

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi dibagi menjadi dua jenis yakni verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal jelas artinya. Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan nonverbal. Istilah nonverbal umumnya digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi yang melampaui bahasa terucap dan tulisan.

Menurut Ray L. Birdwhistell yang peneliti kutip dari Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek, mendefinisikan bahwa:

“Komunikasi nonverbal menggunakan lambang untuk memberi isyarat dengan bagian-bagian tubuh seperti kepala, mata, bibir, dan lain-lain, bukan dengan bahasa” (Ray L. Birdwhistell dalam buku Effendy 2007: 35).

Rambu lalu lintas adalah contoh komunikasi nonverbal. Simbol komunikasi yang digunakan dalam rambu-rambu jalan memungkinkan komunikasi yang lebih efektif dari pada komunikasi verbal. Pengemudi kendaraan harus berhenti di jalur merah dan terus berjalan di jalur hijau.

Sedangkan menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter yang dikutip dari Riswandi dalam bukunya Ilmu Komunikasi mengemukakan bahwa:

“Komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam lingkungan komunikasi yang dihasilkan oleh penggunaan individu dan lingkungan individu” (Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam bukunya Riswandi, 2009).

Menurut Effendy (2006: 56) mengatakan bahwa komunikasi nonverbal juga sering digunakan untuk berkomunikasi dengan orang-orang dengan kemampuan

komunikasi yang buruk. Salah satunya adalah tunarungu. Orang dengan gangguan pendengaran adalah orang yang memiliki kemampuan pendengaran yang sangat rendah dan mengalami gangguan pendengaran sehingga tidak dapat mendengar apa yang dikatakan atau bahkan apa yang dikatakan. Selain itu, proses komunikasi yang dilakukan oleh tunarungu sulit dipahami oleh lawan bicaranya, karena biasanya sulit untuk berkomunikasi secara verbal dengan orang lain.

Komunikasi secara umum termasuk komunikasi nonverbal adalah kegiatan atau salah satu proses sosial mendasar bagi kehidupan manusia yang mungkin bisa terhubung satu sama lain baik di rumah, tempat kerja, pasar, dan lain-lain. Tidak ada orang yang tidak berkomunikasi. Komunikasi terjadi untuk menjalin hubungan antar individu, individu dan kelompok, dan kelompok dengan kelompok lain.

Menurut Effendy (2000: 13) menyatakan bahwa komunikasi adalah tindakan mengkomunikasikan pikiran dan perasaan dari satu orang ke orang lain dengan menggunakan simbol-simbol yang bermakna bagi kedua belah pihak. Dalam situasi tertentu, komunikasi menggunakan media tertentu untuk mengubah sikap atau perilaku satu orang atau lebih dengan cara yang menghasilkan efek tertentu yang diharapkan.

Komunikasi tidak hanya mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan tujuan komunikasi itu sendiri, komunikasi juga membawa perbedaan bagi orang lain. Setiap komunikasi yang kita lakukan dapat mengidentifikasi hambatan dalam proses penyampaian, transmisi dan pemahaman pesan yang disampaikan oleh orang lain. Maka kegiatan komunikasi nonverbal bagi penyandang tunarungu mengacu pada penggunaan simbol yang digunakan untuk mengungkapkan emosi yang

dialami oleh penyandang tunarungu. Misalnya, jika lapar satu-satunya cara untuk mengungkapkannya dengan menepuk perut. Ini salah satu cara untuk memperlancar proses komunikasi dengan belajar bahasa nonverbal atau bahasa isyarat.

Proses komunikasi penyandang tunarungu tidak sama dengan komunikasi orang normal lainnya yang tidak mengalami gangguan pendengaran. Oleh karena itu, Taqwani, Fanny, Nicky, Kosasih, Siti dan rekan-rekannya menggunakan komunikasi nonverbal karena nonverbal sendiri merupakan komunikasi dalam pekerjaan tunarungu. Menurut Elvina selaku founder PT. Arya Birendra Perkasa mengatakan bahwa simbol dan kode digunakan dalam pesan untuk memudahkan komunikasi bagi tunarungu:

“Untuk orang tidak bisa mendengar akan lebih tepat menggunakan bahasa isyarat, karena tunarungu yang dipelajari pertama adalah bahasa isyarat, karena untuk berbicara dan mengucapkan kata itu susah dan bisa membuat diri terasa tidak nyaman”

