

**TINDAK KOMUNIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TUNARUNGU  
(STUDI KASUS PADA SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE)**

Zera Edenzwo Subandi, S.I.Kom., M.I.Kom<sup>1</sup> Celine Febianca<sup>2</sup>

E-mail : zeraedenzwo@gmail.com<sup>1</sup> Celine.febiancaa@gmail.com<sup>2</sup>

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Bunda Mulia<sup>1</sup>  
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Bunda Mulia<sup>2</sup>

Universitas Bunda Mulia, Jakarta Utara

**ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the process of interaction between deaf people and people heard at Sunyi House of Coffee and Hope through the perspective of Communication Psychology. In the interaction of both, there is a mirror neuron process that explains that humans create motor templates - a prototype or blueprint in the brain - that allows humans to mimic certain movements or certain tones in response to the other person. This research is a qualitative research using a case study method with the source of data analysis taken from observations, interviews and documentation. Therefore, the researcher uses data triangulation and exploration data analysis techniques. The results of the study found that mirror neurons are very helpful between deaf and non-deaf people in an attempt to encode and decode messages between communicators and communicants through imitation of movement as part of the response to the interlocutor. In addition it is evident that the five parts of the body that are discussed in mirror neurons, namely the lips, neck, shoulders, hands, and feet have a major role in the communication process of fellow deaf people. Based on observations on deaf baristas, researchers believe that deaf human resources can compete with non-deaf human resources in the country so that companies need to provide equal opportunities for deaf human resources to work.*

**Keywords :** *Qualitative, Sunyi House of Coffee and Hope, Communication Psychology, SDM Tunarungu*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Manusia adalah makhluk sosial yang dalam kesehariannya akan selalu berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Interaksi antar manusia jika dikaji dalam Ilmu Komunikasi didalamnya meliputi proses komunikasi linguistik dan komunikasi nonlinguistik. Proses ini melibatkan proses pemerolehan dan produksi bahasa didalam otak yang kemudian diimplementasikan melalui perilaku seseorang. Hal ini dapat dipelajari sebagai ilmu Neurolinguistik. Menurut Ahlsen (2006:3), neurolinguistik mengkaji hubungan bahasa dan komunikasi pada aspek lain fungsi otak, dengan kata lain mengeksplorasi proses otak untuk produksi bahasa dan komunikasi.

Proses neurolinguistik dapat saja berbeda bagi beberapa kasus, salah satunya orang dengan disabilitas pendengaran atau disebut tunarungu. Disfungsi pendengaran yang dialami oleh seorang tunarungu berdampak pada kesulitan memproduksi bahasa sehingga interaksi dengan orang dengar akan terhambat. Realitas inilah yang membuat orang tunarungu cenderung untuk membangun interaksi sosial dengan sesama tunarungu karena keduanya saling memahami bahasa isyarat. Berbeda dengan orang dengar yang tidak memahami bahasa isyarat membuat sebuah

percakapan dengan orang tunarungu sulit untuk dipahami sehingga penolakan interaksi dengan orang tunarungu terjadi.

Peneliti tertarik melakukan pengamatan terkait bagaimana interaksi orang tunarungu dengan orang dengaryang terjadi di Sunyi House of Coffee and Hope. Cafe yang berlokasi di Fatmawati, Jakarta Selatan ini mempekerjakan semua orang tunarungu dari kasir hingga bartenernya. Pengunjung/*customer* daricafe Sunyi tidak terbatas hanya orang tunarungu saja, namun ada juga *customer* dari orang dengar. Permasalahan dalam realitas yang peneliti lihat adalah adanya komunikasi antara pekerja tunarungu dengan *customer* dengar dilakukan melalui proses perpaduan bahasa linguistik dan nonlinguistik yang dapat diteliti dari sudut pandang Neurolinguistik dari kajian Psikologi Komunikasi dan dikaitkan dengan Interaksi Simbolik milik Mead sebagai penelitian yang mampu memberikan penjelasan bagaimana bahasa yang diproduksi dapat menjadi pesan yang efektif dapat dipahami oleh lawan bicara. Jika dikaitkan dengan interaksi simbolik, maka orang tuna rungu ketika berkomunikasi dengan orang dengar akan menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi. Simbol-simbol tersebut memiliki makna yang dapat memicu respon dari

pemahaman lawan bicara terhadap sebuah simbol.

### **Urgensi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana interaksi komunikasi yang terjadi antara para sumber daya manusia tunarungu di Sunyi House of Coffee and Hope dengan *customer* dengan bentuk akomodasi komunikasi verbal dan non-verbal. Permasalahan yang diangkat dan menjadi urgensi penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan mengenai bagaimana orang tunarungu dapat memproduksi bahasa, karena umumnya orang tunarungu akan mengalami keterlambatan dalam mempelajari bahasa dan keterlambatan berbicara jika dibandingkan dengan orang dengar. Membutuhkan waktu yang lebih lama untuk orang tunarungu dapat memahami bahasa yang telah disepakati untuk digunakan oleh mayoritas orang dengar. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati bahasa tubuh, ekspresi wajah, gesture, maupun gerakan mulut oleh baristatunarungu sebagai upaya menyampaikan sebuah pesan. Selain itu peneliti juga ingin membuktikan bahwa orang disfungsi pendengaran mampu untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh orang normal dan dapat meningkatkan daya saingnya sebagai SDM di Indonesia.

### **Tujuan**

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memperdalam kajian psikologi komunikasi untuk memahami tindak komunikasi sumber daya manusia tunarungu dan penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan sumbangsih penelitian mengenai daya saing SDM dalam negeri yang memiliki keunikan tersendiri, yaitu tunarungu.

