

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di tahun 2021, dari total 7 miliar penduduk di dunia, 15 persen di antaranya merupakan penyandang disabilitas. Dari sejumlah 15 persen tersebut, 80 persennya tinggal di negara berkembang, salah satunya yakni Indonesia (Yanuar, 2021). Disabilitas merupakan keterbatasan atau kurangnya kemampuan individu untuk melakukan suatu aktivitas dalam tingkat yang dapat dikatakan normal bagi manusia (WHO, 2021). Disabilitas dibagi menjadi beberapa jenis, diantaranya disabilitas kelainan fisik (tunanetra, tunarungu, tunadaksa, dan tunawicara), kelainan non-fisik (autis, tunagrahita, dan hiperaktif), dan kelainan ganda (mengalami lebih dari satu jenis kelainan) (Soleh, 2016). Menurut Andreas Dwidjosumarto (dalam Soemantri, 1996), orang atau individu yang kurang bahkan tidak dapat mendengar sama sekali diklasifikasikan sebagai tunarungu. Tunarungu adalah sebutan untuk orang-orang memiliki gangguan indera pendengaran yang mengakibatkan adanya ketidakmampuan untuk mendengar, mulai dari tingkat ketidakmampuan mendengar yang rendah hingga tingkat ketidakmampuan mendengar yang tinggi. Ketidakmampuan seseorang untuk mendengar kemudian menjadi faktor penghambat dari sisi bahasa dan komunikasi untuk dapat memperoleh informasi melalui pendengaran dan menjadikan sebuah tantangan untuk dapat memberikan timbal balik (*feedback*) atas informasi yang diterima.

Menurut Khalida (2017), orang Tuli memiliki hambatan untuk berkomunikasi secara verbal atau lisan secara ekspresif (bicara) dan reseptif (memahami pembicaraan orang lain) yang kemudian menimbulkan kesulitan untuk berinteraksi dan berkomunikasi di lingkungan normal atau lingkungan orang-orang yang memiliki

indera pendengaran normal (tidak Tuli). Lingkungan ini dikenal sebagai *lingkungan dengar*. Istilah *lingkungan dengar* akan digunakan seterusnya dalam penelitian ini untuk mendefinisikan lingkungan orang yang memiliki pendengaran normal atau orang non disabilitas. Informasi yang dapat diserap oleh orang Tuli ketika melakukan komunikasi dan interaksi bersama orang dengan pendengaran normal (tidak Tuli) sangatlah sedikit sehingga orang Tuli akan merasakan adanya hambatan ketika berkomunikasi.

Dalam berinteraksi dan berkomunikasi, orang Tuli memanfaatkan bentuk komunikasi seperti komunikasi verbal (bahasa isyarat dan tulisan) dan komunikasi nonverbal (simbol dan gestur). Segala bentuk komunikasi dengan kata-kata yang mencakup percakapan hingga tulisan disebut sebagai komunikasi verbal (Kusumawati, 2016). Komunikasi nonverbal merupakan semua aspek komunikasi yang tidak berkaitan dengan kata-kata. Hal tersebut mencakup simbol, gestur, gaya berpakaian, gaya berbicara, dan lain-lain (Wood, 2014).

Bekerja merupakan sebuah tantangan untuk penyandang disabilitas tunarungu karena keterbatasan dan hambatan komunikasi yang dialami. Walaupun begitu, semua penyandang disabilitas pada dasarnya memiliki hak untuk bekerja tanpa unsur diskriminasi yang dijelaskan pada Pasal 6 Undang - Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat dimana ditegaskan bahwa setiap penyandang cacat/disabilitas berhak memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang layak serta hak yang sama untuk mengembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya. Pada tahun 2020, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat penyandang disabilitas yang berusia 15 tahun ke atas dan sudah mendapatkan status pekerja hanya terdapat sebanyak 0,18% penduduk di Indonesia (Jayani, 2021). Angka tersebut masih tergolong sangat rendah mengingat banyaknya jumlah penyandang disabilitas yang berusia produktif di Indonesia. Menurut WHO, pada tahun 2019 diperkirakan orang-orang yang memiliki gangguan pendengaran sebanyak 466 juta orang dan di antaranya sebanyak 360 juta

atau kurang lebih 5.3% orang di dunia adalah orang dengan status penyandang Tuli (*Infodatin-Tunarungu-2019.Pdf*, n.d.). Berdasarkan data Sistem Informasi Manajemen Penyandang Disabilitas (SIMPDI) dari Kementerian Sosial, pada tahun 2021 diantara penyandang disabilitas di Indonesia, sebanyak 13.801 di antaranya merupakan penyandang tunarungu (Kementerian Sosial RI, 2021). Di negara berkembang, orang dengan gangguan pendengaran atau Tuli seringkali tidak bersekolah. Orang dewasa Tuli juga memiliki tingkat pengangguran yang jauh lebih tinggi. Diantara mereka yang bekerja, orang-orang dengan gangguan pendengaran memiliki persentase yang tinggi di tingkat pekerjaan yang lebih rendah dibandingkan dengan angkatan kerja umum (WHO, 2021).

