

## Dinamika Interaksi Komunikasi Teman Tuli di Restoran Inklusiv Warung

Ines Regita Rengganis<sup>1)</sup>, Ras Amanda Gelgel<sup>2)</sup>, I Gusti Agung Alit Suryawati<sup>3)</sup>

1,2,3)Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [itsrengganis@gmail.com](mailto:itsrengganis@gmail.com)<sup>1)</sup>, [rasamanda13@unud.ac.id](mailto:rasamanda13@unud.ac.id)<sup>2)</sup>, [igaaalitsuryawati@unud.ac.id](mailto:igaaalitsuryawati@unud.ac.id)<sup>3)</sup>

### ABSTRACT

*Equality in employment is defined as the absence of discrimination. The government optimizes the right to equal opportunities through the SDGs agenda and Presidential Decree No. 59 of 2017. However, access to employment for people with disabilities is still low, including deaf people. Inclusive restaurant Warung in Bali is a positive example by employing 17 deaf (50% of total employees) in various important roles. The diversity of Warung Inclusive Restaurants is the aim of this research. The communication dynamics of deaf at the Inklusiv Warung Restaurant are discussed in more depth regarding communication patterns and communication barriers for deaf using an analytical scalpel from cumulative structure theory. Data was collected through observation, in-depth interviews and qualitative documentation. The results of this research reveal that the communication dynamics that exist among deaf at the Warung Inklusiv Restaurant depend on expressions and gestures. In non-verbal communication, facial expressions and gestures play an important role for hearing and deaf who work at the Inklusiv Warung Restaurant in conveying meaning and emotions. A deep understanding of communication patterns, barriers that may arise, as well as the use of appropriate expressions and gestures is very important to create an inclusive work environment and facilitate effective communication for deaf and all team members at the Inklusiv Warung Restaurant.*

**Keywords:** *Communication Dynamics, Deaf, Deaf Empowerment*

### PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pekerjaan layak dengan jaminan perlindungan hukum atas kesempatan dan perlakuan adil tanpa terkecuali sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Hak dalam mendapatkan kesempatan yang sama juga dioptimalkan oleh pemerintah dengan berkomitmen terhadap agenda Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau Sustainable Development Goals (SDGs) melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017. Agenda ini berkuat terhadap pencapaian tujuan berkelanjutan bagi semua orang tanpa meninggalkan kelompok tertentu termasuk penyandang disabilitas. Akan tetapi, masih banyak penyandang disabilitas yang belum mendapatkan akses pekerjaan dengan baik. Data dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2018-2020 menyatakan adanya penurunan tingkat

keberkerjaan bagi penyandang disabilitas sejak tahun 2018 dimana pada tahun 2020 tingkat keberkerjaan penyandang disabilitas hanya mencapai 55,5%. Terhitung dari 56.000 perusahaan di Indonesia hanya 3.433 perusahaan atau setara 1,73% perusahaan yang telah mempekerjakan penyandang disabilitas (WLKP, 2022).

Disabilitas sendiri menurut KBBI adalah suatu keadaan seperti sakit atau cedera yang merusak dan membatasi kemampuan mental serta fisik seseorang. Berdasarkan jenisnya, disabilitas dibagi menjadi empat kategori yaitu disabilitas fisik yang meliputi lumpuh dan cerebral palsy (CP), disabilitas intelektual yang meliputi penurunan tingkat intelegensi, disabilitas mental yang meliputi skizofrenia dan depresi serta disabilitas sensorik yang meliputi Buta dan Tuli. Salah satu penyandang disabilitas yang memiliki tingkat keparahan cukup tinggi sehingga susah dalam mendapatkan hak yang sama dalam memperoleh pekerjaan adalah Teman Tuli (Badan Pusat Statistik, 2020).

Tuli dapat diartikan sebagai kondisi dari seseorang yang mengalami kerusakan indera pendengaran sehingga seseorang tersebut tidak dapat menangkap rangsangan suara, atau rangsangan lainnya lewat indera pendengaran (Suharmini, 2009: 35). Oleh sebab itu, Teman Tuli memiliki gangguan dalam berkomunikasi yang berdampak terhadap kesulitan dalam proses penyampaian pesan terhadap individu lainnya. Kesenjangan dalam pemahaman berkomunikasi antara Teman Tuli dan individu lainnya disebabkan oleh perbedaan pengertian bahasa satu sama lain.

Persentase teman Tuli yang bekerja di Indonesia menurut data Badan Statistik Negara tahun 2022 berada di bawah angka 0,53%. Dari total 1,73% perusahaan yang mempekerjakan penyandang disabilitas, kurang dari 1% yang melibatkan teman Tuli dalam bekerja. Bahkan, Provinsi Bali yang memiliki tingkat keberkerjaan paling tinggi bagi penyandang disabilitas yaitu 70,59% (Susenas, 2020) tercatat hanya dua perusahaan yang memberdayakan teman Tuli untuk mendapatkan hak yang sama dalam dunia kerja dimana salah satunya adalah Restoran Inklusiv Warung. Restoran Inklusiv Warung adalah salah satu perusahaan di Bali yang mendukung pemberdayaan teman Tuli dalam mencapai kesetaraan hak di sektor pekerjaan. Restoran ini berdiri pada tanggal 3 Desember 2022 bertepatan dengan Hari Disabilitas Internasional.