### **Manfaat**

#### **Manfaat Teoritis**

1. Memberikan sumbangan pemahaman cara berfikir melalui tradisi dan teori ilmu komunikasi.
2. Memberikan sumbangan pemahaman kajian psikologi melalui sudut pandang ilmu komunikasi.
3. Memberikan sumbangan pemikiran dalam penelitian bidang ilmu komunikasi secara kualitatif.

#### **Manfaat Praktis**

1. Memberikan penjelasan bagi pembaca yang tertarik mengenai psikologi komunikasi dan sebagai purwarupa penelitian yang membahas mengenai daya saing SDM dalam negeri.

2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat mengenai keberadaan para tunarungu yang juga bisa memiliki daya saing dengan SDM dalam negeri.
3. Memberikan kesadaran bagi pelaksana bisnis untuk bisa mempekerjakan SDM tunarungu yang juga bisa melakukan tindak komunikasi dan bekerja dengan baik
4. Memberikan kesadaran bagi masyarakat yang juga tunarungu agar tidak rendah diri dan tidak kalah bersaing dengan SDM dalam negeri lainnya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan Penelitian dalam ranah Kualitatif. Metode yang digunakan adalah studi kasus. Sumber analisa data dari penelitian ini diambil dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Maka dari itu, Peneliti menggunakan triangulasi data dan teknik analisa data eksplorasi.

### **Sunyi House of Coffee and Hope**

Sunyi House of Coffee and Hope merupakan kafe sosial yang terletak di Jalan RS Fatmawati Raya No.15, RT

001/RW 003, Cilandak, Jakarta Selatan. Kafe ini buka setiap hari Selasa sampai dengan Minggu pukul 10:00 – 22:00 WIB. Kafe ini memiliki keunikan dan daya tarik sendiri, yaitu seluruh karyawan yang terlibat di dalam kafe merupakan orang difabel, mulai dari pelayan, barista, cook, hingga kasir. Menurut Fernaldo Garcia, pemilik dari Sunyi House of Coffee and Hope, konsep dasar dari kafe miliknya untuk merangkul dan memberi kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk bekerja, karena tidak banyak perusahaan yang mau mempekerjakan mereka. Para pegawai dilatih atau di *training* sehingga tidak kalah saing dengan sumber daya manusia normal (tidak difabel) yang bekerja di kafe-kafe lainnya. Para pekerja menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seperti pekerja normal pada umumnya dan bahkan terkadang mereka juga mengajari bahasa-bahasa isyarat kepada para pelanggan. Kafe sosial tersebut terbuka untuk umum, tidak hanya untuk pelanggan difabel. Interior dari kafe dibuat memang untuk mempermudah orang-orang difabel melakukan interaksi antara satu dengan yang lainnya.

### **Sumber Daya Manusia Tunarungu**

Sumber daya manusia yang menjadi fokus penelitian ini adalah sumber daya manusia tunarungu di Sunyi House of Coffee and Hope. Peneliti akan melihat

bagaimana interaksi yang terjalin antar sesama tunarungu maupun antar tunarungu dengan orang non-tunarungu.

## **Psikologi Komunikasi**

### **Cermin Neuron**

Pada awal 1990-an, neuron cermin ditemukan di korteks serebral premotor monyet kera. Vittorio Gallese, Giacomo Rizzolatti, dan rekan-rekannya di Universitas Parma di Italia mengidentifikasi neuron yang aktif ketika monyet melakukan gerakan tangan tertentu - seperti mengambil buah - dan juga menembak ketika monyet menonton primata lain melakukan gerakan tangan yang sama. Dalam *The Imitatif Mind*, Andrew Meltzoff (2002) menggunakan neuron cermin untuk menjelaskan bagaimana bayi baru lahir manusia, dari 42 menit hingga 72 jam (rata-rata = 32 jam), dapat meniru gerakan kepala dewasa, gerakan tangan, dan gerakan wajah (seperti tonjolan lidah), tonjolan bibir, mulut terbuka, mata berkedip, gerakan pipi dan alis, dan komponen ekspresi emosional). Neuron cermin telah ditemukan di area Brodmann 44 (area Broca) dan daerah lain di otak manusia. Mengenai bahu-bahu dan tanda-

tanda nonverbal bawaan lainnya (seperti bibir terkompresi dan lompatan apel-Adam, dijelaskan di bawah), neuron cermin menyediakan sirkuit otak yang membantu kita intuisi, memecahkan kode, dan memahami maknanya. Ketika kita melihat gerakan memegang tangan, misalnya, atau mendengar nada suara yang marah, neuron cermin membuat templat motorik - sebuah prototipe atau cetak biru di otak kita sendiri - yang memungkinkan kita untuk meniru gerakan tertentu atau nada suara tertentu. Selain itu, melalui tautan ke sistem limbik Otak Mammalia, neuron cermin memungkinkan kita untuk mendecode nuansa emosional dari gerakan tangan yang kita lihat dan nada suara yang kita dengar. Apa yang muncul dari penelitian mirror-neuron adalah bahwa kita tampaknya terprogram untuk menafsirkan tindakan nonverbal orang lain seolah-olah kita sendiri yang membuatnya. Untuk mengeksplorasi secara lebih rinci peran sistem saraf dalam menyandikan dan menguraikan tanda-tanda nonverbal bawaan bawaan, kami fokus di bawah ini pada lima bagian tubuh: bibir,

leher, bahu, tangan, dan kaki. Dari kepala hingga ujung kaki, dan di seluruh dunia, fitur-fitur ini kaya akan ekspresi.