Berkaitan dengan apa yang disebutkan oleh Elvina Yusni Sreirejeki selaku pemilik PT. Arya Birendra Perkasa. Taqwani, Fanny, Nicky, Kosasih, Siti selaku yang merupakan penyandang tunarungu merupakan pekerja juga mengatakan:

“Dalam menjalankan pekerjaan dan berkomunikasi sesama pekerja atau bersama pelanggan lebih nyaman menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi, sedangkan dengan pelanggan jika ada yang bisa berbicara dengan bahasa isyarat, kami akan berbicara dengan bahasa isyarat, akan tetapi jika ada pelanggan yang datang dan tidak mengerti, maka kami akan menggunakan perantara kertas untuk menuliskan apa yang ingin kami sampaikan dan apa yang ingin mereka sampaikan”

Penyandang tunarungu tidak patah semangat dengan pantangan, namun ketidaksempurnaan fisiknya membuat mereka bersemangat mencari rezeki dalam menjalankan hidup. Cara kerja penyandang tunarungu dalam layanan cuci mobil (doorsmer), adalah ketika pelanggan mampir untuk mengantarkan kendaraan yang

ingin dicuci, pelanggan memarkir kendaraan di teras cuci mobil (doorsmer) dan menerima tempat cuci mobil, lalu disuruh duduk sambil menunggu mobil dicuci. Setelah mencuci kendaraan, pelanggan dapat membayar ke pekerja atau pemiliknya lalu pelanggan dapat pergi untuk melanjutkan aktivitas di luar ruangan. Pelanggan yang mengantarkan mobilnya kepada kami merasa puas karena dicuci bersih.

Kemudian cara kerja tunarungu dalam menjalankan pekerjaan bagian jasa cleaning service, ketika pelanggan datang dan ingin berkomunikasi dengan tunarungu kebanyakan pelanggan menggunakan selembar kertas untuk menyampaikan suatu pesan bahkan ada juga beberapa pelanggan yang mengerti bahasa isyarat maka tunarungu akan mudah mengerti dan memahami apa yang disampaikan. Dan jika pelanggan tidak ingin keduanya maka bisa melalui chat privasi antara si pelanggan dengan penyandang tunarungu dan antara pelanggan dengan pemiliknya. Selanjutnya untuk membersihkan dan merapikan rumahnya pelanggan akan disuruh duduk sambil memantau pekerjaan tunarungu. Setelah semua sudah dibersihkan dan dirapikan, pelanggan dipersilahkan untuk membayar uang kepada pekerja atau pemiliknya lalu tunarungu akan pergi untuk melanjutkan kegiatan yang lain.

Berikutnya cara kerja tunarungu dalam menjalankan pekerjaan bagian jasa spa massage professional, yang dimana pelanggan akan meminta pekerja untuk datang kerumah ataupun pelanggan yang akan datang ke tempat jasa spa message professional. Cara menghubungi pekerja tunarungu sama halnya dengan jasa cleaning service. Ketika pelanggan tidak mengerti bahasa isyarat maka pelanggan akan menggunakan selembar kertas untuk menulis apa yang ingin disampaikan

begitupun ketika pelanggan yang mengerti bahasa isyarat mereka akan cepat memahami apa yang diinginkan si pelanggan. Akan tetapi kebanyakan pelanggan yang meminta pekerja untuk datang dengan menghubungi ke nomor PT. Arya Birendra Perkasa atau datang ke PT. Arya Birendra Perkasa yang sudah menjadi tempat setianya. Pelanggan kebanyakan lebih nyaman dan tenang saat melakukan spa massage dirumah. Setelah mereka dipijat dan diurut, pelanggan akan membayar kepada pekerja atau langsung ke pemilik langsung setelah itu mereka akan pergi.

Berikutnya cara kerja tunarungu dalam menjalankan pekerjaan bagian jasa spa massage professional, yang dimana pelanggan akan meminta pekerja untuk datang kerumah ataupun pelanggan yang akan datang ke tempat jasa spa message professional. Cara menghubungi pekerja tunarungu sama halnya dengan jasa cleaning service. Ketika pelanggan tidak mengerti bahasa isyarat maka pelanggan akan menggunakan selembar kertas untuk menulis apa yang ingin disampaikan begitupun ketika pelanggan yang mengerti bahasa isyarat mereka akan cepat memahami apa yang diinginkan si pelanggan. Akan tetapi kebanyakan pelanggan yang meminta pekerja untuk datang dengan menghubungi ke nomor PT. Arya Birendra Perkasa atau datang ke PT. Arya Birendra Perkasa yang sudah menjadi tempat setianya. Pelanggan kebanyakan lebih nyaman dan tenang saat melakukan spa massage dirumah. Setelah mereka dipijat dan diurut, pelanggan akan membayar kepada pekerja atau langsung ke pemilik langsung setelah itu mereka akan pergi.

