

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pentingnya perilaku komunikasi dalam kehidupan sehari-hari yaitu dapat dilihat berdasarkan tindakan dan respon seseorang. Maka hal tersebut akan menjadi kebiasaan dalam kehidupan sehari-harinya. Perilaku komunikasi pun dapat diartikan sebagai perilaku dan komunikasi, hal tersebut saling berkaitan. Perilaku sendiri mempunyai sebuah target atau tujuan dalam melakukan sebuah keinginan tertentu.

Perilaku komunikasi pun dapat dikaitkan dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Jenis interaksi yang dilakukan oleh manusia terbagi menjadi 2 yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi Verbal merupakan sebuah jenis interaksi secara lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang pesannya di bentuk tanpa menggunakan kata-kata.

Pegawai Café More ini merupakan penyandang disabilitas tunanetra *low vision*. Berdasarkan dari data yang didapat oleh peneliti terdapat 2 informan kunci. Yang dimana salah satu diantaranya pengidap tunanetra *low vision* atau penglihatan dengan jarak yang sangat minim. Oleh karenanya Café More ini juga memiliki manfaat bagi beberapa kalangan tertentu seperti dapat mengasah keterampilan dan kepercayaan penyandang tunanetra dalam dunia kerja.

Café more memiliki beberapa selogan yang terpampang di tembok dan cup minuman yang menandakan bahwa tempat ini merupakan khusus disabilitas tunanetra. Seperti secangkir kopi yang anda minum menciptakan pekerjaan untuk para Penyandang Disabilitas. Dan selogan yang berada di cup yaitu Café More adalah merek kopi Korea yang mempekerjakan barista disabilitas netra pertama di dunia kerja dan Café More adalah satu tempat bertemu dan berkumpul semua orang termasuk penyandang disabilitas netra untuk berbagi pengalaman hidup mereka.

Teori menurut Ray L. Birdwhistell yang dikutip dari buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Effendy, mendefinisikan bahwa:

“Komunikasi nonverbal memakai lambang dalam memberikan isyarat melalui bagian-bagian tubuh seperti, mata, bibir, kepala, dan lain-lain, bukan dengan bahasa” (Birdwhistell dalam Effendy, 2007, p. 35)

Menurut (Effendy, 2007, p. 56) mengemukakan bahwa kemampuan orang yang berkomunikasi secara buruk akan lebih sering menggunakan komunikasi nonverbal. Salah satunya adalah tunanetra. Tunatetra *low vision* merupakan orang yang mengidap gangguan penglihatan yang sangat rendah sehingga tidak dapat melihat atau apa yang ditunjukkan oleh pengunjung. Selain itu, sebuah proses komunikasi yang digunakan oleh pegawai dengan pengunjung terhadap tunanetra terkadang sulit dipahami dengan baik. Terkadang akan sulit ketika berkomunikasi secara nonverbal dengan orang lain.

Menurut ahli Larry A. Samoar dan Richard E. Porter yang Peneliti kutip dari buku Ilmu Komunikasi menyatakan bahwa:

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

Menurut Deddy Mulyana yang Peneliti kutip dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi menyatakan bahwa:

“Simbol atau pesan verbal merupakan segala jenis simbol yang memakai lebih dari satu kata. Bahasa dapat diartikan sebagai sistem kode secara verbal” (Mulyana, 2005).

Dalam melakukan komunikasi, komunikasi dapat mempengaruhi sebuah kegagalan ataupun keberhasilan, karena komunikasi dapat menghasilkan sebuah perbedaan bagi orang lain. Dalam melakukan komunikasi terdapat sebuah hambatan dalam proses penyampaian pesan dan pemahaman pesan yang disampaikan. Terdapat beberapa macam penyebab gangguan komunikasi, salah satunya seperti gangguan fisik. Gangguan juga dapat diartikan ketika sebuah panca indera tidak berfungsi (Cangara dalam buku Nofrion, 2012: 169).

Dalam perilaku komunikasi yang terjadi antara Pegawai tunanetra dengan pelanggan normal kadang kali terjadi hambatan. Hambatan yang terjadi yaitu fisik, hal ini dikarenakan Pegawai adalah seorang penyandang tunanetra *low vision* sehingga ada keterbatasan dalam melihat. Pegawai akan kesulitan berkomunikasi dengan pelanggan ketika sedang menginput pesanan kedalam mesin kasir.

Tunanetra itu sendiri merupakan sebuah kekurangan dalam penglihatan. Tunanetra ini terbagi menjadi 2 jenis seperti kebutaan total dan *low vision*. Yang dialami oleh Pegawai ini termasuk kedalam kategori *low vision*. Penderita *low vision* itu sendiri masih dapat memfungsikan indera penglihatannya untuk digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Menurut Effendy yang dikutip dari buku *Dinamika Komunikasi*, yaitu:

“Komunikasi akan berjalan lancar apabila pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan dapat diterima dengan baik. Meskipun setiap individu manusia mempunyai perbedaan baik secara ras, warna kulit, kebudayaan, gaya hidup, dan kelengkapan anggota tubuh” (Effendy, 2002, p. 12).