Orang Tuli yang masuk dalam dunia industri biasanya mendapat pekerjaan dengan jenis yang tidak membutuhkan *skill* komunikasi yang tinggi dikarenakan keterbatasan mereka untuk mendengar dan merespons pembicaraan. Penelitian oleh Pamela Luft juga membuktikan bahwa karyawan Tuli sadar akan batasan pekerjaan ini dan sering menganggap kesempatan kerja mereka terbatas pada pekerjaan manual dan posisi setengah terampil. Faktanya, hampir 90% pegawai Tuli memiliki posisi kerja manual dibandingkan dengan 50% orang yang bisa mendengar (Luft, 2000). Namun, ternyata di Indonesia terdapat orang Tuli yang bekerja sebagai *frontline*. Dikutip dari *work.chron.com*, *frontliner* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan orang-orang terdepan yang bekerja dalam sebuah operasi bisnis, terutama dalam peran layanan pelanggan. Mereka mewakili wajah atau suara bisnis. Mereka adalah yang pertama berinteraksi dengan pelanggan dan diharapkan menjadi duta bisnis. Dengan demikian, peran tersebut membutuhkan keterampilan orang yang baik, keterampilan komunikasi verbal yang luar biasa, dan kemampuan untuk sabar, tenang, dan akomodatif (McQuerrey, 2018). Dengan kata lain, *frontliner* didefinisikan sebagai jenis pekerjaan dimana seorang karyawan di perusahaan secara aktif menggunakan skill komunikasinya untuk berinteraksi dan berhubungan secara langsung dengan pelanggan seperti kasir, *driver* ojek *online*/taksi/bus, resepsionis, *teller* bank, serta

*customer service*. Di Indonesia sendiri, walaupun saat ini orang Tuli yang bekerja sebagai *frontline* sudah ada, namun jumlahnya sangat minim dan masih jarang ditemukan. Hal ini membuktikan bahwa inklusivitas untuk orang Tuli agar bisa bekerja sebagai *frontline* yang membutuhkan keterampilan komunikasi masih tergolong rendah.

Orang Tuli yang bekerja sebagai *frontline* memanfaatkan komunikasi verbal melalui bahasa isyarat atau tulisan dan nonverbal yang menggunakan simbol atau gestur. Pegawai *frontline* Tuli dituntut bisa berkomunikasi, baik dengan pelanggan, rekan kerja, hingga atasan atau pihak manajer mereka. Selain itu, pegawai *frontline* Tuli diharapkan untuk bisa menginterpretasikan pesan yang diterimanya ketika sedang berkomunikasi. Biasanya, apabila berkomunikasi dengan pelanggan normal yang tidak mengerti bahasa isyarat, diperlukan media pendukung seperti kertas dan pulpen untuk menulis atau simbol dan gestur yang menunjukkan maksud dari pesan yang diberikan oleh pelanggan/orang normal lainnya. Namun, walaupun terdapat media pendukung ini, komunikasi yang ada masih kerap memiliki hambatan.

Salah satu pegawai *frontline* Tuli di Indonesia yaitu Muhammad Rustam yang bekerja sebagai supir ojek *online* (ojol). Kisahnya viral ketika ia diliput oleh seorang pengguna media sosial Twitter @ogiklo yang menceritakan bagaimana ia bisa bertemu dengan seorang *driver* Tuli yang menempelkan sebuah kertas di helmnya berisikan kalimat bahwa ia adalah seorang *driver* Tuli. “Mohon maaf saya Tuli. Mohon kerjasamanya. 20 meter sebelum belok tepuk pundak saya. Jika belok kanan, tepuk kanan. Jika belok kiri, tepuk kiri. Jika berhenti, tepuk keduanya. Terima kasih atas perhatian dan pengertiannya.”, Rustam menulis dalam suratnya itu.



**Gambar 1. 1** Surat Gojek Tuli

Selain Rustam, terdapat pula penyandang Tuli yang bekerja sebagai *frontline* di sebuah cafe di Jakarta yang bernama “Sunyi House of Coffee and Hope”. Café tersebut mengusung konsep yang ramah untuk penyandang disabilitas. Dikutip dari kompas.com, Sunyi Coffee mempekerjakan lima orang penyandang disabilitas yang mana empat orang merupakan penyandang tunarungu wicara dan satu orang tunadaksa untuk menjadi barista (Marison, 2019).

Pekerjaan menjadi barista ini otomatis merangkap sebagai kasir dan pelayan dimana pegawai Tuli harus menggunakan *skill* berkomunikasi mereka untuk melayani pelanggan. Untuk berkomunikasi dengan barista Tuli, pelanggan biasanya menunjuk pesanan mereka pada buku menu yang sudah terpampang di atas meja kasir. Selain dengan menunjuk pesanan, terdapat pula petunjuk untuk menggunakan bahasa isyarat yang mengatakan “saya”, “mau”, “pesan”, sehingga pelanggan yang tidak bisa berbahasa isyarat bisa menirukan gestur dan berkomunikasi dengan barista.



**Gambar 1. 2** Papan Panduan Bahasa Isyarat

Dengan segala keterbatasan komunikasi yang dimiliki, pegawai *frontline* Tuli diharapkan untuk bisa melayani pelanggan dengan baik dan profesional. Dalam sebuah riset yang dilakukan oleh Pamela Luft keterampilan komunikasi dan sosial diperlukan bagi pegawai Tuli untuk bisa menciptakan hubungan kerja yang sukses dengan rekannya dan untuk melakukan tanggung jawab pekerjaan mereka dengan cakap. Masalah komunikasi telah didokumentasikan sebagai penghambat pencapaian pegawai Tuli karena defisit informasi yang dialami (Luft, 2000).

Dikutip dari *hearlinglink.com*, survei yang dilakukan oleh *Royal Association for Deaf People* (RAD) menyoroti tantangan yang dihadapi oleh para pegawai Tuli dalam pekerjaan. Survei ini dilakukan pada akhir tahun 2020. Di antara masalah yang diangkat oleh responden adalah kurangnya kesadaran tunarungu di kalangan pengusaha, masalah komunikasi dan hambatan untuk bekerja secara sukarela. Berikut hasil survei oleh RAD (RAD, 2021):

- Hampir dua pertiga (63%) responden merasa tidak diberi kesempatan yang sama di tempat kerja
- 53% responden tidak merasa didukung di tempat kerja.
- 83% responden tidak diajak dalam percakapan dengan rekan kerja

- Dua pertiga (69%) mengatakan merasa kesepian di tempat kerja
- Lebih dari setengah (59%) tidak diajak untuk mengikuti acara sosial
- 34% pernah mengalami bullying atau tindakan tidak baik di tempat kerja karena mereka Tuli
- Hanya 2 dari 10 (21%) yang mengatakan bahwa atasan mereka telah mengatur pelatihan kesadaran Tuli untuk semua staff.