Dan ada juga dari pelanggan PT. Arya Birendra Perkasa bernama Rangga, ia mengatakan bahwa:

“Awal proses pendekatan dengan tunarungu memang sulit sekali apalagi kita yang tidak mengerti bahasa keseharian mereka. Akan tetapi dengan berjalannya waktu kita bisa menggunakan selemba kertas untuk menyampaikan isi pesan tersebut karena untuk membutuhkan waktu belajar bahasa isyarat sangatlah lama. Maka untuk bisa dekat dengan tunarungu membutuhkan effort agar tunarungu tidak merasa rendah diri, takut dan pemalu”

Hambatan yang terjadi saat berkomunikasi dengan tunarungu membuat isi pesan menjadi rusak pengertian, dan apalagi ada jarak dengan tunarungu dikarenakan perbedaan bahasa, sifat ego untuk memulai pembicaraan atau tertutup yang membuat salah satunya bingung untuk memulainya bagaimana, sifat menentang atau menolak terhadap seseorang yang ingin berkomunikasi dengan tunarungu dalam artian takut adanya kesalahpahaman. Hambatan yang terjadi diantara keduanya membuat komunikasi menjadi terhambat, membuat komunikasi menjadi tidak lancar. Maka PT. Arya Birendra Perkasa menyediakan metode lain dengan menggunakan media selemba kertas bagi yang tidak mengerti bahasa isyarat. Bisa juga menggunakan chat bagi mereka yang sudah dianggap keluarga dan dekat satu sama lain.

Pesan dalam komunikasi nonverbal yang digunakan oleh pihak PT. Arya Birendra Perkasa dengan tunarungu harus adanya atau mengenai kesetaraan, pemahaman dan makna dari sebuah bahasa isyarat, harus berdasarkan bukti dari pesan yang memberikan motivasi baik untuk mereka, pesan berupa penjelasan terhadap komunikasi nonverbal, penyampaian pesannya juga menggunakan bahasa isyarat.

Untuk proses dalam komunikasi nonverbal di PT. Arya Birendra Perkasa juga menggunakan metode yang digunakan untuk menarik perhatian visual bagi

tunarungu agar mudah saat memanggil mereka, tidak cuman bahasa isyarat saja yang digunakan tetapi adanya isyarat nama yang memudahkan mereka untuk mengucapkan nama karena hal tersebut merupakan kesepakatan keduanya yang berdasarkan visual agar mudah dikenang dan diingat, alat komunikasi utama bagi mereka yaitu bahasa isyarat yang didukung oleh gerakan bibir, serta komunikasi dengan bisindo merupakan alternatif (tatap muka) sehingga komponen utama di dalam bisindo juga terdapat ekspresi wajah, tatapan mata, gestur, dan sentuhan yang selama ini mereka pelajari dari founder dan trainer untuk mengetahui dan mengenal orang normal.

PT. Arya Birendra Perkasa sering sekali mendapatkan komplain dari pelanggan karena mereka merasa kalau tunarungu ini tidak memiliki kesopanan terhadapnya. Ketidaksopanan disini yaitu cara kerja mereka yang kadang seenaknya saja dan marah-marah, contohnya seperti pekerjaan belum bersih dan rapi tapi dianggap pekerjaan mereka udah selesai dan bagus terus tidak terima komplain akhirnya tunarungu marah ke pelanggan. Ketidaksopanan selanjutnya yaitu mereka ingin dibayar lebih padahal sudah di targetkan biayanya dari pihak PT. Arya Birendra Perkasa. Dengan berjalan waktu, akhirnya pihak PT. Arya Birendra Perkasa memberi klarifikasi kepada pelanggan yang merasa sudah dikecewakan oleh tunarungu dengan memberi harga gratisan pada layanan jasa yang mereka pakai tapi bagi pelanggan yang merasa tidak dirugikan dan dikecewakan. Akhirnya dengan begitu semua masalah selesai dengan begitu cepat dikarenakan tunarungu sudah meminta maaf dan tidak akan mengulanginya lagi begitupun dengan pihak pelanggan bahwa mereka sudah memaafkan kesalahan

tersebut. Terus berjalan melewati hari, bulan, dan tahun akhirnya tunarungu mengerti dan memahami peraturan baru yang dibuat oleh pihak PT. Arya Birendra Perkasa sehingga kejadian tersebut tidak terulangi lagi sampai sekarang.