Dalam upayanya untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, Restoran Inklusiv Warung telah berhasil menunjukkan komitmennya dengan mempekerjakan 17 teman Tuli dimana

jumlah tersebut merupakan separuh dari total karyawan (iwmf.org, 2022). Hal yang menarik dari restoran ini terlihat dari kemajemukan teman Tuli dalam mengisi peran penting perusahaan seperti HRD, Event Manager, Juru masak, Pramusaji, dan Pelayan bar. Terletak di kawasan padat wisatawan mancanegara yaitu Jalan Munduk Catu No.8A, Canggu, membuat tempat ini kerap didatangi oleh berbagai pengunjung berdasarkan latar belakang yang berbeda baik dari segi bahasa maupun budaya.

Restoran Inklusiv Warung turut mempekerjakan teman Dengar yang tentunya akan berinteraksi satu sama lain dengan teman Tuli dalam bekerja. Keberagaman inilah yang membuat peneliti ingin menelisik lebih jauh mengenai dinamika komunikasi teman Tuli dalam bekerja di Restoran Inklusiv Warung.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Dalam melakukan penelitian, penulis juga memiliki keterbatasan dalam meneliti. Untuk mendukung tercapainya penelitian seperti yang telah dipaparkan di bab sebelumnya. Maka dari itu penulis mengambil rujukan dari jurnal-jurnal atau penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti sebagai bahan referensi.

Penelitian pertama dilakukan oleh Tri Mulyani (2018) dengan judul Gaya Komunikasi Pada Komunitas Seni Deaf Art Community (Dac) Di Yogyakarta (Studi Deskriptif Gaya Komunikasi Penyandang Difabel (Different Abilities People) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gaya komunikasi dalam komunitas seni Deaf Art Community yang ada di Yogyakarta.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Fahmi Yahya (2018) dengan judul Komunikasi Interpersonal Anggota Tuli Dengan Anggota Dengar Dalam Komunitas Aksi Tuli (Aktu) Sidoarjo. Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara anggota Tuli dengan anggota dengar dalam komunitas Aksi Tuli (AKTU) Sidoarjo serta mengetahui faktor apa saja yang mendukung serta menghambat proses komunikasi antara anggota Tuli dengan anggota dengar dalam komunitas Aksi Tuli (AKTU) Sidoarjo.

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan Titik Tri Rahayu Cahyati (2022) dengan judul Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu Dalam

Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan (Studi Kasus pada Kafe Dapur Dif\_able Bandar Lampung). Bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi para pegawai penyandang disabilitas tunarungu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan Kafe Dapur Dif\_able Bandar Lampung.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sheila Rafa Azzahra, S. Rouli Manalu, Hedi Pudjo Santosa (2022) dengan judul Komunikasi Disabilitas: Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar. Penelitian ini memiliki tujuan Memahami pengalaman dalam komunikasi, hambatan dalam komunikasi, serta bentuk social support yang didapatkan pegawai frontline Tuli di lingkungan kerja dengar. Hasil dari penelitian ini adalah penyandang Tuli yang bekerja sebagai frontliner berkomunikasi secara verbal (bahasa isyarat dan tulisan) serta non verbal (isyarat gestur). Pegawai frontline Tuli memiliki pengalaman positif berupa adanya fasilitas ramah disabilitas dan rekan kerja yang bisa berbahasa isyarat.

Dalam kaitannya untuk mencari dinamika interaksi komunikasi teman Tuli, peneliti menggunakan analisis struktur kumulatif Ekman dan Friesen. Berdasarkan buku Encyclopedia of Communication Theory tahun 2009, Teori Struktur Kumulatif merupakan teori yang berasal dari Ekman dan Friesen dengan memfokuskan terhadap makna pada gerak tubuh dan ekspresi wajah daripada struktur perilaku. Ekman dan Friesen menemukan lima expressive behavior yaitu:

1. Emblem yakni gerakan tubuh atau dapat dikatakan sebagai ekspresi wajah yang mendukung dan melengkapi pesan verbal (setuju, pujian, dan lambaian tangan).
2. Ilustrator yaitu gerakan tubuh atau ekspresi wajah yang mendukung penyampaian pesan (kening berkerut).
3. Regulator yaitu tindakan yang disengaja dan digunakan dalam percakapan (anggukan, tunjukkan tangan, dan lain-lain).
4. Adaptor yaitu tindakan yang disengaja untuk memberikan rasa nyaman dalam penyampaian pesan. Terdapat dua sub kategori dari adaptor dimana self (seperti menggaruk kepala, menyentuh dagu atau hidung) dan 'object' (menggigit pensil, memainkan kunci).

5. Penggambaran emosi atau 'affect display' yang dapat disengaja maupun tidak, dimana bisa menyertai pesan verbal maupun berdiri sendiri. Terdapat tujuh bentuk affect display yang pengungkapannya cukup universal yaitu marah, menghina, malu, takut, gembira, sedih, dan terkejut. Affect display yang berbeda dapat diungkapkan secara bersamaan yang kemudian disebut "affect blend".

