

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kopi Tuli mengenai kepuasan pelanggan Kopi Tuli terhadap pelayanan dengan menggunakan bahasa isyarat, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa isyarat yang dilakukan oleh pelayan tidak menimbulkan pengaruh negatif pada kepuasan pelanggan. Sebaliknya, penggunaan bahasa isyarat di Kopi Tuli menjadi salah satu faktor yang meningkatkan rasa puas pada pelanggan dan tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Keseluruhan responden, tepatnya 44 responden (100%) setuju dengan hal ini.

Tidak menutup kemungkinan adanya kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan saat berkomunikasi dengan pelayan yang menggunakan bahasa isyarat di Kopi Tuli, namun upaya yang dilakukan oleh pelanggan dan solusi-solusi yang diberikan oleh pelayan di Kopi Tuli dapat meminimalisir terjadinya kesalahan yang terus berlanjut dan terjadinya *miscommunication* yang fatal. Kesalahan-kesalahan yang terjadi di Kopi Tuli memang tidak dapat dihindarkan, masih terdapat kesalahan-kesalahan seperti pesanan yang tidak sesuai, dan terjadinya *miscommunication*. Dengan adanya kesalahan-kesalahan tersebut pelanggan akan memberikan kritik dan saran kepada pelayan ataupun pada *owner* Kopi Tulinnya langsung. Di sinilah pelayan dan *owner* diuji, apakah dapat menanggapi keluhan dengan baik atau tidak. Jika keluhan dapat diproses dengan baik, pelanggan akan merasa puas karena artinya pendapat dari pelanggan telah didengar dan dihargai dengan baik oleh Kopi Tuli, sebaliknya jika keluhan tidak diproses dengan baik, pelanggan akan merasa buruk dengan Kopi Tuli. Hasil yang didapat dari data 44 responden adalah 48% pelanggan mengatakan keluhan dapat diproses dengan baik, sedangkan 52% pelanggan lainnya tidak mengetahui, karena belum pernah ada keluhan selama di Kopi Tuli.

Hambatan atau tantangan untuk memahami bahasa isyarat yang digunakan oleh pelayan di Kopi Tuli tetap ada, namun relatif mudah untuk dilewati. Terlepas dari adanya berbagai macam hambatan atau kesulitan yang dirasakan oleh

pelanggan, tidak mempengaruhi perasaan-perasaan positif yang dimiliki oleh pelanggan setelah dilayani oleh pelayan yang menggunakan bahasa isyarat di Kopi Tuli. Sebanyak 95% pelanggan tetap merasa senang dengan pelayan yang menggunakan bahasa isyarat. Selain itu kepuasan pelanggan tidak terpengaruh dengan berbagai permasalahan yang terjadi antara pelanggan dan pelayan akibat adanya perbedaan cara berkomunikasi, dimana pelayan menggunakan bahasa isyarat sedangkan pelanggan menggunakan oral. Dari data yang didapatkan keseluruhan responden, yaitu 44 responden (100%) merasa puas dengan pelayanan yang menggunakan bahasa isyarat di Kopi Tuli. Kepuasan yang didapatkan dari Kopi Tuli membuat para pelanggan ingin merekomendasikan kepada keluarga dan kerabatnya, sebanyak 44 responden (100%) sudah merekomendasikan kepada keluarga dan kerabatnya untuk mengunjungi Kopi Tuli.

1.2 Implikasi

1.2.1 Implikasi Konseptual

Bahasa isyarat adalah bahasa ibu yang dimiliki oleh orang-orang dengan hambatan pendengaran. Bahasa isyarat menitikberatkan pada gerak atau gesti yang ditangkap oleh indera penglihatan untuk dapat menegaskan kata atau kalimat yang ingin disampaikan. Penggunaan bahasa isyarat di Kopi Tuli dapat menimbulkan *gap* antara pelayan dengan pelanggan karena perbedaan cara berkomunikasi, dimana pelayan menggunakan bahasa isyarat sedangkan pelanggan menggunakan oral. Tetapi penggunaan bahasa isyarat di Kopi Tuli menjadi salah satu daya tarik yang dimiliki oleh café dan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggannya. Kopi Tuli dengan konsep penggunaan bahasa isyarat, menjadi ajang bagi para pelanggan dengar untuk belajar bahasa isyarat dan sebagai salah satu sarana untuk lebih dekat dengan orang-orang dengan hambatan pendengaran.

