berbentuk simbol dan tidak menggunakan kata-kata (Pearson, 2003 dalam Bonaraja et al., 2020). Dengan kata lain, manusia

berkomunikasi tidak hanya melalui bahasa verbal, tetapi juga menggunakan simbol atau perilaku yang merupakan bagian dari komunikasi nonverbal.

Efektivitas Komunikasi Antarpribadi

Menurut Joseph A. Devito (1997) dalam Chandra (2019), efektivitas komunikasi terjadi akibat adanya umpan balik, dilakukan *face to face*, dan komunikasi yang berjalan bersifat dua arah. Komunikasi antarpribadi dapat dinilai efektif ketika pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik sesuai harapan komunikator dan ditindaklanjuti dengan tindakan sukarela oleh komunikan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi tanpa adanya hambatan (Hardjana, 2003 dalam Prabowo, 2019). Terdapat lima kualitas umum dari efektivitas komunikasi antarpribadi menurut Devito, yakni:

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi mencerminkan kesediaan seseorang untuk mengungkapkan diri dan membagikan informasi mengenai dirinya sendiri. Kualitas keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi mencakup tiga aspek, di antaranya adalah:

- a. Komunikator perlu bersikap terbuka dengan komunikan yang diajak berinteraksi.
- b. Komunikator memiliki kesediaan untuk memberikan respon yang jujur terhadap rangsangan atau stimulus yang diterima.
- c. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi bentuk interaksi yang menyangkut “kepemilikan” atas pikiran dan perasaan individu (Bochner & Kelly dalam Devito, 2011).

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain dari perspektif orang tersebut tanpa menghilangkan identitas diri sendiri. Dengan adanya empati dalam komunikasi antarpribadi, maka dapat memunculkan rasa kepedulian yang tinggi antar individu.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi antarpribadi yang efektif menunjukkan adanya sikap saling mendukung di dalamnya. Sikap mendukung dapat ditunjukkan dengan bersikap deskriptif yakni menyampaikan perasaan tanpa menilai atau evaluatif, spontan yakni bersikap jujur dan terus terang tanpa menyembunyikan perasaan, dan proporsional.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi antarpribadi harus diungkapkan melalui pesan-pesan yang membangun, dibandingkan menggunakan pesan-pesan negatif (Devito, 2007 dalam Prabowo, 2019).

5. Kesetaraan (*Equality*)

Menurut Carls Rogers, kesetaraan berarti memberikan “penghargaan positif tanpa syarat” kepada orang lain (Devito, 2011). Kesetaraan merupakan pengakuan yang mendalam bahwa kedua pihak saling menghargai, memiliki nilai yang berarti, dan memiliki sesuatu yang berharga untuk diberikan (Novianti, 2017).

Down Syndrome

Berdasarkan kerangka hukum yang berlaku di Indonesia, *down syndrome* merupakan disabilitas yang merupakan kelompok tuna grahita dan lambat belajar. *Down syndrome* adalah suatu kondisi yang ditandai oleh keterbelakangan mental, yang mengalami defisit intelektual dan gangguan pada fungsi adaptif, sehingga dapat mempengaruhi perkembangan keterampilan konseptual, sosial, dan praktis individu (Rahmatunnisa et al., 2020). Mangunsong (2014) dalam Rahmatunnisa et al. (2020) menyebutkan bahwa penyandang *down syndrome* merupakan kategori retardasi mental *mild* dan *moderate*.

Tabel 1. Klasifikasi Tunagrahita/*Down Syndrome* Berdasarkan Skor IQ

No	Derajat Keparahan	Perkiraan Rentang IQ	Jumlah Kasus
1	Retardasi mental ringan (<i>mild</i>)	50-55 sampai 70	Kira-kira 85%
2	Retardasi mental menengah (<i>moderate</i>)	35-40 sampai 50-55	10%
3	Retardasi mental berat (<i>severe</i>)	20-35 sampai 35-40	3-4%
4	Retardasi mental parah (<i>profound</i>)	Di bawah 20 atau 25	1-2%

Komunikasi *Down Syndrome*

Penyandang *down syndrome* cenderung memiliki komunikasi yang lebih lambat. Penyandang *down syndrome* cenderung menguasai sedikit kosa kata dan pelafalan yang cenderung

pendek sehingga lebih banyak menggunakan bahasa-bahasa isyarat (Indah, 2017 dalam Julianto & Umami, 2022). Selain kosa kata, penderita juga mengalami kesulitan dalam merepresentasikan objek sehingga membuat penderita memiliki pemahaman yang rendah dalam pengetahuan (Chamidah, 2017 dalam Julianto & Umami, 2022). Dengan adanya keterbatasan tersebut, penyandang *down syndrome* lebih mengandalkan komunikasi nonverbal dalam berkomunikasi.