## **Interaksi Simbolik**

### *Mind*

George Herbert Mead mendefinisikan pikiran sebagai proses percakapan seseorang dengan dirinya sendiri, tidak ditemukan di dalam diri individu, pikiran adalah fenomena sosial. Pikiran muncul dan berkembang melalui proses sosial dan menjadi bagian integral proses sosial. Proses sosial ini kemudian mendahului pikiran, namun proses sosial bukanlah produk dari pikiran. Pikiran memungkinkan individu untuk memunculkan respon secara keseluruhan. Melakukan sesuatu berarti memberi respon yang terorganisir, dan apabila respon itu ada dalam dirinya, maka individu telah mempunyai apa yang disebut sebagai pikiran. Pikiran juga dianggap mead secara pragmatis, yakni pikiran melibatkan proses berpikir yang mengarah pada penyelesaian masalah. Menurut Mead, “manusia mempunyai sejumlah kemungkinan tindakan

dalam pemikirannya sebelum ia melakukan tindakan yang sebenarnya”.

Berpikir juga mencakup proses penggunaan simbol-simbol yang memiliki makna. Melalui pemaknaan simbol tersebut, individu dapat memilih yang mana diantara stimulus yang tertuju kepadanya itu akan ditanggapinya. Simbol-simbol ini kemudian menciptakan isyarat dan mengarahkan pada suatu tindakan dan respon yang dapat dipahami oleh masyarakat. Melalui simbol-simbol itulah maka akan terjadi pemikiran.

### *Self*

Self atau diri merupakan ciri khas dari manusia yang tidak dimiliki oleh makhluk lain. Diri adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai sebuah objek dari perspektif yang berasal dari orang lain atau masyarakat. Diri muncul dan berkembang melalui aktivitas interaksi sosial dan bahasa. Self atau diri berkaitan dengan proses refleksi diri, yang secara umum sering disebut sebagai self control atau self monitoring. Melalui refleksi diri individu mampu

menyesuaikan dengan keadaan di mana mereka berada, sekaligus menyesuaikan makna, dan efek tindakan yang mereka lakukan. Dengan kata lain orang secara tidak langsung menempatkan diri mereka dari sudut pandang orang lain. Dari sudut pandang demikian orang memandang dirinya sendiri dapat menjadi individu khusus atau menjadi kelompok sosial sebagai suatu kesatuan.

Diri adalah ketika orang memberikan tanggapan terhadap apa yang telah ditunjukkan kepada lawan bicara dan tanggapan tersebut menjadi bagian dari tindakannya, di mana dalam prosesnya individu tidak hanya mendengarkan dirinya sendiri, tetapi juga merespon dirinya sendiri, berbicara, dan menjawab dirinya sendiri sebagaimana orang lain menjawab kepada dirinya, sehingga kita mempunyai perilaku di mana individu menjadi objek untuk dirinya sendiri.

### ***Society***

Society (masyarakat) memiliki arti proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri. Masyarakat dianggap penting dalam membentuk pikiran dan diri

karena masyarakat mampu mencerminkan sekumpulan tanggapan terorganisir yang dimaknai oleh individu dalam bentuk “aku”. Menurut pengertian individual ini masyarakat mempengaruhi mereka, memberi mereka kemampuan melalui kritik diri, untuk mengendalikan diri mereka sendiri. Mead menjelaskan pemikiran tentang *pranata sosial* (*social institutions*) yang didefinisikan sebagai “tanggapan bersama dalam komunitas” atau “kebiasaan hidup komunitas”. Hal ini dipahami bahwa keseluruhan tindakan komunitas tetuju pada individu berdasarkan keadaan tertentu menurut cara yang sama, berdasarkan keadaan itu pula, terdapat respon yang sama dipihak komunitas. Proses ini disebut proses “pembentukan pranata”

## **HASIL PENELITIAN**

### **Sunyi House of Coffee and Hope – New Normal (Covid19)**

Sunyi House of Coffee and Hope adalah sebuah toko kopi yang berlokasi di Jalan RS Fatmawati Raya No.15, RT 001/RW 003, Cilandak, Jakarta Selatan. Kafe ini didirikan oleh Mario Gultom, Yo Renno, Almaz Nizar, dan Irfan Alvianto

yang mempunyai visi untuk memberikan kesetaraan dan menghilangkan diskriminasi bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Maka dari itu Sunyi House of Coffee and Hope memiliki daya tarik yang membedakannya dari kafe-kafe lain karena kafe ini mempekerjakan orang dengan disabilitas khususnya tunarungu mulai dari barista, cook, kasir, hingga juru parkirnya. Mereka diberikan pelatihan/*training* khusus untuk dapat bekerja secara professional selayaknya orang non-disabilitas. Tidak hanya itu, kafe ini juga memiliki desain yang ramah disabilitas, terbukti dari adanya *tactile paving* yaitu ubin dengan ornament timbul untuk memandu jalan tunanetra, huruf braille, dan furniture yang dapat dipindahkan dengan mudah apabila ada pelanggan yang menggunakan kursi roda. Nama Sunyi sendiri berarti jauh dari kejahatan, jauh dari arogansi, jauh dari perbedaan, semua sama, semua tenang, dan semua Sunyi. Sunyi menjadi jembatan untuk memberikan kesempatan bagi orang tunarungu agar dapat meningkatkan daya saing SDM lewat bisnis kopi yang bukan hanya mengutamakan laba namun juga keberlanjutan bagi kesejahteraan kaum disabilitas di Indonesia.

Sunyi selalu berupaya mensosialisasikan nilai kesetaraan dan empati melalui akun Instagram mereka yaitu @sunyi.coffee dengan menggunakan

tagar #mendengarsunyi. Tagar ini bermakna bahwa sebagai orang non-disabilitas seharusnya kita dapat menyesuaikan diri dengan orang disabilitas, bukan orang disabilitas yang harus selalu menyesuaikan diri dengan orang non-disabilitas. *Campaign* #mendengarsunyi kemudian dijalankan dalam bentuk sosialisasi budaya Tuli, seperti kelas untuk belajar bahasa isyarat, pelatihan barista oleh teman-teman tunanetra, kerjasama dengan Tropicana Slim untuk membuat film pendek, dan sebagainya.