Secara sistematis, rangkaian konsep dalam penelitian ini dimulai dari teman Tuli menghasilkan sebuah interaksi komunikasi nonverbal dalam proses penyampaian pesan dari komunikator menuju komunikan secara interpersonal. Interaksi yang terjalin pada Teman Tuli tentu membawa makna yang berbeda di tiap pesannya. Dalam kaitannya untuk mencari dinamika interaksi komunikasi teman Tuli, peneliti menggunakan analisis struktur kumulatif untuk mengemukakan makna pada gerak tubuh dan ekspresi wajah yang terjadi di dalam proses interaksi komunikasi dengan lima jenis klasifikasi yaitu Emblem, Illustrator, Regulator, Adaptor, dan Affect Display.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yakni deskriptif. Lokasi dalam penelitian ini adalah Inklusiv Warung terletak di jalan Munduk Catu 8A Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan struktur kumulatif karena peneliti ingin membahas secara mendalam tentang dinamika interaksi komunikasi Teman Tuli di restoran Inklusiv Warung. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Struktur Kumulatif dalam mencari proses dinamika yang dihasilkan oleh Teman Tuli saat bekerja di Inklusiv Warung.

Pada jenis data, penulis menggunakan jenis data kualitatif sebagai data utama serta data kuantitatif sebagai data pelengkap penelitian. Kemudian untuk sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan data sekunder. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive dengan menggunakan tiga informan, yakni informan kunci, informan utama, dan informan pelengkap. Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data penelitian, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, teknik analisis data yang digunakan penulis adalah data model Miles dan Huberman dengan menggunakan empat teknik, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Restoran Inklusiv Warung atau yang lebih dikenal dengan sebutan Inklusiv Warung adalah anak cabang dari De Moksha Hospitality Group di bawah naungan PT. Hasta Guna Wijaya Bali. Perusahaan ini bergerak di bidang usaha dan bisnis kuliner dengan mengusung tema social impact and family restaurant. Inklusiv warung didirikan pada tanggal 3 Desember 2022 bertepatan dengan Hari Disabilitas Internasional dengan menganut empat prinsip di dalamnya yaitu building great staffs, open management / kaizen, no discrimination, and business with heart.

Sementara itu, untuk visi dan misi dari restoran ini adalah menciptakan ruang yang aman bagi teman - teman minoritas serta menjadikan suatu pelopor bagi perusahaan lain untuk mengadopsi konsep ini dengan tujuan mensejahterakan teman-teman marginal.

“Visinya agar teman teman minoritas mempunyai wadah untuk berkumpul sharing, bertukar pikiran dan terlebih suatu tempat yang aman bagi mereka. Kalau misinya, berharap agar bisa bersaing dengan kompetitor yang lain di canggu dan di bali, agar bisa go internasional supaya lebih banyak yang mengadopsi hal ini untuk mensejahterakan teman teman marginal.” (Wayan, General Manager Inklusiv Warung dalam wawancara pada 9 Februari 2024).

Inklusiv Warung memiliki beberapa fasilitas yang cukup ramah untuk seluruh pengunjung terutama pengunjung disabilitas. Hal itu dapat dilihat dalam buku menu dimana terdapat tampilan visual mengenai makanan dan minuman yang akan dipesan, tampilan visual tersebut sangat membantu teman Tuli yang selalu mengandalkan indera penglihatan. Selain itu, terdapat pembelajaran bahasa isyarat berupa huruf abjad A-Z serta hal-hal mendasar yang dapat diakses melalui scan quick response code. Tak hanya itu, untuk membantu teman - teman disabilitas fisik, jalan masuk menuju restoran turut dibuat landai sedangkan untuk teman-teman non disabilitas, mereka akan mengenal teman- teman Tuli dengan sebuah pin bertuliskan “I am Deaf” yang digunakan saat bekerja. Mereka juga dapat mempelajari bahasa isyarat ke tingkat yang lebih tinggi dengan mengikuti kelas setiap sore jam 17.00 - 22.00 WITA.

### **Pola Komunikasi**

#### **Pola Komunikasi Satu Arah**

Komunikasi satu arah dalam Restoran Inklusiv Warung mengacu pada proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan tanpa adanya umpan balik langsung dan bersifat direktif (proses komunikasi bersifat linear). Komunikasi satu arah dalam Restoran Inklusiv Warung mengacu pada proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan tanpa adanya umpan balik langsung dan bersifat direktif (proses komunikasi bersifat linear).

Salah satu contoh penerapan komunikasi satu arah dalam Restoran Inklusiv Warung adalah ketika pimpinan memberikan arahan kepada karyawan Tuli saat bekerja. Salah satu contoh penerapan komunikasi satu arah dalam Restoran Inklusiv Warung adalah ketika pimpinan memberikan arahan kepada karyawan Tuli saat bekerja.

### **Pola Komunikasi Dua Arah**

Restoran Inklusiv Warung menggunakan komunikasi dua arah menjadi landasan utama dalam menjalin interaksi yang harmonis antara karyawan dan pelanggan. Proses ini terjadi secara kontinu, baik saat karyawan teman Tuli menerima pesanan dari pelanggan maupun saat berinteraksi antara sesama karyawan. Komunikasi dua arah terjadi ketika ada interaksi yang saling menguntungkan antara pengirim pesan (komunikator) dan penerima pesan (komunikan) (Kumparan.com, 2023).