Dengan harapan penyandang tunanetra ini tidak patah semangat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dengan ketidaksempurnaan fisik ini membuat mereka menjadi termotivasi dalam mencari rezeki dalam menjalankan kehidupan.

Berdasarkan asumsi Peneliti, bahwa setiap manusia memiliki sifat dan perilaku yang berbeda dengan manusia lainnya. Seperti bagaimana cara Pegawai cafe more ketika sedang melakukan interaksi dengan pengunjung, atasan ataupun kepada sesama Pegawai untuk mengetahui tata cara bahasanya dan gestur tubuhnya. Dalam Penelitian ini akan berfokuskan terhadap bagaimana perilaku komunikasi pegawai disabilitas cafe more dan bagaimana proses dan hambatan komunikasi yang terjalin pada cafe tersebut. Pada dasarnya manusia pasti membutuhkan komunikasi agar bisa tumbuh berkembang.

Cafe More merupakan cafe khusus penyandang disabilitas tunanetra *lowvision* yang dibentuk oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia yang bekerja sama dengan *Siloam Center for The Blind of Korea*. Pihak Kementerian Sosial RI

melalui pihak Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Sensorik Netra (BRSPDSN) Wyata Guna Bandung.

Berdasarkan pengamatan di atas, Peneliti ingin mengetahui bagaimana proses komunikasi verbal dan nonverbal yang terjadi pada informan kunci di dunia kerja, maka dari itu Peneliti memberi judul Penelitian menjadi **“Perilaku Komunikasi Pegawai Penyandang Tunanetra Pada Café More Bandung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penjelasan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang terdiri dari pertanyaan makro dan mikro, yaitu sebagai berikut:

1.2.1. Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan penjelasan yang telah Peneliti kemukakan diatas, maka Peneliti merumuskan masalah yaitu, **Bagaimana Perilaku Komunikasi Pegawai Cafe More Bandung Penyandang Tunanetra dalam Berinteraksi dengan Pengunjung?**

1.2.2. Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan rumusan masalah makro, maka Peneliti memutuskan memuat masalah mikro sebagai berikut:

1. Bagaimana Pesan Komunikasi **Verbal** Pegawai Tunanetra Café More Bandung dalam Berinteraksi dengan Pengunjung?
2. Bagaimana Pesan Komunikasi **Nonverbal** Pegawai Tunanetra Café More Bandung dalam Berinteraksi dengan Pengunjung?
3. Bagaimana **Hambatan** Komunikasi Pegawai Tunanetra Cafe More Bandung dalam Berinteraksi dengan Pengunjung?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dalam melakukan Penelitian ini adalah:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari Penelitian kali ini ialah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai Perilaku Komunikasi Penyandang Tunanetra *Low Vision* di Cafe More Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Agar Penelitian ini mendapatkan hasil yang diharapkan, terlebih dahulu harus diteapkan tujuan yang jelas dari Penelitian ini:

1. Untuk mengetahui Pesan Komunikasi **Verbal** Pegawai Tunanetra Café More Bandung dalam Berinteraksi dengan Pengunjung.
2. Untuk mengetahui Pesan Komunikasi **Nonverbal** Pegawai Tunanetra Café More Bandung dalam Berinteraksi dengan Pengunjung
3. Untuk mengetahui **Hambatan** Komunikasi Pegawai Cafe More Bandung Penyandang Tunanetra dalam Berinteraksi dengan Pengunjung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, Peneliti berharap dalam Penelitian ini dapat membuat hasil yang bermanfaat yang sesuai dengan tujuan Penelitian diatas. Hasil Penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis ataupun praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian Teoritis diharapkan oleh Peneliti untuk mendapatkan manfaat dalam bidang Komunikasi Antarpribadi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan secara praktis yaitu sebagai berikut ini:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan bagi Peneliti adalah untuk pengaplikasian ilmu yang telah diberikan dalam perkuliahan baik secara teori ataupun praktik. Serta diharapkan menambah wawasan pengetahuan mengenai “Perilaku Komunikasi Pegawai Cafe More Bandung Penyandang Tunanetra dalam Berinteraksi dengan Pengunjung”

2. Kegunaan Bagi Akademik

Peneliti berharap dalam Penelitian kali ini dapat berguna bagi Mahasiswa atau Mahasiswi di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan di Program Studi Ilmu Komunikasi.

3. Kegunaan Bagi Masyarakat

Peneliti berharap Penelitian ini dapat meningkatkan bermacam-macam inovasi kreatif dalam menciptakan lapangan kerja untuk teman-teman kita penyandang disabilitas. Memperoleh kedekatan antara masyarakat dengan penyandang tunanetra khususnya.

4. Bagi Penyandang Tunanetra

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif sebagai sumber pengalaman dan pengetahuan untuk peyandang disabilitas tunanetra, untuk mengurangi rasa kurang percaya diri dan mampu melakukan sosialisasi dan berkomunikasi dengan masyarakat lainnya.

5. Bagi Café More Bandung dan Sentra Wyata Guna Bandung.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan dampak positif serta masukan terhadap perilaku komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan Pengunjung. Untuk dijadikan bahan evaluasi bagi Cafe More Bandung dan Sentra Wyata Guna Bandung.