Selama masa pandemi Covid-19 di Indonesia, Sunyi House of Coffee and Hope melakukan penyesuaian jam operasional sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebelumnya jam operasional Sunyi adalah Selasa – Minggu pukul 10:00 – 22:00 WIB, kemudian selama masa transisi PSBB berubah menjadi Senin – Minggu pukul 08:00 – 20:00 WIB. Selain itu, penerapan protokol tatanan kehidupan baru juga dijalankan, yaitu diantaranya pelanggan wajib mencuci tangan dan disinfektan diri sebelum masuk dan melakukan pemesanan, menggunakan masker selama di area Sunyi, membatasi penggunaan 1 meja maksimal hanya untuk 3 orang, dan memprioritaskan pembayaran menggunakan non-tunai. Manajemen juga mengurangi jumlah barista yang bekerja



dalam 1 shift, dari sebelumnya 3 orang/shift menjadi 1 orang/shift. Hal ini dilakukan akibat penurunan jumlah pelanggan/*traffic* sebesar 70%, membuat tidak terlalu diperlukannya banyak barista dalam 1 shift dan tentu saja untuk menjaga kesehatan para barista. Jika sebelum pandemi Covid-19 biasanya para barista akan mengajarkan bahasa isyarat kepada pelanggan, maka pada masa transisi PSBB ini kegiatan tersebut terpaksa ditiadakan. Mengingat kewajiban untuk menjaga jarak/*Physical Distancing* dan penggunaan masker yang tentu saja akan menghambat proses interaksi antar orang tunarungu dan orang dengar. Pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia, Sunyi juga bekerjasama dengan Aktivaku, Mula Indonesia, dan Jalin Mimpi untuk membuat gerakan #lewatsunyi. Berdasarkan keresahan terhadap teman-teman disabilitas yang tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari akibat pandemi, maka Sunyi membuka donasi #lewatsunyi dan kemudian menyalurkannya dalam bentuk bantuan berupa masker gratis, dana, dan sembako. Kegiatan sosial #lewatsunyi ini telah rutin dilakukan setiap minggu sekali dan kedepannya #lewatsunyi akan membentuk Yayasan Sunyi yang tujuannya bukan hanya untuk menyalurkan donasi namun dapat memberikan pelatihan/*training* bagi orang disabilitas

agar mereka memiliki kesiapan dalam bersaing didunia kerja.

### **Pemaknaan Tunarungu dan Tuli**

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan bahwa orang tunarungu lebih menyukai untuk disebut sebagai orang Tuli. Bagi orang awam, penggunaan kata “Tuli” akan terdengar kurang sopan, negatif, atau bahkan merendahkan kaum tersebut. Namun nyatanya dengan menggunakan kata “Tuli” mereka merasa lebih dihargai. Menurut KBBI redaksional, kata “tuli” sendiri bersifat kasar, berbeda dengan kata “Tuli” dengan huruf “T” besar dimana kata tersebut menunjukkan adanya sebuah budaya dari kelompok minoritas yang berkembang dan menggunakan Bahasa Isyarat dalam berkomunikasi. Kata “Tuna Rungu” sendiri membuat penyandanginya merasa terdiskriminasi karena kata “Tuna” berarti “Rusak” dan kata “Rungu” berarti “Pendengaran” maka “Tuna Rungu” artinya “Rusak Pendengaran” atau tidak dapat mendengar. Dengan demikian, dalam kata “Tuli” terdapat unsur memberdayakan dan memberikan identitas positif sesuai dengan komunitas mereka yang berdaya dengan bahasa dan budaya tersendiri. Maka berdasarkan temuan ini, peneliti kemudian memahami bahwa dengan menyebutnya sebagai orang Tuli merupakan salah satu cara bagi orang

dengar untuk berempati terhadap orang Tuli dan hal ini sudah seharusnya disosialisasikan secara luas agar seluruh masyarakat Indonesia dapat mengetahui tentang pemaknaan ini dan mengimplementasikannya dalam kehidupan sehari-hari.

### **Barista Tunarungu**

Sunyi House of Coffee and Hope yang sudah dibuka untuk umum sejak 5 April 2019 ini, mempekerjakan orang tunarungu sebagai barista. Tujuan dibalik hal tersebut adalah keinginan untuk menyediakan lapangan pekerjaan bagi orang tunarungu yang berkelanjutan dan memberikan kesempatan bagi orang tunarungu untuk berkreasi dan berekspresi melalui kopi. Bisnis kopi dipilih karena melihat tren pasar yang sedang berlangsung serta melalui kafe memungkinkan adanya interaksi langsung antara barista tunarungu dan orang dengar. Jika dibahas dalam kajian Psikologi Komunikasi, interaksi antara barista tunarungu dan orang dengar berkaitan dengan Teori Interaksi Simbolik. Di mana keduanya memiliki bahasa yang berbeda dan masing-masing berusaha untuk memberikan pemaknaan terhadap simbol-simbol yang diciptakan dalam proses berpikir untuk mencapai tujuan komunikasi itu sendiri. Penggunaan gesture, ekspresi wajah, dan gerakan bibir

menjadi fokus utama dalam interaksi ini sehingga antara komunikator dan komunikan akan secara tidak sadar meniru atau mengakomodasi setiap simbol yang sama saat memberikan respon. Hal inilah yang peneliti temukan di lapangan saat observasi.