Karyawan seringkali menjadi pemimpin dalam menginisiasi proses komunikasi dua arah. Salah satu contoh yang paling nyata adalah peran karyawan yang merupakan teman Tuli. Dengan menggunakan pin yang menunjukkan status mereka sebagai teman tuli, mereka memberikan sinyal kepada pelanggan bahwa mereka memiliki keterbatasan pendengaran. Hal ini menciptakan kesadaran dan pemahaman dari pelanggan untuk berkomunikasi secara inklusif.

Tidak hanya berinteraksi dengan pelanggan, komunikasi dua arah juga penting dalam hubungan antara sesama karyawan di Restoran Inklusiv Warung. Dalam lingkungan kerja inklusif, karyawan memiliki berbagai latar belakang dan kebutuhan komunikasi. Oleh karena itu, kemampuan untuk mendengarkan dengan empati dan memberikan umpan balik yang konstruktif menjadi kunci dalam menjaga hubungan yang harmonis di antara sesama karyawan. Pola komunikasi dua arah di Restoran Inklusiv Warung adalah pondasi penting dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif bagi semua individu.

## **Pola Komunikasi Multi Arah**

Pola komunikasi multi arah merupakan proses dialog yang terjadi dalam kelompok yang lebih besar, di mana komunikator dan komunikan saling bertukar pikiran secara logis. Hubungan-hubungan dinamis berkaitan dengan hubungan antara orang- orang-perorangan, antara kelompok- kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi ini merupakan hubungan timbal balik antara dua orang atau lebih dan masing-masing orang yang terlibat di dalamnya memainkan peran. Salah satu peran utama dalam pola komunikasi multi arah di Restoran Inklusiv Warung adalah teman Tuli yang menjadi karyawan. Mereka tidak hanya berperan sebagai penyampai pesan, tetapi juga sebagai penerima pesan. Meskipun memiliki keterbatasan pendengaran, teman Tuli mampu membangun komunikasi yang efektif melalui bahasa isyarat, tulisan, dan ekspresi wajah. Keberadaan mereka menjadi simbol inklusi dan kesempatan bagi semua orang untuk berpartisipasi.

Dalam konteks rapat atau diskusi, pola komunikasi multi arah memungkinkan terjadinya kolaborasi yang dinamis dan inklusif. Setiap individu, termasuk teman Tuli, memiliki kesempatan untuk berkontribusi dan berbagi ide. Dengan demikian, keputusan yang diambil menjadi lebih representatif dan mewakili kepentingan semua pihak.

## **Hambatan Komunikasi**

### **Hambatan Eksternal**

Dalam interaksi sosial, komunikasi adalah pondasi utama untuk memahami dan berinteraksi dengan orang lain. Namun, bagi teman Tuli, tantangan dalam komunikasi eksternal seringkali menjadi kendala yang menghambat interaksi yang efektif di lingkungan sehari-hari. Hambatan eksternal, adalah hambatan yang berasal dari luar individu yang terkait dengan lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya. Hambatan komunikasi eksternal dalam teman tuli bisa berupa bahasa yang tidak dapat dipahami sepenuhnya, kekurangan penggunaan isyarat nonverbal, atau kekurangan pengertian dalam suara dan intonasi. Dari hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan kesalahpahaman nonverbal menjadi tantangan serius bagi teman tuli sebagai karyawan di Restoran Inklusiv Warung. Kekurangan dalam memahami pesan- pesan non-verbal seperti gerakan badan, ekspresi wajah, serta bahasa tubuh lainnya bisa menyulitkan komunikasi efektif (Annisa, dkk. 2019). Misalnya, teman Tuli menemukan kesulitan dalam

memahami ekspresi wajah seseorang atau gerakan tubuh yang menunjukkan emosi atau maksud tertentu.

### **Hambatan Internal**

Hambatan komunikasi internal yang muncul dari kondisi fisik dan psikologis individu menjadi tantangan utama yang harus diatasi dalam berinteraksi, terutama di lingkungan seperti warung inklusif. Cristo, seorang teman Tuli, berbagi pengalamannya tentang kesulitan berbaaur dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai narasumber, hambatan komunikasi internal yang dihadapi oleh teman Tuli sebagai karyawan di Restoran Inklusiv Warung yakni:

1. Keterbatasan Pengetahuan tentang Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo)

Masyarakat luas sering kali tidak memahami Bisindo, yang merupakan bahasa isyarat yang digunakan oleh teman tuli. Hal ini terkadang menyulitkan komunikasi antara teman Tuli dan pelanggan.

2. Stigma Sosial

Stigma yang masih ada di masyarakat menjadi penghalang bagi teman tuli untuk berinteraksi dengan bebas. Stigma ini dapat membuat mereka merasa tidak nyaman dan tidak diakui secara penuh dalam komunikasi. Stigma dan perasaan minder dari masyarakat terhadap teman Tuli dapat mempengaruhi pendapat dan persepsi masyarakat terhadap mereka, sehingga mempersulit interaksi sosial.

3. Kurangnya Sosialisasi Bisindo

Kurangnya sosialisasi Bisindo kepada masyarakat umum menyulitkan penggunaan bahasa isyarat oleh teman tuli dalam berkomunikasi sehari-hari.

