

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang masalah**

Setiap manusia yang hidup di muka bumi memiliki karakteristik yang berbeda satu dengan yang lainnya, baik dalam hal karakteristik fisik, ras, suku, bahasa, atau latar belakang sosial. Di antara manusia yang hidup dalam keberagaman itu, terdapat penyandang disabilitas yaitu kondisi individu yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual dan sensorik dalam waktu yang panjang. Termasuk di antara penyandang disabilitas itu adalah individu-individu dengan gangguan pendengaran (tunarungu). Sama seperti penyandang disabilitas lainnya, individu tunarungu memiliki keterbatasan fisik dalam melakukan berbagai aktifitas. Meski demikian keberadaan mereka merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari masyarakat.

Manusia hidup dengan berbagai cara untuk berinteraksi, yang antara lain dilakukan melalui komunikasi menggunakan bahasa lisan, bahasa isyarat, tulisan, dan teknologi komunikasi modern. Azzahra, Manau & Santosa mengatakan bahwa kehilangan indra pendengaran memiliki dampak pada cara berkomunikasi verbal yang terbatas (Azzahra, Manau & Santosa, 2022). Menurut para peneliti yang dikutip di atas pendengaran merupakan instrumen utama untuk menghasilkan komunikasi yang baik. Oleh karenanya, seseorang yang mengalami gangguan pendengaran sejak lahir atau setidaknya pada usia dini mungkin mengalami perasaan dan pengalaman yang berbeda dari mereka yang memiliki pendengaran normal. Tentu saja, pengalaman berbeda tersebut dipengaruhi beberapa faktor yang ada di lingkungan mereka seperti keluarga, teman-teman, dan lain sebagainya. Bagi para penyandang tunarungu, baik tidak berfungsinya indra pendengaran maupun pengalaman

berbeda yang diakibatkannya menyebabkan mereka kesulitan dalam berkomunikasi dan berinteraksi.

Kesulitan berinteraksi di atas semakin menjadi tantangan ketika mereka memasuki usia dewasa dan dihadapkan dengan berbagai kompleksitas yang terdapat dalam dunia pekerjaan. Puspitawati & Darmadha (2003) berpendapat bahwa untuk mencapai kesetaraan dalam mendapatkan kesempatan kerja yang adil maka kapabilitas penyandang disabilitas di dunia kerja harus menjadi perhatian berbagai pihak. Meski di Indonesia masih sedikit kita temui perusahaan ataupun instansi yang mempekerjakan para disabilitas, kenyataan ini tidak menghapuskan hak-hak mereka yang sama dengan anggota-anggota masyarakat pada umumnya. Kesamaan hak inilah nampaknya yang berusaha diwujudkan dalam undang-undang no. 8 tahun 2016 pasal 53. Berdasarkan undang-undang itu, Pemerintah Indonesia, termasuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara) wajib mempekerjakan sedikitnya 2 % penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja, kemudian pada Perusahaan swasta wajib mempekerjakan sedikitnya 1 % penyandang disabilitas dari jumlah pegawai atau pekerja.

Di antara perusahaan swasta yang mempekerjakan penyandang tunarungu terdapat salah satu *fashion store* dengan *brand* ternama Tangerang Selatan dan perusahaan kuliner Serona *Coffee*. Di kedua sektor usaha tersebut, para penyandang tunarungu bertugas pada bagian *frontline* (garis depan) melayani *customer* secara langsung. Berdasarkan pengamatan peneliti saat berkunjung ke salah satu *Fashion store* tersebut, masyarakat umum dapat berbelanja dan berkonsultasi dengan staf tunarungu mengenai produk pakaian yang diinginkan. Begitupun saat peneliti menikmati secangkir kopi di sebuah *café* Serona yang berlokasi di daerah Tangerang Selatan. Mereka terlihat bersemangat dan tampak percaya diri dengan menggunakan bahasa yang tidak biasa, metode komunikasi yang unik dengan bahasa isyarat. Bahkan bagi pengunjung yang masih awam dengan bahasa isyarat, mereka dapat

menggunakan gestur gerakan tangan, mulut dan mimik wajah. Hal demikian cukup membantu pekerja tunarungu memahami apa yang dimaksud. Seperti yang dikatakan Azzahra, Manau & Santosa (2022) bahwa ketika pekerja tunarungu melayani *customer* di garis depan dan berperan sebagai komunikator, maka mereka mampu melakukan penyesuaian agar komunikasi yang efektif dapat terjalin. Hal ini biasanya terjadi saat lawan bicaranya tidak memahami bahasa isyarat. Ini mencerminkan bahwa mereka memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi serta dalam memberikan pelayanan pelanggan yang efektif dan inklusif.