1.2.2 Implikasi Metodologis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Kopi Tuli agar menjadi café yang lebih baik. Kopi Tuli diharapkan dapat terus mempertahankan *softskill* yang dimiliki oleh para pelayannya, selain itu

meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang komunikasi antara pelayan dengan pelanggan.

Selain itu penelitian ini diharapkan bisa dijadikan acuan untuk seseorang yang sedang atau akan membuat suatu usaha, terutama masyarakat dengar yang akan mempekerjakan orang-orang yang memiliki hambatan pada pendengaran. Diharapkan dapat mengenal dan memahami siapa itu orang dengan hambatan pendengaran terlebih dahulu. Setelah memahami siapa itu orang dengan hambatan pendengaran, sebagai pemilik usaha akan dapat lebih mudah *mentreatment* para karyawannya. Pemilik usaha harus dapat mempertimbangkan hal-hal apa saja yang mungkin akan terjadi di lapangan, permasalahan-permasalahan yang kecil maupun yang besar tentunya akan muncul siap atau tidak siap, untuk itu perlu adanya kematangan dari pemilik usaha dalam menyiapkan jalan keluar dari permasalahan-permasalahan yang akan muncul. Salah satunya dengan menyediakan berbagai media yang dapat mempermudah proses komunikasi antara pelayan dengan pelanggannya, dan fasilitas lengkap yang mendukung komunikasi antar keduanya.

Hasil penelitian ini pun dapat dijadikan acuan bagi pendidik yang sedang mempersiapkan peserta didiknya untuk memasuki dunia kerja. pendidik dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan dan diperlukan oleh perusahaan (dalam hal ini adalah *café*), sehingga dapat mempersiapkan peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja. Begitupun untuk peserta didik tunarungu itu sendiri, dengan hasil penelitian ini ia dapat mempersiapkan baik mental maupun segi keilmuan agar dapat berkompeten di dunia kerja. Dengan begitu, peserta didik tunarungu dapat membuktikan kepada masyarakat luas bahwa dirinya tidak berbeda dengan anak pada umumnya (anak dengar).

1.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa rekomendasi, yaitu pihak Kopi Tuli dapat menambahkan beberapa fasilitas yang dapat menunjang proses interaksi dan komunikasi antara pelayan dengan pelanggan. Salah satunya untuk mempermudah pelanggan memanggil pelayan dan juga mempermudah pelayan agar dapat lebih cekatan, dengan menggunakan tombol bel lampu khusus yang dirancang agar menyala jika ditekan oleh pelanggan. Tombol dapat diletakkan di

tengah-tengah meja, atau dapat juga diletakkan di bawah meja pelanggan agar tidak mengganggu keleluasaan meja. Sedangkan untuk lampunya dapat diletakkan di tempat yang memungkinkan pelayan dapat dengan mudah melihat lampu menyala, seperti di dekat kasir, atau di dekat mesin kopi. Pelanggan dapat menekan tombol ketika membutuhkan bantuan atau ingin memanggil pelayan, lalu lampu akan menyala. Tombol dan lampu ini dapat dijadikan alternatif untuk mempermudah proses komunikasi dan interaksi antara pelayan dengan pelanggannya. Selain itu, rekomendasi untuk pelayan Kopi Tuli kedepannya agar dapat mencatat apa yang akan dipesan oleh pelanggan sehingga akan meminimalisir *miscommunication*.