Setiap barista tunarungu akan melalui proses pelatihan/*training* agar mereka dapat beradaptasi dengan Sunyi sekaligus memberikan *professional skills* sehingga mereka dapat memiliki daya saing sebagai Sumber Daya Manusia dalam negeri. Proses pelatihan/*training* dilakukan langsung oleh para pendiri Sunyi yang semuanya adalah orang dengar dan mereka kemudian mempelajari terlebih dahulu bahasa isyarat agar komunikasinya dapat berjalan efektif. Apa yang dilakukan oleh para pendiri Sunyi menyadarkan bahwa selama ini orang tunarungu yang berusaha beradaptasi dengan orang dengar dengan segala keterbatasan mereka. Keberadaan barista tunarungu ini membuktikan bahwa walaupun memiliki disabilitas, namun mereka memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik dan sudah seharusnya bagi pelaksana bisnis memberikan kesempatan yang sama bagi orang tunarungu untuk dapat bekerja. Orang tunarungu tidak kalah kompeten daripada orang dengar. Faktanya ketentuan tentang Penyandang Disabilitas yang diatur dalam

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 khususnya Pasal 11, Pasal 53, dan Pasal 145 masih rentan dilanggar oleh perusahaan. Di mana seharusnya bagi perusahaan pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD wajib mempekerjakan minimal 2% penyandang disabilitas dari jumlah pekerja serta bagi perusahaan swasta wajib mempekerjakan minimal 1% penyandang disabilitas dari jumlah pekerja. Hal inilah yang membuat orang tunarungu sulit untuk mendapatkan pekerjaan. Dengan Sunyi mempekerjakan orang tunarungu sebagai barista telah menciptakan inklusivitas untuk semua.

### **Pelanggan**

Nama Sunyi sendiri bukan berarti seluruh pelanggan yang datang adalah orang tunarungu. Seluruh pelanggan baik orang dengar dan orang disabilitas diperbolehkan untuk hadir dan menikmati setiap sajian kopi andalan Sunyi. Jika sebelum pandemi Covid-19, jumlah pelanggan Sunyi House of Coffee and Hope berkisar antara 100 – 150 orang per hari dengan jam padat pada jam makan siang 12:00 – 14.00 WIB dan juga pada jam 17:00 – 20:00 WIB. Selanjutnya saat pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Jakarta, Sunyi House of Coffee and Hope tidak menerima pelanggan untuk menikmati di tempat/*dine in* dan sebagian besar pemesanan

dilakukan secara daring/*online* melalui Grab Food, Go Food, atau marketplace Tokopedia. Setelah peralihan ke masa transisi, Sunyi kembali dibuka pada 8 Juni 2020 untuk pelanggan menikmati di tempat namun dengan ketentuan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Padamasa ini tentu saja jumlah pelanggan mengalami penurunan.

### **Pelanggan Dengar**

Pelanggan dengar yang mengunjungi Sunyi House of Coffee and Hope berasal dari golongan usia yang beragam, namun berdasarkan hasil pengamatan mayoritas pelanggan dengar diperkirakan berusia 20 – 30 tahun. Umumnya pelanggan dengar ini mengetahui keberadaan Sunyi House of Coffee and Hope dari akun Instagram @darihalte\_kehalte yang membagikan postingan tentang keunikan dari kafe yang lokasinya tidak jauh dari Stasiun MRT Fatmawati. Pelanggan dengar yang datang ke Sunyi tentu saja menjadi tau bahwa ternyata orang tunarungu memiliki kemampuan yang sama dengan orang dengar sehingga dapat bekerja sebagai barista. Cerita seperti ini akhirnya dibawa pulang dan meninggalkan

kesan positif dari pelanggan dengar terhadap keunikan Sunyi House of Coffee and Hope yang memberdayakan kaum disabilitas. Tentu saja saat pelanggan dengar yang mengunjungi Sunyi dapat bebas bercengkrama dan menikmati lantunan musik yang diputar. Jadi bukan berarti saat mengunjungi Sunyi pelanggan dengar tidak diperbolehkan untuk berbicara. Sunyi sendiri ingin semua pelanggannya merasa nyaman dan tenang seperti layaknya berada di sebuah kuil/*temple* atau tempat beristirahat/*sanctuary*. Hal ini didukung dengan design interior Sunyi yang berbentuk *curve* seperti tempat persembunyian. Aktivitas dari pelanggan dengar sendiri cukup beragam. Ada yang memang datang untuk mengerjakan sesuatu dilaptop, rapat/*meeting* dalam skala kecil, atau hanya untuk nongkrong dengan teman-teman.

### **Pelanggan Tunarungu**

Pelanggan tunarungu yang mengunjungi Sunyi House of Coffee and Hope biasanya berasal dari komunitas Tuli. Salah satunya adalah komunitas Gerkatan Kepemudaan, yaitu organisasi

khusus untuk Tuli Muda dan anak-anak Tuli. Melalui organisasi ini penyandang tunarungu ditanamkan rasa percaya diri, mandiri, dan nilai kesetaraan dengan orang dengar. Adanya komunitas ini membuat nama Sunyi semakin dikenal oleh kaum tunarungu dan mereka sangat senang untuk hadir di sana walaupun hanya sekedar untuk bercengkrama dengan sesama tunarungu. Selain itu, pelanggan tunarungu ini juga sangat terbuka untuk membantu para barista tunarungu saat sesi belajar bahasa isyarat bagi pelanggan dengar setiap jam 14.00 WIB di Sunyi House of Coffee and Hope. Interaksi antar pelanggan tunarungu sangat menarik untuk diamati karena mereka memiliki cara tersendiri untuk bercerita dan bercanda dengan bahasa isyarat atau gesture tubuh. Mereka juga terlihat sangat aktif dan kreatif membuat sebuah konten baik itu berupa foto atau video yang akan mereka *posting* di media sosialnya.