Berdasarkan data survei di atas, dapat dilihat bahwa pegawai Tuli memiliki banyak tantangan ketika bekerja khususnya dalam hal berkomunikasi di lingkungan *dengar*. Hal ini menunjukkan adanya gap atau masalah yang membuat kita perlu memahami bagaimana komunikasi mereka dalam bekerja dan apa saja hambatan yang mereka alami selama berkomunikasi. Selain itu, survei di atas menyebutkan sebanyak 53% responden merasa tidak didukung di tempat kerja. Padahal, seharusnya terdapat lingkungan kerja yang baik dan inklusif bagi pegawai *frontline* Tuli ini. Lingkungan yang baik dapat muncul dari adanya dukungan dari sosialnya itu sendiri atau biasa dikenal dengan *social support*. *Social support* atau dukungan sosial memiliki asumsi bahwa untuk bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, semua orang harus bergantung dengan sesamanya (Cutrona, 1996). Semua orang pada akhirnya akan membutuhkan peran dari orang lain sebagai *social support* atau dukungan sosial untuk membantu masalah yang dihadapi olehnya. Hal ini juga berlaku bagi pegawai *frontline* Tuli ketika berkomunikasi di lingkungan *dengar*. Seperti apa bentuk dukungan sosial yang pegawai *frontline* Tuli terima yang kemudian mendukung dirinya untuk dapat bekerja secara profesional? Sehingga, dalam penelitian ini diharapkan dapat memahami komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontliner* Tuli dan pada akhirnya akan muncul rekomendasi untuk peningkatan keadaan pegawai *frontliner* Tuli dalam berkomunikasi di lingkungan kerja *dengar*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Kondisi Tuli ialah ketidakmampuan seseorang untuk mendengar. Kondisi ini dapat ditemui mulai dari tingkat yang rendah dimana seseorang masih bisa memiliki kesempatan mendengar dengan menggunakan alat bantu dengar hingga tingkat yang tinggi dimana orang tersebut tidak bisa mendengar sama sekali. Kehilangan indera pendengaran ini berdampak pada cara orang Tuli berkomunikasi dimana kemampuan komunikasi verbal mereka sangatlah terbatas. Umumnya, orang Tuli tidak memiliki pelafalan yang jelas ketika berbicara karena keterbatasan pendengaran yang mereka miliki berdampak pada perkembangan bahasa mereka.

Disamping keterbatasan komunikasi yang dimiliki, beberapa penyandang Tuli masih harus memenuhi kebutuhan ekonominya dengan bekerja dan masuk ke dalam dunia industri. Dalam bekerja, orang Tuli biasanya ditempatkan pada sektor yang tidak membutuhkan kompetensi komunikasi atau pekerjaan di belakang layar. Hal ini dikarenakan keterbatasan mereka untuk mendengar dan merespons pembicaraan. Namun, ternyata di Indonesia terdapat orang Tuli yang bekerja sebagai *frontliner*, yaitu karyawan yang paling pertama berhadapan dengan pelanggan seperti kasir, resepsionis, *teller* bank, *driver* ojek *online/driver* taksi, dan lain-lain. Pegawai *frontline* Tuli dituntut untuk bisa berkomunikasi, baik dengan pelanggan, rekan kerja, hingga atasan atau manager mereka untuk bisa menjadi pekerja yang layak dalam perusahaan tersebut. Bagi orang Tuli, berkomunikasi sehari-hari dengan lingkungan yang ia kenal (keluarga & teman dekat) saja sudah memiliki tantangannya tersendiri, apalagi ketika mereka dihadapkan dengan keadaan dimana mereka harus berkomunikasi dan bersikap secara profesional di tempat kerja. Mereka harus melakukan penyesuaian dan dalam proses penyesuaian ini tentu terdapat hambatan komunikasi yang dirasakan oleh para pegawai *frontline* Tuli.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Royal Association for Deaf People* (RAD), 83% pegawai Tuli tidak diajak untuk ikut serta dalam percakapan dengan rekan



kerja akibat kondisinya yang sulit untuk berkomunikasi. Selain itu, riset yang dilakukan oleh Pamela Luft menemukan bahwa masalah komunikasi telah didokumentasikan sebagai penghambat pencapaian kerja pegawai Tuli. Berdasarkan data-data tersebut, diketahui bahwa pegawai Tuli memiliki hambatan komunikasi di tempat kerja akibat kondisinya. Selain itu, dengan segala hambatan yang mereka miliki, mereka masih memiliki tanggung jawab kerja yang tidak dapat dibilang ringan untuk seseorang yang memiliki keterbatasan komunikasi akibat tidak dapat mendengar. Survei oleh RAD juga menyebutkan sebanyak 53% responden merasa tidak didukung di tempat kerja. Padahal, seharusnya terdapat lingkungan kerja yang baik dan inklusif bagi pegawai *frontline* Tuli. Lingkungan yang baik dapat muncul dari adanya dukungan dari sosialnya itu sendiri atau biasa dikenal dengan *social support*. *Social support* memiliki asumsi bahwa untuk bisa memenuhi kebutuhan dasarnya, semua orang harus bergantung dengan sesamanya (Cutrona, 1996). Semua orang pada akhirnya akan membutuhkan peran dari orang lain sebagai *social support* untuk membantu masalah yang dihadapi olehnya. Hal ini juga berlaku bagi pegawai *frontline* Tuli ketika berkomunikasi di lingkungan *dengar*. Seperti apa bentuk dukungan sosial yang pegawai *frontline* Tuli terima yang kemudian mendukung dirinya untuk dapat bekerja secara profesional?

