

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia di dalam kehidupannya tidak akan terlepas dari pengaruh orang lain. Sudah kodratnya manusia sebagai makhluk hidup yang tidak dapat hidup sendiri, yang dikenal juga dengan sebutan makhluk sosial atau makhluk yang bermasyarakat. Manusia harus hidup bersama dengan manusia lain, baik untuk kelangsungan hidupnya dalam memenuhi kebutuhan, keamanan hidupnya, maupun demi keturunannya.

Proses interaksi tidak akan terlepas dari proses komunikasi, keduanya memiliki benang merah yang saling mengaitkan. Manusia dapat saling berinteraksi di dalam kehidupan sehari-harinya baik secara individu maupun kelompok karena adanya proses komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat mengeluarkan ide, perasaan, gagasan, dan sebagainya kepada individu lain. Komunikasi secara umum dapat dilihat dari dua segi, yaitu pengertian komunikasi secara etimologis dan secara terminologis. Menurut Onong Uchjana (2015, hlm. 5) secara umum komunikasi adalah “proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain sebagai konsekuensi dari hubungan sosial”. Artinya manusia sudah pasti membutuhkan komunikasi di dalam kehidupan sehari-harinya yang merupakan konsekuensi bagi dirinya sebagai makhluk sosial. Esensi komunikasi ada pada prosesnya, yaitu hubungan antara pengirim dan penerima pesan yang melampaui ruang dan waktu.

Kebutuhan dasar manusia pada umumnya sama, dalam memenuhi kebutuhan manusia, manusia menyesuaikan dengan prioritas yang ada. Abraham Maslow (dalam Asmadi, 2008, hlm. 2) mengatakan “terdapat lima hierarki kebutuhan dasar manusia (*five hierarchy of needs*), yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan mencintai dan dicintai, kebutuhan harga diri, serta kebutuhan aktualisasi diri”.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa manusia membutuhkan manusia lain untuk saling berbagi, termasuk cinta dan kasih sayang. Tentunya semua itu dapat dilakukan dengan adanya proses komunikasi. Onong Uchjana

(2003, hlm. 27) menyatakan bahwa “komunikasi, apabila diaplikasikan secara benar akan mampu mencegah dan menghilangkan konflik antarpribadi, antarkelompok, antarsuku, antarbangsa, dan antarras, membina kesatuan dan persatuan umat manusia penghuni bumi”.

Masyarakat dapat berbentuk kecil, seperti rumah tangga yang hanya terdiri dari dua orang suami istri dan dapat pula berbentuk besar seperti kampung, kota, provinsi, bahkan negara. Semakin besarnya suatu masyarakat maka semakin banyak manusia di dalamnya, dan semakin banyak pula masalah-masalah yang akan timbul akibat adanya perbedaan-perbedaan pikiran, perasaan, kebutuhan, kepentingan, sifat, dan lain sebagainya. Sudah sewajarnya apabila di tengah-tengah masyarakat akan muncul suatu permasalahan atau gejala sosial. Masalah sosial adalah realitas sosial yang kompleks sehingga sumber masalahpun akan bersifat kompleks. Masalah sosial ini terjadi karena ada sesuatu yang salah di dalam kehidupan sosial.

Bagi anak tunarungu, tentunya akan mengalami hambatan dalam berkomunikasi. Ketunarunguan menurut Atmaja (2018, hlm. 62) adalah “seseorang yang mengalami gangguan pendengaran yang meliputi seluruh gradasi ringan, sedang, dan sangat berat yang dalam hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua golongan, yaitu kurang dengar dan tuli”. Dengan kondisinya yang mengalami gangguan pendengaran akan sangat berdampak pada kehidupannya baik sebagai individu maupun sebagai insan sosial. Anak tunarungu tidak dapat menangkap berbagai rangsangan, terutama dari indera pendengarannya. Hal ini menyebabkan dirinya kesulitan dalam menerima dan memproses informasi bahasa melalui pendengarannya dan akan berdampak pula pada miskinnya perbendaharaan kosakata. Pada dasarnya bahasa yang digunakan oleh anak tunarungu adalah bahasa isyarat yang menitikberatkan pada gerak atau gesti yang ditangkap oleh indera penglihatan untuk menegaskan kata atau kalimat yang ingin mereka sampaikan. Namun tidak semua masyarakat dapat memahami bahasa isyarat, sehingga anak tunarungu akan kesulitan untuk berkomunikasi dengan masyarakat dengar.

Kekurangan atau hambatan yang dimiliki oleh anak dengan hambatan pendengaran akan berdampak pula pada dunia kerjanya. Seperti yang terjadi di Kopi Tuli, dimana para pelayan di café tersebut adalah kaum tunarungu, sehingga mereka menggunakan metode komunikasi dengan bahasa isyarat. Café adalah usaha dalam bidang makanan dan minuman, dimana pelayanan dalam suasana tidak formal, tanpa diikuti oleh peraturan-peraturan pelayanan yang baku. Café biasanya tidak menyajikan makanan yang terlalu berat seperti di dalam restoran. “Kafe dari (bahasa perancis: café) secara harfiah adalah (minuman) kopi, tetapi kemudian menjadi tempat untuk minum-minum yang bukan hanya kopi, tetapi juga minuman lainnya termasuk minuman yang beralkohol rendah” (Istiarni & Triningsih, 2018, hlm. 82). Café lebih mengutamakan kenyamanan, suasana yang rileks, waktu yang tidak ditentukan (bebas), dan bahkan di beberapa café ada yang menyediakan hiburan baik dengan adanya *live music* ataupun terdapat berbagai macam permainan untuk para pelanggannya.