4. Keterbatasan dalam Pengambilan Keputusan

Kecenderungan untuk melawan atau menolak perubahan, disebabkan oleh kecemasan, kegagalan, dan kekurangan keterampilan komunikasi, dapat menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan yang diperlukan.

## **Hambatan Teknis**

Hambatan komunikasi teknis merujuk pada kendala yang timbul akibat keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari ketidakmampuan peralatan modern hingga kurangnya aksesibilitas terhadap teknologi yang memadai (Putri, 2022). Di Restoran Inklusiv Warung, hambatan komunikasi teknis bisa menjadi penghalang bagi interaksi yang efektif antara teman Tuli dan pengunjung lainnya. Contohnya, jika peralatan komunikasi seperti alat penerjemah bahasa isyarat mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik, teman tuli akan kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang lain yang tidak fasih dalam bahasa isyarat.

Meskipun hambatan komunikasi teknis dapat menjadi tantangan, Restoran Inklusiv Warung berusaha keras untuk mengatasinya dengan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung komunikasi antara semua pengunjung, termasuk teman Tuli. Salah satu upaya utama adalah melalui pelatihan bahasa isyarat untuk karyawan. Sebelum memulai pekerjaan, semua karyawan diwajibkan mengikuti kelas bahasa isyarat. Perusahaan bahkan memberikan insentif bagi karyawan yang berhasil lulus, seperti pembayaran biaya pelatihan. Ini tidak hanya memungkinkan karyawan untuk berkomunikasi dengan teman Tuli, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.

## **Hambatan Semantik**

Dalam dunia komunikasi, hambatan semantik merupakan salah satu aspek yang krusial. Hambatan semantik merujuk pada kesulitan dalam penafsiran makna suatu pesan yang disampaikan melalui kata-kata atau bahasa. Hambatan komunikasi semantik di Restoran Inklusiv Warung bisa timbul karena berbagai alasan. Salah satunya adalah perbedaan pemahaman makna kata-kata atau bahasa antara komunikator (orang yang berbicara) dan komunikan (orang yang mendengarkan). Misalnya, penggunaan kosakata atau frasa yang mungkin kurang dikenal oleh teman Tuli dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam pemahaman pesan. Beberapa hambatan komunikasi semantik di Restoran Inklusiv Warung yang ditemukan oleh peneliti yakni terjadi kesalahpahaman dalam makna yang disampaikan oleh teman tuli melalui bahasa isyarat. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan interpretasi atau kurangnya pemahaman tentang kosakata yang digunakan. Akibat dari kesalahpahaman makna tersebut, beberapa tamu terkadang melakukan perilaku diskriminatif atau menyimpang terhadap teman Tuli.

Selain itu, dalam situasi di mana ada teman Tuli, hambatan semantik juga bisa timbul karena keterbatasan dalam menyampaikan pesan secara jelas dan tepat kepada teman Tuli. Meskipun Restoran Inklusiv Warung telah dilengkapi dengan fasilitas atau pelatihan untuk memfasilitasi komunikasi dengan teman Tuli, namun tetap saja ada kemungkinan kesalahan dalam interpretasi makna pesan.

Salah satu solusi yang telah dilakukan oleh Restoran Inklusiv Warung untuk mengatasi hambatan komunikasi semantik adalah dengan menyediakan pelatihan komunikasi yang sesuai bagi stafnya. Pelatihan ini dapat mencakup penggunaan bahasa isyarat atau teknik komunikasi alternatif lainnya yang dapat mempermudah interaksi dengan teman tuli. Selain itu, penggunaan kata-kata yang sederhana dan jelas juga dapat membantu dalam mengurangi hambatan semantik.

### **Hambatan Perilaku**

Hambatan komunikasi perilaku adalah gangguan atau kesulitan dalam proses komunikasi yang disebabkan oleh faktor-faktor manusia, seperti emosi, prasangka pribadi, persepsi, ketidakcakapan, dan kemampuan atau ketidakmampuan (Putri, 2022). Hal ini dapat mempengaruhi interaksi antara individu-individu, terutama di lingkungan yang inklusif seperti Restoran Inklusiv Warung yang menyediakan layanan bagi semua orang, termasuk teman tuli. Di Restoran Inklusiv Warung, hambatan komunikasi perilaku sering kali muncul terutama ketika berinteraksi dengan teman Tuli.

Meskipun telah menyediakan lingkungan yang ramah terhadap penyandang disabilitas, namun masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui peneliti, diantaranya:

#### **1. Prasangka dan Persepsi**

Beberapa orang memiliki prasangka terhadap kemampuan teman Tuli dalam berkomunikasi. Mereka mungkin meragukan apakah teman Tuli bisa bekerja di lingkungan yang dinamis seperti warung, terutama dalam situasi yang memerlukan tanggapan cepat.

#### **2. Keterbatasan Komunikasi**

Keterbatasan dalam berkomunikasi, terutama bagi teman Tuli yang tidak dapat berbicara dan mendengar, dapat menjadi hambatan yang signifikan. Ini bisa menyulitkan dalam proses pemesanan atau dalam memahami instruksi pekerjaan.

### 3. Stigma dan Diskriminasi

Meskipun diskriminasi secara terang-terangan tidak diizinkan di warung inklusif, masih ada beberapa tamu yang melihat teman tuli dengan pandangan skeptis atau merasa tidak nyaman.