Menurut Dewi (2014) dalam Julianto & Umami (2022), *down syndrome* dapat dibedakan menjadi dua kategori dalam hal komunikasi, yakni kemampuan mampu didik dan mampu dilatih. Kemampuan mampu didik adalah penyandang *down syndrome* yang dikategorikan untuk dapat diarahkan, sedangkan kemampuan mampu dilatih adalah penyandang *down syndrome* yang dikategorikan dapat dilatih sehingga dapat menjadi mandiri dan berprestasi dalam bidang tertentu.

***Down Syndrome* dalam Kesetaraan Bekerja**

Menurut International Labour Organization (ILO), kesetaraan dalam bekerja berarti setiap individu berhak untuk berpartisipasi dan memberikan kontribusi pada pasar tenaga kerja sesuai dengan kapasitas yang dimiliki, tanpa mengalami diskriminasi. Namun nyatanya, penyandang *down syndrome* dan penyandang disabilitas masih menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan. Hal ini didukung oleh data dari International Labour Organization (ILO) pada tahun 2017, dari 22 juta penyandang disabilitas di Indonesia, 13 juta di antaranya mengalami kesulitan dalam memperoleh kesempatan kerja yang setara dengan pekerja non- disabilitas. Ada dua faktor yang menyebabkan rendahnya persentase partisipasi penyandang *down syndrome* dan penyandang disabilitas dalam dunia kerja, yakni:

- a. Faktor internal: Hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas seringkali bersumber dari dalam diri sendiri (Dewi, 2015 dalam Mulyadi, 2020).
- b. Faktor eksternal: Hambatan yang berasal dari luar diri penyandang disabilitas yakni stigma di masyarakat yang masih memandang sebelah mata penyandang disabilitas (Afriany & Hakim, 2018 dalam Erisa & Widinarsih, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan paradigma post positivisme. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan instruktur, pekerja penyandang *down syndrome*, dan *owner* Piduh Charity Cafe Bali.

Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dari buku, jurnal, artikel, media, *website*, serta informasi dari media sosial Piduh Charity Cafe Bali.

Unit analisis dari penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan pekerja yakni penyandang *down syndrome*. Kemudian teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dengan menentukan *key* informan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta teknik analisis data menggunakan *interactive model* yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Piduh Charity Cafe Bali adalah sebuah restoran yang terletak di Desa Bedulu, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali yang merupakan wadah pemberdayaan bagi anak-anak berkebutuhan khusus seperti *down syndrome*, autisme, dan *cerebral palsy*. Piduh Charity Cafe Bali diinisiasi pendiriannya pada tahun 2019. Pendirian didorong karena adanya peningkatan jumlah anak didik, sehingga penyandang *down syndrome* dengan umur 20 tahun ke atas terpaksa ditamatkan dari yayasan. Namun kenyataannya di rumah mereka masing-masing mayoritas tidak terdapat pemberdayaan dan membuat penyandang *down syndrome* tidak lagi memiliki lingkungan yang dapat mengembangkan mereka. Sehingga *owner* dari Yayasan Widya Guna mendirikan Piduh Charity Cafe Bali untuk mempekerjakan penyandang *down syndrome* sebagai pekerja di restoran. Para pekerja dilatih dan dikembangkan keterampilannya selama 2 tahun oleh instruktur atau guru. Penyandang *down syndrome* sebelumnya diseleksi dan dilihat bakat dasarnya sehingga dapat dibagi menjadi beberapa posisi yakni juru masak, *waiter*, dan pembuat minuman. Setelah berhasil melakukan pelatihan selama 2 tahun di masa pandemi, Piduh Charity Cafe Bali resmi dibuka pada tahun 2022.

Berdasarkan wawancara dengan informan, ditemukan bahwa dalam proses komunikasi antarpribadi instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan pekerja penyandang *down syndrome* mengandung 2 bentuk komunikasi yakni komunikasi verbal dan nonverbal.