### **SIBI**

Sistem Isyarat Bahasa Indonesia

(SIBI) merupakan salah satu bahasa isyarat yang digunakan di Indonesia dan telah resmi dijadikan sebagai pengantar bahasa

isyarat di seluruh kurikulum Sekolah Luar Biasa. SIBI sendiri telah diluncurkan dalam bentuk kamus oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 1997. Disebutkan pada bagian pengantar kamus bahwa kosakata isyarat dalam SIBI diadaptasi dari berbagai sumber, diantaranya adalah American Sign Language (ASL), British Sign Language (BSL), kamus-kamus bahasa isyarat yang dikembangkan oleh Yayasan Pendidikan Zinnia di Jakarta, Yayasan Karya Mulya Surabaya, Jawa Timur, bahasa isyarat yang digunakan di Singapura, dan bahasa isyarat lokal yang dikumpulkan oleh para guru di sekolah-sekolah luar biasa.<sup>1</sup> Walaupun SIBI telah menjadi pengantar bahasa isyarat yang diajarkan kepada siswa tunarungu dan tunawicara di SLB sejak tahun 1994, namun banyak dari orang tunarungu dan tunawicara yang memilih tidak menggunakan SIBI karena sangat baku dan rumit. Hal ini dapat terjadi karena pada dasarnya SIBI merupakan bentuk bahasa Indonesia lisan dalam isyarat dengan struktur bahasa dan pola kalimat yang dipindahkan ke dalam modalitas bahasa isyarat. Dalam penggunaannya, SIBI akan

menerjemahkan sebuah kata lengkap

<sup>1</sup> Silva Tenrisara Isma, "MENELITI BAHASA ISYARAT DALAM PERSPEKTIF VARIASI BAHASA", [http://kbi.kemdikbud.go.id/kbi\\_back/file/dokumen\\_makalah/dokumen\\_makalah\\_1540468871.pdf](http://kbi.kemdikbud.go.id/kbi_back/file/dokumen_makalah/dokumen_makalah_1540468871.pdf) (diakses pada 27 Juni 2020, pukul 15:56 WIB)

dengan imbuhan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD). Misalnya dalam kata "pengangguran", SIBI menggunakan tiga gerakan yang mengeja "peng-anggur-an". Selain sulit untuk digerakan, SIBI juga akan sulit dipahami karena kemampuan interpretasi setiap orang yang berbeda akan berakibat pada sebuah gerakan dimaknai berbeda oleh lawan bicara yang sama sekali tidak mempelajari SIBI. SIBI dinilai tidak merepresentasikan orang tunarungu karena dalam penyusunannya tidak melibatkan orang tunarungu itu sendiri dan dalam SIBI banyak ditemukan pengaruh alami, budaya, dan isyarat tunarungu dari luar negeri. Jadi SIBI hanya akan digunakan sebagai bahasa isyarat di SLB dan tidak digunakan sebagai bahasa isyarat untuk berkomunikasi sehari-hari.

## BISINDO

BISINDO merupakan kependekan dari Bahasa Isyarat Indonesia yang merupakan bahasa isyarat yang diciptakan secara alami oleh sebuah organisasi bernama GERKATIN (Gerakan Kaum Tuli Indonesia). Dikatakan tercipta secara alami karena BISINDO terbentuk dari proses interaksi orang-orang tunarungu dengan lingkungannya sejak mereka masih kecil. BISINDO sendiri sudah ada sejak tahun 2006 tepatnya pada kongres ke-7 GERKATIN di Makassar. Menurut Adi

Kusumo Baroto, Peneliti Bahasa Isyarat dari Laboratorium Riset Bahasa Isyarat, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia<sup>2</sup>, BISINDO memiliki tata bahasa yang lebih sederhana daripada bahasa lisan yang digunakan orang dengar. Perbedaan termasuk didalamnya perbedaan fonologi, morfologi, sintaksis, pragmatis, dan unsur lainnya. Berbeda dengan SIBI yang hanya menggunakan satu tangan, BISINDO merupakan bahasa isyarat yang menggunakan gerakan kedua tangan.

Selain itu hal yang membuat BISINDO lebih banyak diterima dan digunakan sebagai bahasa isyarat untuk berkomunikasi sehari-hari adalah karena bahasanya yang sederhana, tidak berimbuhan, dan tidak menerapkan struktur S-P-O-K seperti bahasa Indonesia lisan. Selain itu isyarat dalam BISINDO mendapat pengaruh dari interaksi nilai-nilai tiap daerah di Indonesia sehingga BISINDO akan lebih mudah dipahami oleh orang dengar yang tidak mempelajari bahasa isyarat. Sayangnya pemerintah Indonesia belum meresmikan BISINDO sebagai bahasa pengantar dalam ranah formal seperti pendidikan, sosial politik, dan layanan umum. Padahal sudah seharusnya pemerintah memfasilitasi

<sup>2</sup> Cheta Nilawaty P, "Bahasa Isyarat SIBI dan BISINDO, Titik Perbedaannya", <https://difabel.tempo.co/read/1105916/bahasa-isyarat-sibi-dan-bisindo-tilik-perbedaannya> (diakses pada 27 Juni 2020 pukul 16:30 WIB)

penyandang disabilitas untuk mendapatkan kesetaraan dalam berbahasa. Bagi orang dengar maupun orang tunarungu yang ingin mempelajari BISINDO bisa melalui sekolah bahasa bernama Pusat Bahasa Isyarat Indonesia (PUSBISINDO) yang didirikan oleh GERKATIN pada tanggal 28 Februari 2009 di Jakarta<sup>3</sup>. Diharapkan dengan adanya sekolah bahasa PUSBISINDO ini, BISINDO dapat disosialisasikan lebih luas ke seluruh Indonesia dan diajarkan turun-temurun sehingga tidak ada lagi hambatan komunikasi antara orang dengar dengan orang tunarungu.

