

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, dan tujuan serta manfaat hasil penelitian dan struktur organisasi tesis. Secara lebih jelas latar belakang masalah tersebut akan dibahas sebagai berikut:

1.1 Latar Belakang

Penyerapan tenaga kerja penyandang disabilitas masih tergolong rendah. Hal ini didukung dengan data yang disampaikan oleh Ida Fauziyah bahwa pada tahun 2021 akan ada 1.271 penyandang disabilitas yang bekerja di 72 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan 4.554 penyandang disabilitas bekerja di 588 perusahaan swasta. Sedangkan penyandang disabilitas di Indonesia berjumlah 16,5 juta jiwa. Berdasarkan angka tersebut, hanya 0,3% penyandang disabilitas yang dapat bekerja di BUMN atau di perusahaan swasta. Padahal berdasarkan Pasal 53 UU No. 8 Tahun 2016, pemerintah, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD wajib mempekerjakan penyandang disabilitas sekurang-kurangnya 2% dari staf atau pekerja. Perusahaan swasta diharuskan mempekerjakan paling sedikit 1% penyandang disabilitas dari total staf atau pekerjanya.

Banyak faktor yang membuat penyandang disabilitas sulit mendapatkan pekerjaan, termasuk kurangnya keterampilan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, di beberapa sekolah luar biasa, penyandang disabilitas selalu diprioritaskan untuk belajar akademik, sementara aspek keterampilan kurang mendapat perhatian. Hal ini membuat keterampilan para penyandang disabilitas terbatas dan kurang terlatih. Ini menjadi perhatian kita semua di komunitas pendidikan khusus. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan Jabar menyusun sejumlah program kerja yang dirangkum selama pelaksanaan SLB Juara Lahir dan Batin. Terdapat 9 indikator yang tercakup dalam pelaksanaan SLB Champion yaitu peningkatan APK pendidikan bagi ABK/Cacat, peningkatan kepatuhan terhadap 8 standar nasional pendidikan, peningkatan kualitas akreditasi sekolah, inovasi pembelajaran di SLB dan sekolah penerima, menarik lulusan SLB untuk masuk ke perguruan tinggi dan IDUKA, mengembangkan kerjasama pendidikan/kejuruan, sertifikasi

keterampilan/kompetensi vokasional bagi siswa penyandang disabilitas mengembangkan layanan pendidikan inklusif melalui Resource Center, mempromosikan dan menguji keterampilan siswa. 2 dari 9 point di atas menjadi bukti keseriusan Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat membenahi kompetensi peserta didik dalam bidang vokasional. SLB Negeri Cicendo menyediakan berbagai jenis keterampilan diantaranya keterampilan design drafis, tataboga, souvenir dan TIK. Peserta didik dapat memilih keterampilan yang sesuai dengan potensi, bakat dan minat. Pembelajaran keterampilan diharapkan dapat mempersiapkan peserta didik yang dapat melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi, bekerja dan berwirausaha.

SLB Negeri Cicendo Kota Bandung sebagai lembaga pendidikan formal telah menyediakan kesempatan untuk penyandang disabilitas untuk berwirausaha dengan nama Isyarat Café. Wirausaha ini sudah dibentuk dari sejak dulu dan sempat berganti-ganti nama seperti *deafly* cafe dan sekarang berganti nama menjadi isyarat café. Sejak dulu isyarat café sudah banyak beroperasi namun operasionalnya belum setiap hari, hanya ketika ada event saja. Isyarat Café sudah mulai beroperasi setiap hari, sudah terhitung kurang lebih setahun isyarat café ini beroperasi. Isyarat Café dalam pelaksanaannya ada beberapa kekurangan. baik dalam hal pelayanan, fasilitas, maupun secara manajemen.

Isyarat café sebagai salah satu program sekolah yang bertujuan untuk membuka peluang kerja bagi disabilitas tuli khususnya alumni SLB Negeri Cicendo. Program ini terintegrasi dengan berbagai pihak seperti BKK) Bursa Kerja Khusus yang akan menyalurkan alumni untuk mendapatkan pekerjaan. Tahapan yang dilakukan isyarat cafe dalam mendapatkan karyawan yaitu berkerja sama dengan BKK SLB Negeri Cicendo Kota Bandung. Isyarat cafe dalam beberapa kesempatan mendapatkan pesanan berupa makanan dan minuman dari MKKS Kota Bandung, Save The Children, IGPKHi Kota Bandung, IGPKHi Kabupaten Kuningan, IKA UNPAD, serta kunjungan Sekolah luar biasa dari kalimantan, sumatera dan jawa tetapi pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan isyarat cafe mendapatkan respon yang kurang baik.