Komunikasi Verbal pada Komunikasi Antarpribadi Instruktur dengan Pekerja Penyandang *Down Syndrome*

Pada komunikasi antarpribadi dalam proses pengembangan keterampilan, ditemukan bahwa komunikasi verbal berperan penting sejak awal proses latihan hingga bekerja. Pada awalnya, komunikasi verbal berfokus untuk membangun motivasi pekerja, yakni berupa penyampaian kalimat-kalimat positif yang dapat membangun niat kuat untuk mengembangkan keterampilan dan bekerja.

Penyandang *down syndrome* mengalami keterbatasan dalam pelafalan sehingga sulit dimengerti oleh instruktur. Walaupun memiliki keterbatasan, penyandang *down syndrome* mengakui bahwa tidak ada kesulitan dalam melakukan komunikasi verbal dengan instruktur. Adapun karakteristik komunikasi verbal yang disukai oleh penyandang *down syndrome* adalah yang mengandung unsur motivasi, perhatian, dan kasih sayang.

Jika dilihat dari penggunaannya, komunikasi verbal digunakan sebagai aspek untuk membangun hubungan dan kedekatan, untuk menunjukkan empati dan kepedulian instruktur kepada pekerja penyandang *down syndrome*, meningkatkan motivasi melalui kalimat positif, dan meminta bantuan ketika kesulitan.

Selama pelaksanaan komunikasi verbal berlangsung, terdapat beberapa gangguan yang dialami dan berasal dari 2 sumber, yakni dalam diri pekerja berupa kurangnya kemampuan dalam mengingat dan berkonsentrasi, tersendat dalam berbicara, serta memiliki istilah lain yang sulit dimengerti oleh instruktur. Serta dari luar diri pekerja yakni berupa suara-suara lain yang mendistraksi pekerja dan teman lain yang mengajaknya terlibat dalam percakapan.

Komunikasi verbal berperan penting sebagai salah satu aspek untuk membantu proses latihan sehingga para pekerja mampu untuk memahami pekerjaannya sesuai dengan posisinya masing-masing. Dengan adanya interaksi verbal yang terjadi secara berkelanjutan, dapat menjadi sebuah fasilitas dalam proses pembelajaran bagi pekerja untuk dapat bertanya dan menerima instruksi.

Komunikasi Nonverbal pada Komunikasi Antarpribadi Instruktur dengan Pekerja Penyandang *Down Syndrome*

Pada proses komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* dalam mengembangkan keterampilan, terlihat beberapa aspek yang memperlihatkan komunikasi nonverbal yang terjadi di dalamnya. Komunikasi nonverbal yang dominan tercermin pada proses

pengembangan keterampilan adalah pemanfaatan instruksi gambar. Instruksi gambar adalah kumpulan gambar yang dijadikan sebagai sebuah panduan kerja bagi penyandang *down syndrome* sehingga dapat memudahkan mereka dalam melakukan pekerjaan. Instruksi gambar ditempatkan di masing-masing posisi, baik di bagian memasak, proses order, pembuatan minuman, *waiter*, penanda nomor meja, hingga buku menu.

Selain pemanfaatan instruksi gambar, instruktur juga menggunakan komunikasi nonverbal berupa pemanfaatan media benda dalam memberikan instruksi kepada pekerja penyandang *down syndrome*. Media benda digunakan ketika instruktur memberikan arahan untuk mengambil sesuatu yang diperlukan saat latihan atau bekerja.

Komunikasi nonverbal berupa instruksi gambar dan visualisasi sangat berperan penting sebagai alat untuk membantu dalam mempelajari dan memahami pekerjaannya selama proses latihan hingga bekerja. Pada awalnya, pekerja penyandang *down syndrome* sangat bergantung dengan instruksi gambar dalam melakukan pekerjaannya di setiap tahapannya.

Selanjutnya, komunikasi nonverbal pada proses komunikasi antarpribadi selama pengembangan keterampilan juga terlihat dengan adanya penggunaan gerak tubuh, ekspresi, tindakan, pemanfaatan ruang dan jarak, serta penerapan etika yang baik.

Adapun gangguan yang menghambat komunikasi nonverbal yang berlangsung antara instruktur dengan pekerja penyandang *down syndrome* cenderung berasal dari diri pekerja. Hal ini berupa kondisi penglihatan yang menurun, sehingga sulit untuk menginterpretasikan komunikasi nonverbal yang berbentuk gambar atau visual.

Komunikasi nonverbal yang terdapat pada komunikasi antarpribadi selama proses pengembangan keterampilan berperan untuk membangun hubungan yang baik antara instruktur dengan pekerja. Hal ini terlihat dari terciptanya suatu keterhubungan antara instruktur dengan pekerja sehingga kemudian memunculkan kedekatan di antara keduanya.