#### **Ekspresi dan Gesture**

Dalam interaksi sehari-hari, komunikasi bukan hanya terjadi melalui kata-kata, tetapi juga melalui ekspresi tubuh dan gesture. Mengacu pada Teori Struktur Kumulatif yang dijelaskan oleh Ekman dan Friesen dalam *Encyclopedia of Communication Theory* (2009), peneliti dapat memahami bagaimana ekspresi dan gestur membantu memperjelas komunikasi, bahkan dalam konteks Restoran Inklusif Warung yang melibatkan berbagai macam individu dengan beragam kebutuhan komunikasi. Teori Struktur Kumulatif fokus pada pentingnya ekspresi tubuh dan gesture dalam komunikasi, daripada hanya pada struktur perilaku verbal. Menurut teori ini, terdapat lima jenis perilaku ekspresif yang mendukung komunikasi yakni:

#### 1. Emblem

Emblem merujuk pada gerakan tubuh atau ekspresi wajah yang memiliki makna spesifik dan dapat memperkuat pesan verbal. Berikut adalah beberapa cara di mana gerakan tubuh atau ekspresi wajah dapat membantu dalam interaksi dengan teman tuli di Restoran Inklusif Warung:

##### a. Mengangguk sebagai Tanda Persetujuan

Ketika seseorang berbicara dengan teman Tuli di Restoran Inklusif Warung, mereka dapat menggunakan gerakan mengangguk untuk menunjukkan persetujuan terhadap apa yang dikatakan. Ini memberikan umpan balik positif kepada pembicara dan memperkuat kesan bahwa pesan mereka telah dipahami.

##### b. Senyum sebagai Tanda Pujian

Meskipun teman Tuli tidak bisa mendengar pujian secara verbal, senyum adalah contoh emblem yang kuat untuk menyampaikan apresiasi dan pujian. Misalnya, ketika seorang teman Tuli berhasil menyiapkan pesanan pelanggan dengan baik di warung, rekan kerja atau pelanggan lain dapat memberikan senyuman sebagai tanda penghargaan atas kerja keras mereka.

c. Melambaikan Tangan sebagai Tanda Salam

Ketika seorang teman Tuli memasuki Restoran Inklusiv Warung, pelanggan atau rekan kerja dapat memberikan sambutan dengan melambaikan tangan. Meskipun salam verbal tidak terdengar oleh teman Tuli, gerakan tersebut tetap dapat memperkuat kesan ramah dan menyambut.

d. Gestur Tangan untuk Menunjukkan Permintaan atau Keinginan

Jika seorang teman Tuli ingin memesan minuman atau makanan di warung, mereka dapat menggunakan gestur tangan seperti mengangkat jari untuk menunjukkan jumlah atau jenis barang yang mereka inginkan. Ini membantu dalam komunikasi yang efisien antara teman Tuli dan sesama karyawan.

e. Ekspresi Wajah untuk Menyampaikan Emosi

Meskipun ekspresi wajah tidak selalu mudah dilihat oleh teman Tuli, mereka masih dapat memanfaatkannya untuk menyampaikan emosi. Misalnya, jika seorang teman Tuli merasa senang atau gembira atas sesuatu yang terjadi di warung, mereka dapat menampilkan senyum yang jelas atau bahkan tertawa jika situasinya mengharuskan. Hal ini membantu mereka dalam berkomunikasi dengan orang-orang di sekitarnya tanpa perlu bergantung sepenuhnya pada bahasa isyarat.

2. Ilustrator

Ilustrator adalah salah satu dari lima jenis perilaku ekspresif yang digunakan untuk mendukung penyampaian pesan verbal. Perilaku ini melibatkan gerakan tubuh atau ekspresi wajah yang secara visual memperkuat atau menyoroti pesan yang disampaikan secara verbal. Dalam konteks interaksi dengan teman Tuli di Restoran Inklusiv Warung, penggunaan konsep ilustrator dapat menjadi alat penting dalam memfasilitasi komunikasi yang efektif.

Peneliti menemukan bahwa teman Tuli seringkali menggunakan konsep ilustrator jika ingin mengekspresikan ketidaksetujuannya terhadap suatu topik yang sedang dibahas di Restoran Inklusiv Warung. Meskipun mereka tidak dapat menggunakan bahasa secara verbal, mereka masih dapat menggunakan ilustrator untuk menyampaikan perasaan mereka kepada orang lain. Salah satu contohnya adalah dengan mengernyitkan kening. Mengernyitkan kening adalah gerakan wajah yang umumnya diasosiasikan dengan kebingungan atau ketidaksetujuan. Ketika seseorang

mengernyitkan kening, ekspresi wajah mereka menjadi sedikit tegang atau mengerut, menciptakan tampilan yang jelas menunjukkan bahwa mereka tidak sepenuhnya setuju dengan apa yang sedang dibicarakan atau bahwa mereka merasa bingung terhadap topik tersebut.

Di Restoran Inklusiv Warung, teman Tuli menggunakan gerakan ini untuk menunjukkan ketidaksetujuan atau keherenan terhadap sesuatu yang dikatakan oleh orang lain atau untuk mengekspresikan ketidakpahaman terhadap suatu konsep. Hal ini membantu mereka untuk tetap terlibat dalam percakapan dan memastikan bahwa pesan mereka dipahami oleh orang lain di sekitar mereka.