Jadi café adalah tempat dimana orang-orang dapat menikmati makanan ringan dan minuman secara rileks dan nyaman, pelayanan yang diberikan pun tidak formal seperti restoran-restoran yang memiliki peraturan khusus untuk para pelayan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Kopi Tuli adalah café yang para pelayannya merupakan kaum tunarungu. Café ini sudah berdiri sejak 12 Mei 2018, didirikan oleh tiga orang anak muda dengan hambatan pendengaran (kompas, 2019, hlm.1). Kopi Tuli berlokasi di jalan Krukut Raya, Depok dan jalan Duren Tiga, Jakarta Selatan.

Sesuai dengan nama café, Kopi Tuli, yang artinya pelayan di sini menggunakan metode komunikasi dengan bahasa isyarat. Hal ini tentunya akan menyebabkan *gap* antara pembeli dengan pelayan itu sendiri dikarenakan adanya perbedaan cara berkomunikasi. Bagi seseorang dengan hambatan pendengaran yang menggunakan metode komunikasi bahasa isyarat, akan merasa kesulitan untuk menerima dan mengolah informasi dari komunikasi oral, begitupun sebaliknya bagi masyarakat yang menggunakan oral (berbicara) akan kesulitan

untuk memahami maksud dari seseorang dengan hambatan pendengaran yang menggunakan bahasa isyarat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam kesempatan ini penulis akan membahas mengenai kepuasan pelanggan di Kopi Tuli terhadap pelayanan dengan menggunakan bahasa isyarat

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada “bagaimana kepuasan pelanggan di Kopi Tuli terhadap pelayanan dengan menggunakan bahasa isyarat”. Adapun rumusan masalahnya, yaitu: “Sejauh manakah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kopi Tuli yang menggunakan bahasa isyarat?”

Untuk kepentingan eksplorasi data, maka diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah ekspektasi awal pelanggan dengan terhadap Kopi Tuli?
- 1.2.2 Bagaimanakah kepuasan pelanggan dengan terhadap kinerja pelayan café Kopi Tuli yang menggunakan bahasa isyarat?
- 1.2.3 Bagaimanakah perasaan pelanggan dengan setelah dilayani oleh pelayan yang menggunakan bahasa isyarat di Kopi Tuli?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dengan di Kopi Tuli terhadap pelayanan yang menggunakan bahasa isyarat. Tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu:

- 1.3.1 Mengetahui bagaimana ekspektasi awal pelanggan dengan terhadap Kopi Tuli.
- 1.3.2 Mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dengan terhadap kinerja pelayan Kopi Tuli yang menggunakan bahasa isyarat.
- 1.3.3 Mengetahui bagaimana perasaan pelanggan dengan setelah dilayani oleh pelayan yang menggunakan bahasa isyarat di Kopi Tuli.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, yaitu:

- 1.4.1 Secara teoritis

1.4.1.1 Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan suatu usaha bisnis dengan mengedepankan rasa kepuasan pelanggan, terutama untuk pelaku usaha bisnis dari kaum tunarungu.

1.4.2 Secara praktis

1.4.2.1 Bagi pihak Kopi Tuli, untuk mengetahui rasa kepuasan pelanggan dengan Kopi Tuli terhadap pelayanan dengan menggunakan bahasa isyarat.

1.4.2.2 Bagi pendidik, untuk dapat mempersiapkan peserta didik tunarungu yang akan masuk kedalam dunia kerja, baik secara teori maupun non-teori.

1.4.2.3 Bagi peserta didik tunarungu, untuk dapat mempersiapkan diri ketika akan terjun ke dunia kerja, baik mental maupun keilmuan agar dapat berkompeten dalam dunia pekerjaan.

1.4.2.4 Bagi masyarakat umum, untuk dapat mengenal individu tunarungu dan juga metode komunikasi yang digunakannya, yaitu bahasa isyarat.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi yang peneliti susun pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

1.5.1 Bab I Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, fokus masalah yang diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

1.5.2 Bab II Teknik Memuaskan Pelanggan di Kopi Tuli dengan Pelayanan Menggunakan Bahasa Isyarat. Bab ini berisikan tentang teori-teori atau kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, dimulai dari konsep dasar tunarungu, konsep dasar layanan, struktur di dalam café, konsep dasar kepuasan pelanggan, konsep dasar komunikasi, dan komunikasi manual.

1.5.3 Bab III Metode Penelitian, berisikan desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

- 1.5.4 Bab IV Temuan dan Pembahasan, berisikan temuan-temuan dari lapangan yang dipaparkan secara deskriptif dan membahas hasil dari apa yang didapat di lapangan.
- 1.5.5 Bab V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi, berisikan kesimpulan dari seluruh isi penelitian yang dipaparkan secara deskriptif, implikasi yang terdiri dari implikasi konseptual dan metodologis dipaparkan secara deskriptif, dan rekomendasi dari peneliti.