### **Cermin Neuron dan Interaksi Simbolik**

Peneliti melihat secara empiris saat dilapangan bahwa antara barista dan pelanggan, khususnya pelanggan yang bukan tunarungu, cermin neuron benar terjadi saat memaknai suatu kata atau maksud yang ingin disampaikan. Contohnya, ketika Peneliti melihat ada pelanggan yang memesan minuman dingin, ia sebelumnya kebingungan bagaimana cara menyampaikannya. Barista yang ada di lokasi pun memeragakan seperti orang kepanasan dan kedinginan, kemudian pelanggan tersebut ikut memeragakan gerakan kedinginan untuk

<sup>3</sup> Website Pusat Bahasa Isyarat Indonesia, <http://pusbisindo.com/> (diakses pada 27 Juni 2020, pukul 17:30 WIB)

menyampaikan maksud dan menyamakan makna. Peniruan akan gerakan ini merupakan peran Neuron Cermin yang menyediakan sirkuit pada otak yang membantu manusia dalam berkomunikasi dengan intuisi, pemecahan kode dari tanda-tanda nonverbal dan memahami maknanya. Peneliti melihat bahwa Neuron Cermin sangat membantu antara manusia tunarungu dan non tunarungu dalam usaha meng-*encoding* dan *decoding* pesan antara komunikator dan komunikan. Neuron cermin didalamnya membahas bahwa ada lima bagian tubuh yang memberikan sandi dalam sistem saraf manusia (memberi stimuli) dan menguraikan tanda nonverbal untuk menyampaikan maksud serta tujuan, yaitu bibir, leher, bahu, tangan dan kaki.

Peneliti melihat secara empiris, bahkan dengan sesama orang yang tunarungu pun kelima bagian itu benar-benar memainkan peran dalam berkomunikasi. Gerakan bibir, leher, bahu, tangan dan kaki menjadi sumber komunikasi utama mereka dalam penyampaian pesan dibandingkan dengar suara atau bunyi. Berdasarkan informasi yang Peneliti dapat dilapangan, ketika orang tunarungu harus bersuara, sebenarnya mereka merasa sakit pada tenggorokannya. Maka dari itu mereka menyepakati beberapa gerakan sebagai penanda suatu kata yang bisa dirangkai menjadi kalimat.

Jika dikaitkan dengan interaksi simbolik, pada *Mind Mead* membahas bahwa pikiran sebagai proses yang ada di setiap pribadi manusia dengan dirinya sendiri dan fenomena sosial yang ada. Pikiran muncul dan berkembang karena ada proses sosial di dalam diri individu. Hal ini juga Peneliti dapati sebagai hasil temuan ketika bahkan ada sesama orang tunarungu yang tidak mengerti simbol atau isyarat yang digunakan oleh orang tunarungu lainnya. Hal ini membuktikan bahwa walau pun sesama tunarungu, mereka memiliki pengalaman atas fenomena sosial yang berbeda, sehingga simbol-simbol yang tercipta dalam pikirannya pun berbeda. Mereka harus menyamakan persepsi terlebih dahulu untuk memaknai sebuah simbol dalam lingkup sosial yang baru. Hal ini tidak hanya dialami oleh sesama orang tunarungu, namun juga tunarungu dan non tunarungu. Kampanye #MendengarSunyi menjadi salah satu sarana yang bisa mengajarkan pemikiran dalam memaknai bahasa di lingkup sosial baru.

Pada bagian *Self*, yang dibahas mengenai diri individu yang berkembang melalui aktivitas interaksi sosial dan bahasa. Manusia secara pribadi memiliki kesadaran dan kemampuan dalam menyesuaikan makna dan keadaan dimana pun mereka berada. Manusia juga dapat merefleksikan kira-kira efek apa yang akan

terjadi atas tindakan yang mereka lakukan. Manusia secara sadar menempatkan diri atau menyesuaikan diri dengan lawan bicaranya. Peneliti melihat hal ini lebih menonjol dalam komunikasi yang terjadi antara orang tunarungu dan non tunarungu. Individu berusaha menemukan cara untuk berkomunikasi dengan baik agar mereka bisa dinilai sebaik mungkin tanpa menyakiti atau menyinggung satu sama lain. Peneliti melihat bahwa SDM Tunarungu juga ingin dianggap seperti orang normal lainnya. Apalagi, mereka tidak mau disebut Tunarungu. Menurut mereka, penggunaan kata tunarungu menandakan bahwa mereka “sakit”. Sedangkan mereka menganggap diri mereka tidak “sakit” dan setara dengan manusia dengar (non tunarungu). Sehingga di sini kita bisa menarik kesimpulan bahwa mereka ingin diperlakukan sama seperti bagaimana mereka memperlakukan kita.

Pada bagian *Society*, secara empiris Peneliti memerhatikan bahwa di Sunyi House of Coffee and Hope bahkan ada beberapa kelompok sosial, baik kelompok sesama tunarungu maupun kelompok campuran antara tunarungu dan non tunarungu yang belajar bahasa tunarungu. Sunyi House seperti memberikan wadah bagi mereka dalam komunitas sosialnya untuk menunjukkan diri. Fasilitas yang diberikan juga sangat ramah bagi

disabilitas. Hal ini juga mendapatkan apresiasi dari banyak pihak. Mereka pun juga hanya mempekerjakan karyawan yang disabilitas, namun lebih condong pada tunarungu.