Upaya pekerja tunarungu berinteraksi, berkomunikasi, dan beradaptasi dalam dunia kerja sebagai digambarkan di atas merupakan sebuah topik yang menarik untuk dipahami lebih dalam. Pemahaman terhadap topik di atas pada satu sisi dapat merefleksikan persepsi pemahaman serta sikap masyarakat luas terhadap penyandang tunarungu. Pada sisi lain, studi terhadap topik ini juga dapat menghasilkan pengetahuan mengenai sudut pandang para penyandang tunarungu yang kemungkinan sangat berbeda dari masyarakat umum karena pengalaman hidup mereka yang unik. Itulah sebabnya peneliti beranggapan bahwa topik ini sangat penting untuk diteliti.

## **1.2 Identifikasi Masalah/Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini membangun makna melalui interaksi, dimana simbol-simbol yang digunakan oleh pekerja Tunarungu menjadi sarana vital dalam mengungkapkan ide, perasaan, dan informasi di lingkungan kerja. Dengan menganalisis setiap aspek komunikasi, termasuk momen keheningan, penelitian ini berupaya merinci proses konstruksi makna yang terjadi dalam interaksi sehari-hari di lingkungan *fashion store* dan *coffee shop*. Individu dengan keterbatasan pendengaran (tunarungu) memiliki kesempatan yang sering kali terbatas dalam berpartisipasi penuh dalam berbagai aspek kehidupan, contohnya pada aspek pekerjaan yang mengharuskan berinteraksi dan berkomunikasi dengan rekan kerja maupun pelanggan.

Komunikasi dalam lingkungan pekerjaan harus berjalan dengan efektif terlepas dari para pegawai yang memiliki keterbatasan pendengaran. Kramae (Dikutip dari Griffin 2012) berpendapat bahwa bahasa secara harafiah merupakan konstruksi buatan manusia. Bahasa suatu budaya tertentu tidak dapat melayani semua penuturnya secara setara, karena tidak semua penutur memberikan kontribusi yang sama dalam perumusannya. Oleh karena itu perlu pemahaman yang mendalam agar keanekaragaman komunikasi tetap menjadi penghubung antara individu pekerja tunarungu dan masyarakat dominan.

Komunikasi ini mencerminkan pemahaman posisi mereka untuk mendukung semua tim rekan kerja dalam berinteraksi dan berkontribusi dengan baik. Hal ini menjadi sebuah tantangan kompleks dan unik yang dihadapi pegawai tunarungu yang bekerja di salah satu *fashion store* dan *Serona Coffee*. Tentu memerlukan upaya bagi pihak perusahaan dan lembaga penyedia dalam menciptakan komunikasi inklusif serta adanya pemahaman yang lebih baik di antara semua yang terkait di lingkungan kerja.

Tunarungu memiliki keterbatasan pendengaran atau bahkan tidak dapat mendengar sama sekali, sehingga mengandalkan komunikasi non verbal untuk dapat berinteraksi dengan orang lain. Hamidah (2014) mengatakan komunikasi non verbal dapat berupa bahasa tubuh, tanda, tindakan (*action*), atau objek (*object*). Namun berdasarkan yang peneliti amati, selain menggunakan komunikasi non verbal seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah, gerakan tubuh, maupun sentuhan, Pegawai *Fashion Store* dan *Serona Coffee* menggunakan komunikasi verbal yaitu melalui tulisan, dimana ketika konsumen membutuhkan konsultasi krusial seperti melakukan reservasi, komplain dan lainnya. Hal ini juga mungkin dilakukan dengan rekan kerja dan atasannya untuk memahami instruksi yang diberikan, namun apakah dengan cara-cara unik tersebut komunikasi yang disampaikan dapat berjalan efektif dengan saling memahami satu sama lain? tentu ini akan mengungkapkan pengalaman mereka dalam lingkungan kerja.

Penelitian terkait topik tunarungu bukanlah penelitian pertama yang ada di Indonesia, sejak beberapa waktu lalu berbagai penelitian telah dilakukan para peneliti mengenai fenomena pada individu maupun kelompok tunarungu. Mengenai hal tersebut peneliti menemukan beberapa pembahasan yang sangat relevan. Pada penelitian Permatasari, Alfianto & Ulfa (2021), Lendra (2012), Maududdy (2018) menggambarkan persepsi yang muncul pada masyarakat “dengar” yang beragam mengenai keberadaan tunarungu di lingkungan mereka, diantaranya terdapat persepsi baik maupun persepsi tidak baik yang diakibatkan dari beberapa faktor seperti karakteristik yang berbeda, fasilitas, maupun sosialisasi dalam lingkungan yang inklusif, sehingga persepsi masyarakat dominan pada kaum minoritas (tunarungu) bervariasi. Beberapa penelitian dimaksud juga terdapat relevansi pada penelitian oleh Azzahra, Manau & Santosa (2022), Fortuna (2014), Kisya (2022) sama-sama menganalisis mengenai hambatan komunikasi yang dialami kaum tunarungu dengan menggunakan bahasa isyarat dan dukungan sosial sebagai salah satu solusi pada hambatan komunikasi yang dihadapi dalam lingkungan kerja yang inklusif. Gambaran dari beberapa penelitian diatas memberikan refleksi terkait fenomena yang telah terjadi pada keberadaan tunarungu terhadap proses interaksi di lingkungan publik. Meskipun demikian, peneliti melihat bahwa penelitian-penelitian tersebut masih melihat persepsi dari sisi masyarakat dominan terhadap kaum tunarungu dan mengangkat penggunaan bahasa isyarat dalam solusi komunikasi yang efektif, padahal kita juga perlu memahami dari sisi kaum tunarungunya sendiri terhadap posisi mereka di lingkungan tersebut.