### 3. Regulator

Regulator adalah salah satu jenis perilaku ekspresif yang digunakan untuk mengatur percakapan. Dalam konteks teman tuli di Restoran Inklusiv Warung, regulator menjadi penting karena membantu mereka untuk berpartisipasi dalam interaksi sosial dengan lebih efektif. Beberapa hal yang ditemukan oleh peneliti terkait penggunaan konsep regulator pada teman Tuli yang bekerja di Restoran Inklusiv Warung adalah mengangkat jari, mengangguk, menunjukkan minat (bisa dilakukan dengan gerakan tubuh seperti mencondongkan tubuh ke depan atau mengangguk secara aktif saat seseorang berbicara), dan mengangkat tangan.

Dengan menggunakan konsep regulator secara efektif, teman tuli dapat merasa lebih percaya diri dan terlibat dalam komunikasi di Restoran Inklusiv Warung. Hal ini juga membantu orang lain untuk lebih memahami kebutuhan mereka dalam percakapan dan menciptakan lingkungan yang inklusif di mana semua orang dapat berkomunikasi dengan nyaman.

### 4. Adaptor

Adaptor adalah perilaku yang disengaja dan seringkali tanpa disadari yang digunakan untuk memberikan kenyamanan dalam penyampaian pesan atau dalam situasi komunikasi. Terdapat dua sub- kategori utama dari adaptor: adaptor "self" dan adaptor "object".

Dalam konteks Restoran Inklusiv Warung, teman tuli menggunakan konsep adaptor "self" seperti menyentuh dagu mereka sebagai tanda bahwa mereka ingin menyampaikan sesuatu atau bahwa mereka membutuhkan perhatian orang lain. Misalnya, ketika mereka ingin menyampaikan pesan kepada orang lain atau jika mereka merasa tidak nyaman dengan situasi tertentu, mereka

secara alami akan melakukan gerakan seperti ini sebagai cara untuk mengekspresikan diri atau memperoleh perhatian.

Temuan dalam Restoran Inklusiv Warung, teman tuli menggunakan konsep adaptor "object" seperti memainkan kunci atau menggigit pensil ketika mereka merasa tidak nyaman atau cemas dalam situasi percakapan. Tindakan ini dapat menjadi cara untuk mengurangi ketegangan atau untuk mengalihkan perhatian dari kecemasan yang mereka rasakan.

## 5. Affect Display

Affect display mengacu pada cara seseorang mengekspresikan emosi melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, atau bahasa tubuh secara umum. Emosi yang diekspresikan dapat disengaja atau tidak disengaja, dan mereka bisa mendukung pesan verbal yang disampaikan atau berdiri sendiri sebagai komunikasi non-verbal. Peneliti menemukan beberapa jenis-jenis affect display yang digunakan pada saat teman Tuli sebagai karyawan Restoran Inklusiv Warung berinteraksi, diantaranya:

1. Dalam situasi di Restoran Inklusiv Warung, seorang teman Tuli menunjukkan kemarahan dengan gerakan tubuh yang cepat atau ekspresi wajah yang tegang jika ada situasi yang membuatnya frustrasi atau tidak nyaman.
2. Peneliti menemukan ketika teman Tuli membuat kesalahan di depan pelanggan, mereka menunjukkan rasa malu dengan ekspresi wajah yang canggung atau memalingkan pandangan.
3. Jika ada situasi yang menakutkan di Restoran Inklusiv Warung, seperti kebisingan yang tiba-tiba, seorang teman Tuli menunjukkan ekspresi takut melalui gestur tubuh atau wajah yang mencerminkan kecemasan.
4. Teman Tuli di Restoran Inklusiv Warung dapat mengekspresikan kegembiraan mereka saat melakukan pekerjaan yang menyenangkan atau saat berinteraksi dengan pelanggan yang ramah melalui ekspresi wajah yang ceria atau gerakan tubuh yang aktif.

5. Jika seorang teman Tuli mengalami kegagalan atau kehilangan rekan kerjanya di Restoran Inklusiv Warung, mereka akan menunjukkan ekspresi sedih melalui ekspresi wajah yang murung atau gerakan tubuh yang lamban.

6. Jika terjadi situasi yang tak terduga di Restoran Inklusiv Warung, seperti benda yang jatuh secara tiba-tiba, teman Tuli mengekspresikan rasa terkejut melalui gestur tubuh atau ekspresi wajah yang mencerminkan kejutan.

Selain itu, affect blend adalah fenomena di mana individu mengekspresikan beberapa emosi secara bersamaan. Misalnya fenomena ini terjadi pada saat seorang teman tuli di Restoran Inklusiv Warung menunjukkan campuran ekspresi antara kegembiraan dan kekhawatiran jika mereka menerima pujian atas pekerjaan mereka tetapi juga merasa cemas karena tugas yang menantang. Dengan memahami penggambaran emosi dan affect display, kita dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana komunikasi efektif dapat terjadi meskipun ada hambatan komunikasi yang timbul akibat ketiadaan pendengaran.