Peneliti melihat ternyata tidak ada kesulitan yang begitu besar jika perusahaan di Indonesia mempekerjakan Sumber Daya Manusia tunarungu pada bagian *front liner* seperti yang dilakukan oleh Sunyi House of Coffee and Hope selama ada media yang bisa menjembatani antara tunarungu dan non tunarungu yang belum memahami bahasa isyarat. Peneliti berpendapat bahwa sumber daya manusia tunarungu dapat bersaing dengan sumber daya manusia non tunarungu di dalam negeri, sehingga tidak perlu dibatasi berapa jumlah maksimal pekerja disabilitas pada perusahaan. Kesetaraan menjadi kata kunci bagi pemerataan atas kesenjangan sosial yang terjadi antara sumber daya manusia di dalam Negeri. Sumber daya manusia disabilitas seolah tidak mampu menjadi pekerja depan layar, yang akhirnya ditepis oleh Sunyi House of Coffee and Hope.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan sumber analisis data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi pada barista



tunarungu di Sunyi House of Coffee and Hope yang memfokuskan pada tindak komunikasi diantara orang tunarungu dengan orang non tunarungu dalam Psikologi Komunikasi, dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Dalam interaksi antara orang tunarungu dan orang dengar, cermin neuron berperan untuk membantu memaknai suatu kata atau maksud yang ingin disampaikan. Lawan bicara akan melakukan peniruan terhadap gerakan yang diterimanya sebagai sebuah simbol dengan makna tertentu. Hal ini dapat terjadi karena neuron cermin berperan dalam menyediakan sirkuit pada otak yang membantu manusia dalam berkomunikasi dengan intuisi, pemecahan kode dari tanda-tanda nonverbal dan memahami maknanya. Neuron Cermin sangat membantu antara manusia tunarungu dan non tunarungu dalam usaha meng-*encoding* dan *decoding* pesan antara komunikator dan komunikan.
2. Lima bagian tubuh yang dibahas dalam neuron cermin yaitu bibir, leher, bahu, tangan, dan kaki menjadi sumber komunikasi utama bagi orang tunarungu dalam penyampaian pesan dibandingkan

dengar suara atau bunyi. Media lain seperti kertas, aplikasi, dan objek/benda disekitar dapat menjadi pendukung ketika berkomunikasi dengan orang non tunarungu yang sama sekali tidak memahami bahasa isyarat.

3. Sumber Daya Manusia tunarungu ingin diterima dalam masyarakat sebagai individu yang setara dengan Sumber Daya Manusia non disabilitas lainnya dan mengakui budaya Tuli termasuk didalamnya bahasa isyarat dalam masyarakat. Masih diperlukannya sosialisasi untuk menyebut mereka sebagai orang Tuli bukan orang tunarungu serta perlunya peningkatan kesadaran bagi orang dengar untuk dapat beradaptasi dengan orang tunarungu, bukan orang tunarungu yang selalu beradaptasi dengan orang dengar.
4. Sumber Daya Manusia tunarungu memiliki daya saing dalam negeri yang mumpuni dan kompeten untuk dapat bekerja secara profesional selayaknya orang dengar. Maka dari itu perusahaan di Indonesia sebaiknya dapat menyediakan lapangan pekerjaan bagi orang tunarungu dan pemerintah harus memberikan perhatian lebih khususnya dalam

menyediakan sarana prasarana dan pelatihan keterampilan agar Sumber Daya Manusia tunarungu di Indonesia semakin berkualitas.

## Saran

Berdasarkan realitas di lapangan saat peneliti melakukan observasi, terdapat beberapa permasalahan yang belum terselesaikan dan masih dapat dikembangkan. Maka dari itu peneliti ingin menyampaikan saran bagi:

### 1. Pembaca

Diharapkan pembaca dapat mengimplementasikan apa yang telah peneliti sampaikan dalam penelitian ini dalam kehidupan sehari-hari. Pembaca harus dapat menghargai, memberdayakan, dan menghindari perilaku diskriminasi terhadap orang tunarungu. Akan lebih mengesankan apabila pembaca dapat membangun interaksi dengan orang tunarungu daripada menghindarinya.

### 2. Peneliti Selanjutnya

Kami sebagai peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini sehingga disarankan untuk peneliti selanjutnya agar memperluas cakupan penelitian, tidak hanya meneliti barista tunarungu, namun bisa meneliti orang disabilitas

lainnya. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya agar dapat memiliki kepekaan terhadap sebuah fenomena di lapangan yang berkaitan dengan Ilmu Komunikasi

### 3. Pemerintah

Pemerintah diharapkan dapat memberikan perhatian khusus terhadap orang tunarungu di Indonesia dengan merubah kurikulum pembelajaran di Sekolah Luar Biasa yang dinilai sudah tidak relevan dengan perkembangan budaya Tuli. Selain itu, pemerintah dapat meresmikan BISINDO sebagai bahasa isyarat yang mewaliki budaya Tuli dan telah digunakan oleh mayoritas orang tunarungu di Indonesia. Perlunya meningkatkan jumlah pelatihan keterampilan dan lapangan pekerjaan bagi orang tunarungu agar mereka dapat menjadi Sumber Daya Manusia yang memiliki daya saing dalam negeri.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Elvinaro, Ardianto. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Pusbisindo.com. Diakses pada 27 Juni 2020 dari <http://pusbisindo.com/>

Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Rahmat, Jalaluddin. 2018. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Ritzer, George. 2011. *Sosiologi Ilmu Berparadigma Ganda*. Jakarta: CV. Rajawali

Yin, Robert K. 2014. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sunarto, Kamanto. 2004. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.

### Sumber Daring

Difabel.tempo.com. (2018, 11 Juli). *Bahasa Isyarat SIBI dan BISINDO, Titik Perbedaannya*. Diakses pada 27 Juni 2020, dari <https://difabel.tempo.co/read/1105916/bahasa-isyarat-sibi-dan-bisindo-titik-perbedaannya>

Kemendikbud.go.id. (2018, 18 Oktober). *Meneliti Bahasa Isyarat Dalam Perspektif Variasi Bahasa* oleh Silva Tenrisara Isma. Diakses pada 27 Juni 2020, dari [http://kbi.kemdikbud.go.id/kbi\\_bac\\_k/file/dokumen\\_makalah/dokumen\\_makalah\\_1540468871.pdf](http://kbi.kemdikbud.go.id/kbi_bac_k/file/dokumen_makalah/dokumen_makalah_1540468871.pdf)