Sehingga, penelitian ini berusaha untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pengalaman sekelompok pegawai *frontline* Tuli dalam berkomunikasi, memahami hambatan komunikasi yang mereka alami, serta mengidentifikasi *social support* di lingkungan kerja *dengar*.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana komunikasi pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?

- Apa saja hambatan komunikasi yang dialami pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?
- Apa yang menjadi *social support* bagi pegawai *frontliner* Tuli di lingkungan kerja *dengar*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui komunikasi pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.
2. Mengetahui hambatan-hambatan komunikasi yang dialami pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.
3. Mengetahui *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan bagaimana pengalaman pegawai Tuli berkomunikasi, apa hambatan yang mereka alami, dan apa *social support* yang mereka dapatkan di lingkungan kerja *dengar* dengan konsep Hambatan Komunikasi, dan *Social Support Behavior Codes*. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi disabilitas Tuli.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan rujukan bagi lembaga disabilitas dan perusahaan-perusahaan yang mempekerjakan penyandang

Tuli mengenai komunikasi, hambatan komunikasi, dan *social support* pegawai Tuli.

### **1.4.3. Manfaat Sosial**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tambahan kepada peneliti selanjutnya dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum mengenai komunikasi disabilitas penyandang Tuli.

## **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.5.1. State of The Art**

Penelitian ini merujuk kepada beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang komunikasi penyandang Tuli. Penelitian pertama yang menjadi rujukan yaitu jurnal berjudul “Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya” yang ditulis oleh Immanuel Khomala Wijaya, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya pada tahun 2017. Penelitian ini membahas tentang fenomena proses komunikasi interpersonal oleh bawahan tuna rungu-wicara dengan supervisornya di Gunawangsa Hotel. Penelitian ini menggunakan teori model komunikasi interpersonal milik DeVito dengan metode kualitatif studi. Penelitian ini memperoleh data dengan teknik wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tunarungu-wicara merasakan dua hambatan utama dalam proses komunikasi interpersonal, yakni hambatan fisiologis dan hambatan semantik.

Penelitian selanjutnya berjudul “Komunikasi Interaksionisme Simbolik Antara Pekerja Tunarungu dengan Tamu (Studi Komunikasi di Kafe Kopi Tuli Depok)” yang ditulis oleh Malinda & Suzy S. Azarine, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara pada tahun 2018. Fokus dari penelitian ini yakni untuk

meneliti komunikasi pekerja tunarungu dengan pelanggan di kafe Kopi Tuli Depok melalui perspektif interaksionisme simbolik. Peneliti bermaksud mengungkap cara pekerja tunarungu mengatasi masalah komunikasi yang dihadapinya selama bekerja. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berpedoman pada teori komunikasi antarpersonal dan komunikasi interaksionisme simbolik yang menggunakan metode studi kasus deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu pekerja tunarungu dan pelanggan menggunakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi satu sama lain. Bentuk interaksi dan komunikasi seperti ini kemudian mampu membuat penyandang disabilitas tuli yang datang sebagai pelanggan merasa disambut secara hangat. Selain bahasa isyarat, penyampaian pesan kepada pelanggan adalah dengan interaksi isyarat yang menggunakan simbol-simbol.

Penelitian berikutnya yaitu jurnal dengan judul “Komunikasi Antar Pribadi Non Verbal Penyandang Disabilitas di Deaf Finger Talk” yang ditulis oleh Andy Setyawan, Universitas Bina Sarana Informatika pada tahun 2019. Fokus dari penelitian ini adalah mengenai pola komunikasi pegawai tunarungu, teman dengar manajemen Deaf Finger Talk, dan pelanggan Deaf Finger Talk. Selain itu, peneliti mencoba untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung antara subyek penelitian. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik dan komunikasi interpersonal. Peneliti menggunakan metode kualitatif sebagai analisis dengan pengambilan data melalui wawancara terstruktur serta observasi langsung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai tunarungu, manajemen, dan pelanggan melakukan komunikasi dengan tatap muka secara dialog. Adanya rasa keingintahuan dan keinginan untuk belajar merupakan salah satu faktor pendukung komunikasi di DFT. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain: merasa takut, kurangnya keterbukaan, berpikiran negatif, serta faktor tingkat kecerdasan.

Penelitian selanjutnya berjudul “Adaptasi Komunikasi Mahasiswa Tuli di Perguruan Tinggi” yang ditulis oleh Marshya Camillia Ariej dan Dr. Turnomo

Rahardjo, M. Si, Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro pada tahun 2019. Fokus dari penelitian tersebut adalah memahami pengalaman dan hambatan komunikasi mahasiswa Tuli ketika beradaptasi di perguruan tinggi yang merupakan lingkungan dengar. Penelitian tersebut menggunakan landasan Teori Akomodasi Komunikasi oleh Howard Giles, Teori Belajar Sosial oleh Albert Bandura, serta Teori Adaptasi Interaksi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Tuli beradaptasi dengan cara melakukan penyesuaian bahasa, simbol verbal, dan juga ditunjang oleh tulisan. Ditemukan bahwa mahasiswa menghadapi hambatan komunikasi secara lisan dan bahasa dalam bentuk verbal. Selain itu, mahasiswa Tuli juga merasakan adanya diskriminasi dari lingkungannya yang berupa penolakan serta tuntutan untuk selalu menggunakan simbol verbal dalam berinteraksi dan berkomunikasi. Disamping itu, mahasiswa Tuli juga mengalami rasa cemas, ketidakpastian, dan hambatan bahasa asing (Bahasa Inggris).