## **KESIMPULAN**

Restoran Inklusiv Warung tidak hanya mencerminkan keragaman dalam masyarakat, tetapi juga menampilkan dinamika interaksi komunikasi yang unik. Pemahaman mendalam tentang pola komunikasi, hambatan-hambatan yang muncul, serta penggunaan ekspresi dan gesture yang tepat sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memfasilitasi komunikasi yang efektif bagi teman tuli dan seluruh anggota tim di Restoran Inklusiv Warung. Dengan demikian, keseluruhan aspek ini membentuk sebuah dinamika interaksi komunikasi yang kompleks antara teman tuli dengan teman dengar di Restoran Inklusiv Warung.

Saran dari peneliti yang ingin disampaikan kepada masyarakat umum yakni meningkatkan pemahaman dan empati terhadap pengalaman dan kebutuhan teman tuli dalam berkomunikasi. Ini dapat dilakukan dengan mendengarkan mereka secara aktif, menghargai komunikasi non-verbal, dan memperhatikan kebutuhan mereka dalam situasi komunikasi sehari-hari.

Diperlukan pula upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) sebagai bahasa komunikasi utama bagi komunitas teman tuli. Ini termasuk penyediaan informasi, pelatihan, dan kampanye penyuluhan tentang pentingnya Bisindo sebagai alat komunikasi yang sah dan efektif.

Pemerintah perlu meningkatkan aksesibilitas dan inklusi bagi teman tuli dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan layanan kesehatan. Ini dapat dilakukan melalui kebijakan yang mendukung pelatihan khusus dan penempatan pekerjaan yang sesuai, serta penyediaan fasilitas dan layanan publik yang ramah bagi teman tuli. Selain itu, pemerintah perlu mengadopsi kebijakan yang mendorong inklusi dan kesetaraan dalam semua bidang kehidupan, dengan memastikan bahwa teman tuli memiliki akses yang sama dengan layanan publik, peluang pekerjaan, dan keterlibatan dalam kegiatan sosial dan budaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Listiani, W. HS Ahimsa Putra, GRLL Simatupang, YA Piliang. 2013. Struktur Modal Pierre Bourdieu Pada Pelaku Kreatif Grafis Bandung. *ATRAT: Jurnal Seni Rupa*, Vol. 1(1).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. BUKU. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (perpusnas.go.id)*
- Azzahra, S. R. (2022). Komunikasi Disabilitas: Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar. *Nteraksi Online*, 11(1), 272-284. *Komunikasi Disabilitas: Memahami Hambatan Komunikasi Dan Social Support Pegawai Frontline Tuli Di Lingkungan Kerja Dengar | Rafa Azzahra | Interaksi Online (Undip.Ac.Id)*
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Disabilitas. Disabilitas - Long Form Sensus Penduduk 2020 - Badan Pusat Statistik (bps.go.id)*
- Cahyati, T. T. (2022). Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Kepada Pelanggan (Studi Kasus Pada Kafe Dapur Difable Bandar Lampung). Universitas Lampung. *Selamat Datang - Digital Library (Unila.Ac.Id)*
- Devito, A. J. (1989). *The Interpersonal Communication Book*. Professional Books. BUKU. *The Interpersonal Communication Book : Joseph A DeVito : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive*

- Devito, J. A. (2009). *The Interpersonal Communication Book*. Boston: Pearson. BUKU. 013462310X.pdf (pearsonhighered.com)
- Efendy, O. (2019). *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. BUKU. ILMU KOMUNIKASI Teori Dan Praktik Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy PDF | PDF (scribd.com)
- Kumparan.com. 2023. Pengertian dan Contoh Komunikasi 2 Arah. Terdapat pada <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-dan-contoh-komunikasi-2-arah-20ysofhaXiH>. Diakses pada 10 Maret 2024.
- Littlejohn, S. W. (2006). *Teori Komunikasi*. Jakarta : Salemba Humanika. Teori Komunikasi = theories of human communications / penulis, Stephen
- W. Littlejohn & Karen A. Foss | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (perpusnas.go.id) Repository Umby (Mercubuana- Yogya.Ac.Id)
- Nainggolan, Nana Triapnita, dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Putri, Vanya Karunia Mulia. 2022. *Hambatan Komunikasi: Pengertian serta Bentuk Hambatannya*. Terdapat pada [https://www.kompas.com/skola/read/2022/01/28/110000869/hambatan-komunikasi--pengertian-serta-bentuk-hambatannya?lgn\\_method=google](https://www.kompas.com/skola/read/2022/01/28/110000869/hambatan-komunikasi--pengertian-serta-bentuk-hambatannya?lgn_method=google). Diakses pada 10 Maret 2024.
- Robbins, S. P. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. *Perilaku organisasi = Organizational behavior* / Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge ; penerjemah Diana Angelica, Ria Cahyani, Abdul Rosyid | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (perpusnas.go.id)
- Tatang, S. (2016). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia. BUKU. *Dinamika komunikasi / Drs. Tatang S., M.Si.* | OPAC Perpustakaan Nasional RI. (perpusnas.go.id)
- Wazis, K. (2017). *Strategi Komunikasi Dalam Persaingan Media Massa Lokal: Studi Kasus Anjloknya Koran Jawa Pos Radar Jember*. Universitas Padjajaran.
- Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. BUKU. [PDF] *Pengantar Ilmu Komunikasi (Wiryanto) - Free Download PDF* (epdfx.com)