Untuk kasus terhadap tunarungu dari pelanggan sebenarnya hanya hal kecil saja. Hal kecil tersebut dikarenakan adanya hal sepele yaitu rasa menentang dari tunarungu terhadap pelanggan yang membuat tunarungu selalu berfikir bahwa orang normal seperti mereka akan memandang tunarungu seolah-olah tidak bisa bekerja dengan baik dan ini sering terjadi ketika tunarungu menerima panggilan job dari pelanggan. Selanjutnya kasus terhadap pelanggan dari tunarungu yaitu karena tunarungu tidak mau menerima komplain dari pelanggan kalau pekerjaan mereka kurang rapi dan bersih istilahnya mereka suka ngeyel dan semena-mena sama pekerjaan. Akan tetapi permasalahan tersebut tidak menjadi kasus yang terus menerus karena pada akhirnya mereka sudah diperingatkan dan dikasih pembekalan agar selalu sopan, ramah, sabar, semangat dan tersenyum kepada siapapun.

PT. Arya Birendra Perkasa fokus pada penyediaan lapangan kerja berupa pelayanan jasa bagi penyandang tunarungu dan memberikan wadah pemberdayaan penyandang distabilitas di dunia kerja. PT. Arya Birendra didirikan pada tahun 2011, subjek penelitian di PT. Arya Birendra Perkasa ini adalah tunarungu.

Di dalam PT. Arya Birendra Perkasa terdapat tunarungu, trainer, dan pemilik (founder), maka PT. Arya Birendra Perkasa diharapkan dapat menjaga komunikasi dengan baik di dalam suatu kelompok. Dan dapat diketahui bahwa pada dasarnya PT. Arya Birendra Perkasa sangatlah bersifat kekeluargaan, oleh sebab itu dalam pelaksanaan visi-misinya sangatlah dibutuhkan interaksi antar individu yang

ada di dalam PT. Arya Birendra Perkasa. Interaksi yang muncul pasti menggunakan komunikasi nonverbal dan akhirnya menimbulkan komunikasi dalam suatu kelompok.

Dari pengamatan di atas, peneliti ingin mengetahui sebagai proses komunikasi nonverbal yang dilakukan penyandang tunarungu di dunia kerja, untuk itulah peneliti menamakan penelitiannya menjadi **Proses Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di Dunia Kerja (Studi Deskriptif Proses Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa).**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penjelasan latar belakang di atas, peneliti merumuskan rumusan masalah makro dan mikro.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Mengacu pada judul penelitian dan rumusan, Peneliti merumuskan pertanyaan makro yaitu, **Bagaimana Proses Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa?**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah makro, peneliti memutuskan untuk merumuskan masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana Pesan Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa?
2. Bagaimana Hambatan Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa?

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah:

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara mendalam mengenai Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Agar suatu penelitian memperoleh hasil yang diharapkan, terlebih dahulu harus ditetapkan tujuan yang jelas dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui Pesan Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa.
2. Untuk mengetahui Hambatan Komunikasi Nonverbal Penyandang Tunarungu Di PT. Arya Birendra Perkasa.

1.3 Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat menghasilkan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian di atas. Hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.3.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat lebih mengembangkan kajian ilmu komunikasi secara umum, khususnya pemahaman diri. Juga sebagai acuan untuk memperdalam ilmu dan teori tentang informasi yang berkaitan dengan penelitian studi komunikasi.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi komunikasi secara umum, memperluas pengetahuan, dan memberikan wawasan terkait komunikasi interpersonal dan perilaku komunikatif pada khususnya.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa UNIKOM pada umumnya dan bagi peneliti selanjutnya yang mempelajari kegiatan yang sama pada khususnya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan berbagai inovasi kreatif untuk menciptakan lapangan kerja bagi penyandang disabilitas. Mendekatkan penyandang tunarungu dengan masyarakat umum dengan memperkuat dukungan untuk tunarungu dan mengurangi jarak antara tunarungu dan masyarakat pada umumnya.

d. Bagi Penyandang Tunarungu

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan dampak positif sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman bagi penyandang disabilitas, khususnya penyandang tunarungu, untuk mengatasi rasa rendah diri dan mampu berkomunikasi dengan masyarakat pada umumnya.