

BAB I

PENDAHULUAN

Hambatan pendengaran adalah suatu kondisi dimana seseorang mengalami kerusakan pada organ pendengaran secara keseluruhan maupun sebagian yang berdampak pada perkembangan anak sehingga dibutuhkan suatu layanan pendidikan khusus agar kemampuan yang dimiliki anak dapat berkembang secara optimal.

Perkembangan Bahasa pada seseorang yang memiliki hambatan pendengaran berdampak pada perkembangan kognitif. Proses penerimaan informasi yang kurang menyeluruh menyebabkan pemahaman anak terhadap suatu hal menjadi kurang tepat. sehingga prestasi yang dimiliki terlihat rendah padahal pada dasarnya anak dengan hambatan pendengara memiliki kecerdasan yang normal atau di atas rata-rata.

Layanan khusus yang anak butuhkan dapat diperoleh di sekolah, selain mempelajari mata pelajaran dan keterampilan di SLB anak dengan hambatan pendengaran, anak akan belajar bagaimana berkomunikasi dengan berbagai macam metode yang sekolah pergunakan. Komunikasi yang dipelajari disekolah dapat berupa komunikasi secara oral, manual, atau komunikasi total.

Sekolah mengajarkan berbagai macam keterampilan yang dapat memandirikan anak saat lulus sekolah agar anak mampu hidup secara mandiri. Pilihan melanjutkan ke perguruan C, membuka usaha, atau bekerja. Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 53 tentang penyandang disabilitas, secara jelas disebutkan setiap perusahaan wajib mengakomodasi penyandang disabilitas minimal 1% dari total tenaga kerja di perusahaan swasta dan 2% di pemerintahan. Namun mencari pekerjaan tidaklah mudah diperlukan perusahaan yang menyediakan pelatihan keterampilan, akses tempat kerja dan fasilitas yang menunjang kebutuhan karyawan disabilitas. Selain itu seseorang dengan hambatan pendengaran harus mempunyai keterampilan, pengetahuan dan mental untuk menghadapi persaingan di dunia kerja. Menurut Subekti (2019) Kesulitan penyandang disabilitas untuk memasuki angkatan kerja disebabkan oleh

beberapa diskriminasi yang dihadapi, yaitu diskriminasi kelembagaan, diskriminasi lingkungan fisik dan diskriminasi sosial.

Menurut Siswani (dalam Habibi, 2019) Salah satu permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas ketika sudah dewasa adalah sulitnya mendapatkan pekerjaan. Mereka tersisih dari orang-orang normal ketika berupaya menangkap peluang pekerjaan. Yustitia Arif (dalam Ammurabi, 2019) menyatakan bahwa perusahaan tidak akan kesulitan menempatkan kaum disabilitas sesuai kriteria apabila sudah mengetahui mengenai isu disabilitas. Kesulitan dapat pekerjaan terdiri dari dua faktor, pertama dari pemberi kerja yang belum paham dalam memenuhi kebutuhan dan menanggapi karyawan disabilitas, kedua penyandang disabilitas belum percaya diri masuk ke dunia kerja.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti menemukan sebuah kasus yaitu terjadi pada seorang penyandang disabilitas pendengaran yaitu P yang telah mencari pekerjaan dengan mengirimkan lamaran lewat e-mail namun tidak ada perusahaan yang menerima karena P seorang penyandang disabilitas pendengaran. Oleh karena itu P memutuskan untuk membuka kedai kopi yang bernama Kopi Tuli. Kopi Tuli adalah sebuah kedai kopi yang didirikan oleh P dan dua orang teman disabilitas pendengaran sebagai bentuk bahwa mereka mampu berkarya. Pelanggan yang datang tidak hanya para penyandang disabilitas namun masyarakat umum pun tertarik dengan kedai kopi ini.

Pelanggan tertarik dengan cara berkomunikasi antara pelayan dan pelanggan di Kopi Tuli. Selain menikmati kopi pelanggan pun dapat belajar bahasa isyarat. Menurut penuturan dari pemilik kopi tuli tidak terdapat masalah yang besar pada saat proses pelayanan pelanggan dan masih bisa diatasi dengan cepat, namun dari hasil observasi peneliti masih banyak pelanggan yang kebingungan memesan dengan menggunakan bahasa isyarat sehingga membutuhkan waktu yang lama saat memesan minuman dan makanan. Selain itu ruangan yang sempit tidak aksesibel bagi pengguna kursi roda.

Penggunaan bahasa isyarat menjadikan Kopi Tuli memiliki ciri dan nilai lebih bagi dibandingkan dengan kedai kopi lain sehingga membuat banyak pengunjung

tertarik untuk datang, namun tidak semua orang dapat memahami Bahasa Isyarat Indonesia, sehingga hal ini dapat terjadi salah persepsi antara barista dan pengunjung sehingga layanan yang diberikan tidak sesuai. Layanan merupakan hal penting yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapih dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak C hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan depatemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan. Dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional (Tjiptono, 2016, hlm. 123). Jika hal-hal tersebut tidak dimiliki oleh barista maka dapat menimbulkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi dari kinerja yang telah diterima oleh pelanggan.

Kualitas pelayan menjadi faktor penting yang dapat memberikan keuntungan bagi pemilik, pelanggan, maupun karyawan. Oleh karena itu peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Barista Dengan Hambatan Pendengaran Di Kopi Tuli”.

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka teridentifikasi beberapa masalah, diantaranya:

- a. Perusahaan belum mempunyai fasilitas yang memadai bagi pekerja disabilitas pendengaran.
- b. Tidak semua pelanggan memahami penggunaan Bahasa Isyarat Indonesia.
- c. Akibat dari komunikasi yang terbatas terkadang terjadi kesalahpahaman antara barista dengan pelanggan.
- d. Terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dan relita pelayanan yang diberikan oleh barista dengan hambatan pendengaran.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan identifikasi masalah maka batasan masalah dari penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan barista dengan hambatan pendengaran di Kopi Tuli.

1.3 Rumusan masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan barista dengan hambatan pendengaran di Kopi Tuli?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan penelitian

- a. Mengetahui kualitas pelayanan barista dengan hambatan pendengaran di Kopi Tuli

1.5.2 Manfaat penelitian

- a. Manfaat Teoritis penelitian ini yaitu untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana kualitas pelayanan barista dengan hambatan pendengaran dalam melayani pelanggan di di Kopi Tuli serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Manfaat Praktis Penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberi masukan bagi pemilik Kopi Tuli mengenai kualitas pelayanan dari setiap barista sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Kopi Tuli, memberi masukan kepada sekolah untuk mengembangkan keterampilan vokasional sehingga saat lulus dari sekolah siswa tidak hanya menguasai dalam bidang akademik tetapi siswa juga memiliki keterampilan yang dapat menunjang kehidupan siswa