Analisis Data Komunikasi Antarpribadi Instruktur dengan Penyandang *Down Syndrome* dalam Mengembangkan Keterampilan sebagai Pekerja

Menurut Devito (2016), selama proses komunikasi antarpribadi terdapat 6 elemen penting yang terkandung di dalamnya. Adapun 6 elemen penting pada proses komunikasi antarpribadi

instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan penyandang *down syndrome* dalam mengembangkan keterampilan sebagai pekerja adalah sebagai berikut:

1. Sumber-Penerima (*Source-Receiver*)

Dalam proses komunikasi antarpribadi, instruktur berperan sebagai komunikator dan pekerja penyandang *down syndrome* berperan sebagai komunikan. Kedua fungsi ini pernah dilakukan, baik instruktur maupun pekerja penyandang *down syndrome*. Namun jumlah porsi dari masing-masing fungsi, tidak secara sama dilakukan. Instruktur cenderung lebih dominan menjadi komunikator, lebih banyak berperan sebagai pemberi pesan. Adapun beberapa tindakan yang terjadi dalam elemen sumber-penerima adalah:

a. *Interpersonal Competence*

Kemampuan ini telah diperoleh sebelumnya oleh instruktur melalui pelatihan bersama ahli penyandang disabilitas. Kompetensi komunikasi antarpribadi dapat membantu instruktur dalam memahami komunikasi dan kondisi penyandang *down syndrome*. Dari segi pekerja, tidak ada tindakan dan respon secara semena-mena yang disampaikan kepada instruktur karena adanya sikap tegas yang diterapkan oleh instruktur.

b. *Encoding-Decoding*

Kedua tindakan ini terlihat pada saat proses pengembangan keterampilan. *Encoding* dicerminkan dari tindakan instruktur yang memberikan instruksi secara verbal maupun dengan tindakan. Sedangkan *decoding* dicerminkan dari tindakan pekerja penyandang *down syndrome* yang mendengarkan dan memahami instruksi yang disampaikan.

c. *Code Switching*

Berdasarkan pengamatan peneliti, tindakan ini tercermin pada kebiasaan instruktur yang terkadang menggunakan bahasa Bali sekaligus bahasa Indonesia dalam satu kalimat yang sama kepada pekerja penyandang *down syndrome*.

2. Pesan (*Message*)

Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi antarpribadi adalah berbentuk verbal dan nonverbal. Dalam konteks verbal, pesan yang disampaikan adalah kalimat yang bersifat membangun, komunikasi repetitif, mengutarakan kondisi, perasaan, atau bahkan meminta bantuan. Sedangkan dalam konteks nonverbal, adanya pesan melalui gerak tubuh, penggunaan

instruksi gambar, dan ekspresi. Pesan yang terdapat dalam komunikasi antarpribadi ini bersifat *synchronous communication*, yakni pesan yang disampaikan berupa instruksi diterima dalam waktu yang sama. Dari segi *feedback*, pesan ditindaklanjuti sesuai instruksi sebagai *feedback* positif atau tindaklanjut yang tertunda karena adanya kondisi suasana hati pekerja yang kurang stabil.

3. Media (*Channel*)

Media yang digunakan dalam komunikasi antarpribadi ini adalah instruksi yang dikemas dalam bentuk gambar. Selain itu, objek fisik juga menjadi media sebagai visualisasi dalam proses komunikasi.

4. Gangguan (*Noise*)

- a. Gangguan fisik: suara di yayasan yang dapat mengganggu konsentrasi pekerja.
- b. Gangguan fisiologis: gangguan penglihatan karena usia dan cara bicara yang tersendat.
- c. Gangguan psikologis: kesulitan dalam hal berkonsentrasi dan pikiran yang tidak terarah.
- d. Gangguan semantik: istilah-istilah yang hanya dapat dipahami oleh penyandang *down syndrome* sehingga sulit dipahami oleh instruktur.

5. Konteks (*Context*)

- a. *Social-psychological dimension*, yakni suasana hati penyandang *down syndrome* berpengaruh pada tingkat motivasi, fokus, dan semangat kerja.
- b. *Cultural dimension*, yakni kurangnya dukungan orang tua akibat adanya stigma terhadap penyandang *down syndrome* yang dianggap tidak mampu untuk bekerja.