Penelitian selanjutnya berjudul “Pola Komunikasi Para Pegawai Penyandang Disabilitas Fisik (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Bahasa Isyarat Para Pramusaji Penyandang Tunarungu Dalam Memberikan Pelayanan dan Informasi Kepada Pelanggan di *Deaf Café Fingertalk*)” ditulis oleh Hanadia Mustika Parameswari, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada tahun 2019. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pramusaji tunarungu berkomunikasi selama melayani pelanggannya. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengacu pada teori interaksi simbolik. Hasil dari penelitian ini yakni adanya penggunaan pola komunikasi primer dengan lambang nonverbal oleh pramusaji tunarungu dan pelanggan dengan pola sirkular yang artinya komunikasi berlangsung secara konstan. Selain itu, dalam pola komunikasi dsirkular, kedudukan antar individu atau encoder dan decoder adalah setara. Temuan lainnya ialah, pramusaji

menggunakan bahasa isyarat dengan cara memberikan pesan kinestik dan gestural untuk berkomunikasi akibat keterbatasan mereka.

Persamaan dari penelitian ini dengan sejumlah penelitian tersebut terletak pada topik kajian penelitian yakni komunikasi oleh kelompok penyandang tunarungu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya ada pada unit analisis, fokus penelitian, serta subyek penelitian. Unit analisis pada penelitian tersebut hanya berfokus pada satu lokasi penelitian sedangkan pada penelitian ini mencoba untuk meneliti dengan unit analisis yang diambil dari beberapa lokasi agar mendapatkan hasil yang lebih luas dan dapat di generalisasi. Kemudian, subyek penelitian-penelitian tersebut adalah mahasiswa dan pegawai Tuli, sedangkan penelitian ini mengambil subyek yang lebih spesifik yaitu pegawai Tuli yang bekerja sebagai *frontliner*. Terakhir, fokus penelitian ini mencoba untuk mengungkap pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta bentuk dukungan sosial apa yang diterima oleh pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* melalui pendekatan fenomenologi.

### **1.5.2. Paradigma**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini ialah paradigma interpretif. Menurut Sarantakos (dalam Manzilati, 2017), paradigma interpretif adalah paradigma yang memberikan penekanan terhadap aspek bahasa, interpretasi, serta pemahaman atas perilaku manusia. Paradigma ini memandang bahwa realita di dunia terdiri dari banyak kebenaran yang saling terkait. Untuk mengungkapkan kebenaran-kebenaran tersebut dan keterkaitannya, peneliti harus memiliki kemampuan untuk bisa menginterpretasikan atau menafsirkan setiap fenomena yang dapat ditangkap olehnya.

Pada paradigma interpretif ini, peneliti memandang narasumber atau informan sebagai individu yang memiliki keunikan dan sifat otentik. Pemilihan

paradigma interpretif sebagai landasan berpikir dikarenakan tujuan penelitian ini ingin meneliti dan memahami pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

### **1.5.3. Penyandang Tuli**

Tunarungu merupakan kondisi dimana seseorang kehilangan pendengarannya baik total maupun parsial yang kemudian mengakibatkan mereka kesulitan untuk menangkap berbagai rangsangan melalui indera pendengarannya dan berdampak pada komunikasi mereka sehari-hari. Pengertian tunarungu telah banyak dijelaskan oleh para ahli dimana semua pada dasarnya mendefinisikan tunarungu dalam konteks yang sama. Berikut beberapa definisi penyandang tunarungu.

Menurut Murni Winarsih, tunarungu ialah orang-orang yang kehilangan kemampuan untuk mendengar, baik kemampuan untuk mendengar sebagian sampai kemampuan untuk mendengar secara keseluruhan yang mengakibatkan mereka tidak bisa menggunakan alat pendengarannya sehari-hari. Selain itu, kondisi ini mengakibatkan terhambatnya kemampuan komunikasi dan bahasa mereka sehingga mereka memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dengan orang lain (Winarsih, 2007).

Iwan Sumarwan (dalam Sadjah, 2005) membagi tunarungu ke dalam 2 kategori. Pertama, *hard of hearing* atau seseorang yang memiliki sisa pendengaran sehingga masih dapat digunakan baik dengan menggunakan alat bantu maupun tidak. Kedua, *the deaf* atau seseorang yang kehilangan seluruh indera pendengarannya sehingga tidak mampu berfungsi sama sekali. Kemampuan menyerap dan memproses informasi oleh orang dengan *hard of hearing* akan lebih baik dibanding orang yang dikategorikan ke dalam *the deaf*. sehingga kemampuan bahasa dan komunikasi orang *hard of hearing* tergolong lebih baik.

Menurut Permanarian Somad dan Tati Hernawati, ketika seseorang tidak dapat mendengar akibat kehilangan sebagian atau seluruh kemampuan pendengarannya dimana hal ini berdampak terhadap kehidupannya secara kompleks, maka orang tersebut digolongkan sebagai seorang tunarungu (Somad & Hernawati, 1996).

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai definisi tunarungu. Tunarungu adalah seseorang dengan gangguan pendengaran yang terbagi ke dalam tingkat beberapa tingkat, yakni ringan, sedang, dan sangat berat. Tunarungu dikategorikan ke dalam dua kategori yakni kurang dengar dan tuli total. Kondisi ini menyebabkan proses perolehan informasi atau perkembangan bahasa sebagai alat komunikasi sehari-hari terganggu. Tinggi rendahnya tingkat kehilangan pendengaran seseorang akan sangat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, terutama kemampuan untuk berbicara dengan pelafalan kalimat yang jelas dan benar.