Letak isyarat cafe berada di lokasi yang strategis berdekatan dengan RS Mata, Stasiun Kereta Api Bandung, serta pertokoan sehingga banyak yang mengunjungi isyarat cafe untuk menunggu jadwal dokter, makan siang

ataupun mengobrol, namun tidak semua pelanggan isyarat cafe tahu bahwa karyawan isyarat cafe adalah tunarungu dan pelanggan juga tidak memahami cara untuk berkomunikasi dengan karyawan tunarungu, dari hasil observasi banyak pelanggan yang kesulitan untuk memesan, keseulitan untuk menanyakan terkait menu yang tersedia, kebingungan ketika ingin meminta tolong, serta terkadang karyawan salah memberikan pesanan dan salah memberikan jumlah uang kembalian dampaknya penghasilan setiap bulan yang didapat isyarat cafe semakin menurun, pihak manajemen menyadari ada beberapa hal perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan namun pihak manajemen Isyarat Cafe belum mengetahui secara spesifik dari aspek mana yang perlu ditingkatkan. Apakah dari aspek kemampuan karyawan, fasilitas, menu atau pemasaran yang dilakukan. Maka dari itu penulis ingin mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah tulisan, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan isyarat café kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dan omzet isyarat cafe akan meningkat.

Banyak sekali penelitian yang mengangkat mengenai kepuasan pelanggan di perusahaan atau di cafe, seperti Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Zybrick coffee & cantina karya Sutamojo (2017) dan Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro karya Nanincova (2019). Penelitian-penelitian tersebut, subjek penelitiannya adalah karyawan yang tidak mempunyai hambatan pendengaran. Dalam penelitian ini ingin memberikan warna yang berbeda dengan meneliti UMKM yang dikelola oleh orang yang mempunyai hambatan pendengaran.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan bagian yang penting dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti. Tanpa identifikasi masalah yang tepat dan matang, maka hasil penelitian dapat dengan mudah dikritik atau dipatahkan oleh penelitian dan teori lainnya. Inilah sebabnya, peneliti harus melakukan identifikasi masalah dengan tepat. Alternatif pemecahan masalah penelitian dihubungkan dengan variabel terikat, dengan kalimat lain identifikasi dilakukan terhadap variabel bebas. Analisis masalah berisikan hasil analisis terhadap seluruh faktor-faktor atau hal-hal yang diperkirakan sebagai penyebab, berkaitan, memberikan efek pada variabel

yang diteliti yaitu variabel terikat, (Susetyo, B. hal; 179. thn; 2022). Berikut ini identifikasi masalah dari analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat cafe:

- 1) Tidak semua pelanggan mengetahui karyawan isyarat cafe adalah karyawan tunarungu
- 2) Tidak semua pelanggan memahami penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia dan sistem isyarat bahasa indonesia (SIBI).
- 3) Terjadi banyak komplain terhadap pelayanan isyarat café.
- 4) Omzet isyarat café menurun dari bulan-bulan sebelumnya
- 5) Manajemen isyarat cafe tidak mengetahui aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Isyarat Café
- 6) Terdapat banyak tempat makan yang berada di sekitar isyarat cafe
- 7) Perlu adanya analisis terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di isyarat café
- 8) Perlu adanya analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat cafe

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah penelitian ini adalah analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat café di SLB Negeri Cicendo Kota Bandung. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang berkunjung ke isyarat café sehingga manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat cafe?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan isyarat cafe yang melibatkan anak tunarungu alumni SLB Negeri Cicendo Kota Bandung. Lebih jelasnya tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat café.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis penelitian ini yaitu untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi peneliti maupun peneliti yang membutuhkan penelitian ini sebagai dasar untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan.

Manfaat Praktis Penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberi masukan bagi sekolah dan manajemen Isyarat Café mengenai hasil penelitian untuk memperbaiki program sesuai dengan kompetensi yang harus ditingkatkan oleh karyawan Isyarat Café sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

1.7 Struktur Organisasi Tesis

Struktur organisasi tesis ini memuat tentang gambaran isi dari setiap bab, urutan penulisan, serta keterkaitan antara satu bab dengan bab lainnya. Tesis ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terdiri dari sub-bab. Struktur organisasi tesis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bab I menggambarkan uraian pendahuluan tentang temuan awal penelitian yang akan dilakukan. Bab I terdiri dari beberapa sub-bab, antara lain: latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi tesis.
- 2) Bab II berisikan tentang kajian pustaka yang relevan dengan penelitian ini. Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengertian tunarungu, klasifikasi tunarungu, dampak ketunarunguan, kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan
- 3) Bab III terkait metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian terdiri dari desain penelitian, subjek penelitian, pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian tesis ini.

- 4) Bab IV menjabarkan tentang hasil penemuan penelitian yang telah dilakukan. Bab ini akan membahas tentang hasil pengolahan dan analisis data yang disesuaikan dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.
- 5) Bab V menjabarkan tentang kesimpulan, implikasi serta saran yang akan diberikan terkait dengan diselesaikannya penelitian ini. Adapun sub-bab dari Bab V ini adalah kesimpulan dan rekomendasi