6. Etika (*Ethics*)

Etika yang tercermin dalam komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* adalah mengedepankan perilaku yang baik. Ketika mengembangkan keterampilan dan bekerja, instruktur memberikan pelatihan agar dapat bertindak sopan, rapi, dan bersih.

Komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* berperan penting dalam proses pengembangan keterampilan. Pada proses komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome*, terjadi penyesuaian cara komunikasi karena adanya kondisi keterbatasan yang dialami oleh penyandang *down syndrome*. Dengan adanya pesan-pesan dalam

komunikasi antarpribadi, menjadikan komunikasi antarpribadi bukan hanya sekedar pertukaran informasi, tetapi juga sebuah aspek yang menunjukkan adanya interaksi yang bersifat dinamis dan adaptif. Komunikasi antarpribadi yang diterapkan secara berkesinambungan, dapat menjadi sebuah kebiasaan untuk menyampaikan pesan yang bersifat membangun guna membantu penyandang *down syndrome* untuk mengembangkan keterampilannya sehingga juga dapat memiliki kesempatan sebagai pekerja.

Analisis Data Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Instruktur dengan Penyandang *Down Syndrome* dalam Mengembangkan Keterampilan sebagai Pekerja

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, berikut merupakan analisis sesuai dengan lima kualitas umum efektivitas komunikasi antarpribadi selama pengembangan keterampilan penyandang *down syndrome* sebagai pekerja:

1. Keterbukaan (*Openness*)

Dalam komunikasi antarpribadi instruktur dengan pekerja penyandang *down syndrome*, keterbukaan tercermin pada kedua sisi. Instruktur memperlihatkan keterbukaan melalui pemberian respon yang jujur terhadap pesan yang disampaikan oleh pekerja. Dari penyandang *down syndrome*, menunjukkan keterbukaan dengan membagikan informasi mengenai aktivitas yang telah dilalui selama berlatih dan tidak ragu untuk bercerita kepada instruktur apabila melakukan kesalahan ketika bekerja.

2. Empati (*Empathy*)

Empati tercermin ketika penyandang *down syndrome* merasa lelah, sakit, atau sedih. Ketika kondisi ini terjadi, instruktur selalu mencoba memahami dan memberikan ruang untuk pekerja beristirahat dari pekerjaan, berusaha menenangkan, memberikan solusi, hingga memberikan perhatian serta merawat jika pekerja dalam keadaan sakit.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Kualitas ini tercermin bahwa instruktur selalu berusaha untuk menempatkan dirinya sebagai contoh yang baik bagi para pekerja. Dengan keterbatasan yang dimiliki oleh pekerja, instruktur tidak pernah menilai atau menghakimi. Penyandang *down syndrome* juga menyatakan bahwa instruktur selalu membantu pekerja jika mengalami kesulitan. Berdasarkan pengamatan peneliti, penerapan sikap mendukung juga dapat meningkatkan rasa percaya diri dan mengurangi sikap defensif pekerja.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Kualitas ini tercermin dari adanya komunikasi yang bersifat membangun, yakni instruktur selalu mengirimkan pesan dengan kalimat-kalimat yang mengandung unsur kasih sayang dan *reward* berupa gaji. Dari kalimat yang membangun ini, membuat pekerja lebih termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik lagi dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Kualitas ini tercermin dari instruktur yang selalu menghargai kondisi perasaan para pekerja sehingga nantinya para pekerja juga dapat menghargai kondisi perasaan instruktur. Kesetaraan juga tercermin dari instruktur yang memberikan nilai seperti arahan teknis dan dukungan emosional, dan penyandang *down syndrome* menunjukkan usaha dalam mengembangkan keterampilan. Kesetaraan menunjukkan bahwa kedua belah pihak sama-sama memiliki nilai dan kontribusi dalam proses pengembangan keterampilan.

Efektivitas komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* digunakan untuk memahami bagaimana kualitas hubungan antara keduanya dan sejauh mana komunikasi antarpribadi mampu mencapai tujuan yang diharapkan, yakni pengembangan keterampilan sebagai pekerja. Efektivitas komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* tercipta sebab adanya komunikasi yang dilakukan secara tatap muka dan bersifat dua arah. Meskipun instruktur berperan lebih dominan selaku komunikator, pekerja penyandang *down syndrome* juga mampu untuk memberikan umpan balik dan tetap dapat berpartisipasi aktif dalam komunikasi. Dengan adanya lima kualitas umum efektivitas komunikasi antarpribadi, proses pengembangan keterampilan dapat berjalan lebih optimal.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dipaparkan mengenai komunikasi antarpribadi instruktur Piduh Charity Cafe Bali dengan penyandang *down syndrome* dalam mengembangkan keterampilan sebagai pekerja, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat enam elemen yang ada pada proses komunikasi antarpribadi instruktur dengan penyandang *down syndrome* selama pengembangan keterampilan sebagai pekerja. Instruktur berperan lebih dominan sebagai komunikator untuk memberikan instruksi. Terdapat pesan