Klasifikasi tunarungu digolongkan oleh Samuel A. Krik (dalam Permanarian Somad, 1996). Seseorang dengan tingkat pendengaran 0 dB dikategorikan sebagai seseorang yang memiliki pendengaran yang sangat optimal. Orang dengan tingkat pendengaran 0-26 dB dianggap masih mempunyai indera pendengaran yang normal. Orang dengan tingkat pendengaran 27-40 dB memiliki kesulitan mendengar bunyi-bunyi yang jauh sehingga sebaiknya mengikuti terapi wicara. Orang seperti ini diklasifikasikan sebagai tunarungu pada tingkat yang ringan. Orang dengan tingkat pendengaran 41-55 dB diklasifikasikan ke dalam tunarungu sedang. Artinya, mereka dapat mengerti bahasa verbal, namun tidak dapat mengutarakan kalimat secara verbal dalam bentuk diskusi. Orang-orang seperti ini akan membutuhkan bantuan alat dengar serta terapi bicara. Orang dengan tingkat pendengaran 56-70 dB masuk ke dalam kategori tunarungu agak berat. Mereka membutuhkan bantuan alat dengar. Namun, walaupun tergolong



agak berat, mereka masih memiliki sisa indera pendengaran dan bisa mendengar suara dari dekat. Kemudian, orang-orang yang memiliki tingkat pendengaran 71-90 dB masuk ke dalam golongan tunarungu berat atau bahkan dianggap tuli karena hanya dapat mendengar pada taraf dimana suara datang dari jarak yang sangat dekat. Mereka membutuhkan alat bantu dengar dan pendidikan luar biasa untuk dapat membantu mereka. Terakhir, orang-orang dengan tingkat pendengaran 91 dB ke atas digolongkan sebagai penyandang tunarungu yang paling tinggi. Hal ini dikarenakan mereka tidak dapat menangkap suara yang ada, namun mungkin masih memiliki kesadaran terhadap adanya bunyi dan getaran. Orang-orang seperti ini mengandalkan penglihatannya untuk memproses informasi.

Klasifikasi yang dijelaskan dibagi dalam tingkatan mulai dari tingkat rendah dimana seseorang dengan gangguan pendengaran ringan masih mampu mendengar sampai pada tingkat tertinggi yakni kondisi dimana seseorang tidak dapat mendengar sama sekali atau mengalami tuli total.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tunarungu diartikan sebagai keadaan dimana seseorang mengalami kerusakan dalam pendengaran. Istilah tunarungu ini dianggap lebih baik, halus, sopan, dan formal. Sedangkan istilah Tuli yang memiliki definisi yang sama terkesan lebih kasar untuk diucapkan atau digunakan sebagai istilah. Menurut komunitas, penulisan Tuli dengan huruf kapital (T) dianggap lebih sopan. Menurut komunitas Tuli, penulisan tersebut lebih sopan. Selain itu, Tuli merepresentasikan identitas mereka sebagai suatu kelompok dalam masyarakat yang memiliki bahasa dan budaya sendiri. Menurut mereka, “tunarungu” adalah sebuah tuntutan untuk bisa menyesuaikan diri untuk bisa berkomunikasi layaknya orang normal dalam lingkungan orang-orang yang dapat mendengar. Sehingga dalam penelitian ini akan digunakan istilah Tuli untuk menyebutkan orang dengan gangguan pendengaran.

#### 1.5.4. Hambatan Komunikasi

Komunikasi tidak akan selalu berjalan lancar. Akan ada saatnya dimana komunikasi mengalami suatu hambatan, gangguan, atau distorsi. Orbe & Bruess (2005) menganalogikan konsep *noise* atau kebisingan seperti ketika kita sedang menelpon teman kita dan kemudian terdapat suara keras dari motor di luar rumah yang mengakibatkan proses berkomunikasi (mengirim dan menerima pesan) semakin sulit. *Noise* dapat berbentuk fisik, psikologis, fisiologis, dan semantik (Liliweri, 2010).

- a) **Fisik**, yaitu kebisingan yang sumbernya dari suara misalnya kebisingan lalu lintas, musik yang keras, badai atau angin, gergaji mesin, hingga bau badan dan bau mulut.
- b) **Jarak**, contohnya kita tidak dapat berkomunikasi dengan bebas bersama tetangga rumah akibat terhalang oleh pagar
- c) **Psikologis**, yaitu seluruh jenis gangguan yang bersumber dari aspek psikologis seperti kesadaran diri, persepsi diri, motivasi, dan hambatan-hambatan mental lainnya yang mengakibatkan terganggunya proses pengiriman dan penerimaan pesan.
- d) **Sosiologis**, meliputi hambatan yang ada akibat perbedaan status/stratifikasi/kedudukan sosial komunikator dan komunikan.
- e) **Antropologis**, yakni adanya hambatan komunikasi akibat perbedaan kultural, misalnya adanya perbedaan budaya, suku, ras, adat istiadat, dll.
- f) **Hambatan fisiologis**, yaitu hambatan komunikasi yang meliputi seluruh aspek fisik yang dapat mengganggu komunikasi.
- g) **Semantik**, yakni hambatan komunikasi yang muncul dalam bentuk kata atau kalimat yang mengganggu perhatian seperti perbedaan bahasa atau konsep atas suatu pesan.