Setelah penulis mengevaluasi penelitian terdahulu dengan topik yang sama, terdapat GAP atau kesenjangan yang dimana belum terdapat penelitian yang fokus menganalisis sudut pandang individu/ kelompok tunarungu terhadap posisinya, dengan melibatkan subjeknya para pekerja tunarungu di dua sektor yaitu; bidang *fashion store* dan *food & Beverage*. Untuk melengkapi penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti perlu menambahkan

informasi tambahan atau elemen yang relevan. Penulis berpendapat rencana penelitian ini lebih variatif, dapat dilihat dari berbagai perspektif bidang sehingga merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Tentu ini akan menjadi pengalaman unik bagi mereka yang terlibat, sehingga peneliti berpendapat bahwa tema ini penting untuk diteliti agar kita dapat memahami lebih baik tentang sudut pandang pekerja tunarungu yang berada di masing-masing lingkungan kerja dengan memperdalam pemahaman kita mengenai tantangan dan solusi yang dihadapi pekerja tunarungu dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak. Dengan demikian, sebagai seorang yang fokus dalam bidang studi komunikasi, saya terdorong untuk mengeksplorasi lebih dalam lagi mengungkapkan pengalaman mereka di lingkungan kerja. Saya percaya bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting yang memberikan suara kepada pekerja tunarungu.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Hasil tinjauan yang penulis tuangkan dalam identifikasi masalah, telah ditemukan beberapa aspek yang perlu dianalisa lebih lanjut, beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

No	Pertanyaan Penelitian
1.	Bagaimana pekerja tunarungu memahami posisi diri mereka dalam dunia kerja?
2.	Bagaimana pemahaman tersebut muncul hingga tercermin dalam komunikasi mereka?
3.	Pada sisi lain, bagaimana komunikasi yang terbangun (termasuk hambatan hambatannya) memperkuat pemahaman posisi dirinya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan mengungkap pengalaman Tunarungu di dunia kerja serta menganalisis bagaimana mereka membangun dinamika interaksi dan komunikasi, sehingga membentuk sudut pandang kaum Tunarungu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pengalaman pekerja tunarungu yang mungkin mempengaruhi interaksi mereka di lingkungan kerja tersebut, dengan lebih memahami cara pandang mereka. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu masyarakat luas untuk lebih mengapresiasi kontribusi dan potensi penyandang tunarungu dalam dunia kerja, agar mereka tidak lagi terabaikan atau dianggap sebagai pekerja yang kurang kompeten. Seluruh upaya ini akan membuka peluang bagi kesetaraan dan inklusi yang lebih besar di dunia kerja, sehingga menciptakan masyarakat yang lebih adil dan beragam.

#### **1.5 Signifikansi Penelitian**

Studi ini menawarkan perspektif baru tentang disabilitas di lingkungan kerja. Penelitian ini juga memberikan ruang bagi kelompok tunarungu untuk mengangkat suara dan sudut pandang mereka mengenai bagaimana mereka memandang posisi mereka, serta bagaimana mereka memandang orang-orang di sekitar mereka. Suara dan sudut pandang itu tentu saja terbentuk melalui pengalaman hidup yang mereka alami, termasuk pengalaman pengalaman mulai dari pertama diterima sebagai pekerja, hingga proses berintegrasi dengan orang-orang di lingkungan kerja dan cara perlakuan yang diterima dari setiap orang, seperti dari teman sesama tunarungu ataupun teman dengar, perlakuan dan orang tua tentang harapan masa depan. Penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman pada masyarakat untuk lebih terbuka pada keberadaan tunarungu di lingkungan yang lebih luas. Dengan demikian pemahaman pada pekerja tunarungu tersebut memberi perspektif baru yang dapat

menginspirasi perubahan sosial yang positif bagi kaum tunarungu dan meningkatkan dukungan bagi mereka dalam lingkungan kerja yang inklusif.