verbal yang bersifat membangun dan pesan nonverbal berupa gerak tubuh. Penggunaan media komunikasi yakni instruksi gambar dan objek fisik sebagai visualisasi. Adanya beberapa gangguan yang menghambat dan adanya konteks lingkungan yang dapat mempengaruhi bentuk dan isi pesan. Etika yang baik juga diterapkan satu sama lain sehingga pengembangan keterampilan dapat berjalan dengan baik.

2. Efektivitas komunikasi antarpribadi terlihat dari adanya kualitas keterbukaan yang memungkinkan kedua belah pihak bersikap terbuka dan menjalin hubungan lebih dekat. Kualitas empati yakni sikap instruktur yang mengerti keterbatasan penyandang *down syndrome*. Pada kualitas sikap mendukung, adanya bantuan dan dukungan dari instruktur dan dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri penyandang *down syndrome*. Pada kualitas sikap positif, adanya kalimat-kalimat yang membangun yang dapat membentuk lingkungan kerja positif. Dan pada kualitas kesetaraan, adanya sikap saling menghargai dan sama-sama memiliki suatu nilai atau kontribusi. Kualitas efektivitas komunikasi antarpribadi yang tercermin mampu membantu instruktur dan penyandang *down syndrome* dalam mencapai tujuan yakni proses pengembangan keterampilan yang berjalan secara optimal.

Saran

1. Disarankan bagi instruktur Piduh Charity Cafe Bali untuk dapat menambah jumlah instruktur agar proses pengembangan keterampilan dan proses bekerja penyandang *down syndrome* lebih optimal dan terfokus.
2. Disarankan bagi pekerja penyandang *down syndrome* untuk dapat diberikan pelatihan pengenalan emosi lebih lanjut, sehingga mampu untuk mengelola emosinya dengan cara yang lebih baik.
3. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti komunikasi antarpribadi penyandang *down syndrome* di Piduh Charity Cafe Bali dengan pelanggan dalam rangka membangun interaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*.

Haro, M. et al (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. DOTPLUS Publisher. Herlina et al. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV Basya Media Utama.

Irwanto et al. (2019). *A-Z Sindrom Down*. Airlangga University Press.
https://repository.unair.ac.id/89288/1/A-Z%20Sindrom%20Down_compressed.pdf

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*.
<http://eprints.upnyk.ac.id/24095/1/Penelitian%20Kualitatif%20-Eko%20mUrdiyanto.pdf>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Artikel Jurnal

Addzakir, A., et al (2024). Hukum Yang Mengatur Tentang Kesetaraan Hak Para Penyandang Disabilitas di Masyarakat Luas: Bagaimana Implementasinya? *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik*, 1(3).

Florida, N. F. (n.d.). *Komunikasi Interpersonal Guru dan Anak Berkebutuhan Khusus di Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 001 Tanjung Pinang sebagai Sarana Memperkenalkan Aqidah Islam* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/60263/1/NURUL%20FARAH%20FLORIDA-FDK-L.pdf>

Kristanto, T. A. (2022). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara Ibu dengan Anak Down Syndrome di Jakarta*. Kwik Kian Gie School of Bussiness.

Sugiarto, K. M., & Mutiah. (2021). Parents Communication to Down Syndrome in Online Learning During Pandemic. *International Joint Conference on Arts and Humanities*.

Website

Dorong Kepedulian pada Peserta Didik Down Syndrome, Kemendikbudristek Peringati HDS. (2024). kemdikbud.go.id. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2024/03/dorong-kepedulian-pada-peserta-didik-down-syndrome-kemendikbudristek-peringati-hds>

Kisah Kafe Viral di Bali, Seluruh Pegawainya Berkebutuhan Khusus. (2024). *Kompas.com*.
<https://www.kompas.com/food/read/2024/07/13/093137475/kisah-kafe-viral-di-bali-seluruh-pegawainya-berkebutuhan-khusus>

Yayasan Widya Guna. (2024). <https://yayasanwidyaguna.org/wp/caffe-shop/>