Dalam konteks penyandang Tuli, hambatan komunikasi yang dialami termasuk ke dalam hambatan komunikasi fisik, fisiologis, dan psikologis. Hambatan komunikasi fisik merupakan gangguan atau *noise* yang berasal dari luar komunikator dan komunikan seperti tulisan tangan serta gerakan bahasa isyarat yang kurang jelas. Hambatan komunikasi fisiologis adalah gangguan yang berasal dari dalam komunikator dan komunikan yang mencakup gangguan seperti gangguan pendengaran, penglihatan, dan lain-lain. Hambatan komunikasi psikologis adalah gangguan yang berhubungan dengan mental seseorang, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan ini dapat terjadi akibat adanya suatu kondisi mental seperti persepsi diri, motivasi, dan perasaan yang dapat mengganggu proses komunikasi.

#### **1.5.5. *Social Support Behavior Codes (SSBC)***

Cutrona & Suhr mengembangkan suatu *framework* atau kerangka untuk mengkode perilaku dukungan selama interaksi berlangsung yang disebut *Social Support Behavior Codes (SSBC)* atau Kode Perilaku Dukungan Sosial. SSBC ini merupakan sistem pengkodean yang mengidentifikasi lima tipe dukungan sosial diantaranya: *informational support*, *tangible aid/assistance* atau *instrumental support*, *emotional support*, *network support*, serta *esteem support* (Braithwaite & Eckstein, 2003). Lima tipe tersebut kemudian dibagi ke dalam dua kategori utama yaitu *action-facilitating support* dan *nurturant support* (Cutrona & Suhr, 1992).

*Action-facilitating support* merupakan bentuk dukungan yang dimaksudkan untuk membantu individu memecahkan atau menghilangkan masalah yang dialaminya. Tipe dukungan yang termasuk dalam kategori ini yaitu *informational support* (dukungan informasi) dan *tangible aid/support* (bantuan nyata). *Informational support* mencakup saran (“Saya pikir kamu harus memberitahu atasan mu”); masukan faktual (“Jika kamu tidak mengobati infeksi dengan cepat,

itu akan menjadi lebih buruk”); dan umpan balik tentang tindakan (“Kamu seharusnya tidak memberi tahu dia secara blak-blakan”). *Tangible aid* mencakup penawaran untuk menyediakan barang-barang yang dibutuhkan (uang, makanan, buku) dan layanan (penitipan bayi, transportasi, pekerjaan rumah) (Cutrona & Suhr, 1992).

*Nurturant support* meliputi upaya untuk menghibur atau menyemangati individu tanpa adanya upaya langsung untuk memecahkan masalah. *Emotional support* (dukungan emosional), *network support* (dukungan jaringan), dan *esteem support* (dukungan harga diri) masuk ke dalam kategori ini. *Emotional support* termasuk ekspresi kepedulian (“Aku cinta kamu”), perhatian (“Apakah kamu merasa lebih baik?”), empati (“Kamu pasti sangat terluka oleh sikap dinginnya”), dan simpati (“Maaf kamu jadi merasa kesal”). *Network support* merupakan dukungan yang menciptakan rasa memiliki di antara orang-orang dengan minat dan perhatian yang sama (“Kami ingin kamu bergabung dengan *support group* kami”). *Esteem support* mengacu pada ekspresi penghargaan terhadap keterampilan, kemampuan seseorang (“Aku tahu kamu akan melakukan pekerjaan dengan baik”), dan nilai intrinsik (“Kehilangan pekerjaanmu bukan berarti kamu tidak berharga”) (Cutrona & Suhr, 1992).

Contoh-contoh tipe *social support* di atas memperlihatkan bagaimana dukungan sosial dikomunikasikan dan diberikan kepada seseorang untuk dapat membantu memenuhi kebutuhan tertentu atau masalah yang dihadapi. *Social support* memiliki dua perspektif penelitian yaitu (1) fokus pada pemberi dukungan, dan (2) fokus pada penerima dukungan sosial. Penyandang disabilitas fisik permanen merupakan satu kelompok yang memiliki kebutuhan akan berbagai dukungan dan bantuan yang konstan dalam hidupnya sehingga disebut sebagai penerima dukungan sosial (Braithwaite & Eckstein, 2003). Penelitian ini akan

seterusnya merujuk mereka sebagai penerima dukungan dan mencoba memahami pengalaman mereka dalam menerima dukungan sosial.

Penyandang disabilitas membutuhkan bantuan dari orang lain dalam berbagai bentuk dan kuantitas (Braithwaite, 1987; Soule & Roloff, 2000 dalam Braithwaite & Eckstein, 2003). Bagi pegawai *frontline* Tuli yang termasuk ke dalam salah satu jenis penyandang disabilitas fisik, dukungan sosial datang dalam berbagai bentuk sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebagai contoh, pegawai *frontline* Tuli mungkin membutuhkan dukungan dalam bentuk *esteem* atau penghargaan dan pengakuan terhadap pekerjaan yang mampu mereka lakukan secara profesional disamping keterbatasan mereka untuk dapat berkembang di lingkungannya.

Cutrona & Suhr menjelaskan tipe dukungan sosial secara lebih mendalam ke dalam tabel berikut (Cutrona & Suhr, 1992):

**Tabel 1. 1** Definisi Singkat Social Support Behavior Codes

Tipe Dukungan		Tujuan Komunikasi
<i>Informational Support</i>	<i>Suggestion/advice</i>	Menawarkan ide dan menyarankan tindakan
	<i>Referral</i>	Merujuk penerima ke beberapa sumber bantuan lain
	<i>Situation Appraisal</i>	Menilai kembali atau mendefinisikan kembali situasi yang dialami penerima
	<i>Teaching</i>	Memberikan informasi rinci, fakta, atau berita tentang situasi atau tentang keterampilan yang

		dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang dialami penerima
<i>Tangible Assistance</i>	<i>Loan</i>	Menawarkan untuk meminjamkan sesuatu kepada penerima (termasuk uang)
	<i>Direct Task</i>	Menawarkan untuk melakukan tugas yang berhubungan langsung dengan stress
	<i>Indirect Task</i>	Menawarkan untuk mengambil alih satu atau lebih tanggung jawab penerima lainnya saat penerima sedang stres
	<i>Active Participation</i>	Menawarkan untuk bergabung dengan penerima dalam tindakan yang mengurangi stres
	<i>Willingness</i>	Menyatakan kesediaan untuk membantu
<i>Esteem Support</i>	<i>Compliment</i>	Mengatakan hal-hal positif tentang penerima atau menekankan kemampuan penerima
	<i>Validation</i>	Mengungkapkan rasa setuju atas perspektif penerima tentang situasi
	<i>Relief of Blame</i>	Mencoba untuk meringankan perasaan bersalah penerima tentang situasi yang dialami

<i>Network Support</i>	<i>Access</i>	Menawarkan untuk memberi penerima akses ke teman baru
	<i>Presence</i>	Menawarkan untuk menghabiskan waktu bersama penerima, untuk berada bersamanya
	<i>Companions</i>	Mengingatkan penerima tentang ketersediaan teman, orang lain yang memiliki minat atau pengalaman yang sama
<i>Emotional Support</i>	<i>Relationship</i>	Menekankan pentingnya kedekatan dan cinta dalam hubungan dengan penerima
	<i>Physical Affection</i>	Menawarkan kontak fisik, termasuk pelukan, ciuman, pegangan tangan, tepukan bahu
	<i>Confidentiality</i>	Berjanji untuk menjaga kerahasiaan masalah penerima
	<i>Sympathy</i>	Mengungkapkan kesedihan atau penyesalan atas situasi atau kesusahan penerima
	<i>Listening</i>	Komentar penuh perhatian saat penerima berbicara
	<i>Understanding/empathy</i>	Mengungkapkan pemahaman tentang situasi atau mengungkapkan situasi pribadi yang mengkomunikasikan pemahaman

	<i>Encouragement</i>	Memberi penerima harapan dan kepercayaan diri
	<i>Prayer</i>	Berdoa bersama penerima

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Fokus pada penelitian ini yakni komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontliner* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

Penyandang disabilitas ialah orang-orang yang memiliki kecacatan baik secara fisik hingga intelektual. Salah satu jenis disabilitas ialah Tunarungu atau Tuli. Penyandang Tuli adalah orang-orang yang pendengarannya terganggu, baik itu total maupun parsial yang kemudian berpengaruh kepada keterbatasan mereka dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi atau pertukaran pesan antara dua orang atau lebih melalui penggunaan tanda, simbol, dan aturan semiotika lainnya yang dipahami bersama untuk menciptakan pemahaman atas informasi yang bersifat mutual.

Hambatan dalam berkomunikasi adalah segala macam faktor yang membuat komunikasi tidak dapat berjalan lancar sehingga tidak muncul suatu pemahaman atau pemaknaan yang sama diantara orang-orang yang saling berkomunikasi.

*Social support* adalah segala macam bentuk dukungan sosial yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk membantu masalah yang dihadapi oleh seseorang mulai dari masalah emosional hingga masalah dengan bentuk kebutuhan lainnya. Semua orang pada akhirnya akan membutuhkan peran dari orang



lain sebagai *social support* atau dukungan sosial untuk membantu masalah yang dihadapinya.

Pekerja *frontline* adalah seluruh orang yang bekerja di garis depan operasi bisnis, terutama dalam peran layanan pelanggan yang secara aktif menggunakan skill komunikasinya untuk berinteraksi dan berhubungan secara langsung dengan pelanggan seperti kasir, driver ojek online/taksi/bus, resepsionis, teller bank, serta customer service.

Lingkungan kerja *dengar* adalah istilah yang digunakan untuk mendefinisikan ruang sosial dalam perusahaan yang mencakup orang-orang dengan indera pendengaran normal atau orang yang tidak Tuli. Lingkungan kerja *dengar* ini mencakup kehidupan fisik, sosial, dan psikologi, yang kemudian dapat memengaruhi kinerja pegawai Tuli dalam bekerja.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode fenomenologi dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA).

Kualitatif merupakan jenis penelitian yang mengutamakan penjabaran dan penjelasan suatu fenomena dari sudut pandang subyek dan tidak dapat hanya diproses melalui perhitungan atau angka-angka statistik. Penelitian kualitatif dikenal sebagai penelitian yang mencoba untuk memahami kondisi suatu hal secara alami. Maksudnya ialah, penelitian kualitatif memfokuskan penelitiannya pada kondisi atau keadaan yang sebenarnya dari lokasi/subyek yang diteliti yang kemudian diolah menggunakan analisis data kualitatif tanpa model perhitungan

seperti yang ada pada metode kuantitatif. Secara singkat, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa dalam konteks alamiah yang dialami oleh subyek melalui kata-kata dan bahasa (Moleong, 2018).

Fenomenologi didefinisikan sebagai studi yang menganalisa tentang fenomena dari sudut pandang subyek atau orang pertama yang memiliki pengalaman tersebut. Segala hal yang dialami oleh seseorang, cara mereka memahami sesuatu, serta seluruh makna yang dimiliki termasuk dalam proses pemahaman pada studi fenomenologi (Kuswarno, 2009:22).

*Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)* adalah pendekatan penelitian kualitatif yang dilakukan untuk meneliti bagaimana orang memahami pengalaman hidup yang besar/penting bagi mereka. Ketika orang terlibat dengan 'pengalaman' dari sesuatu yang besar dalam hidup mereka, mereka mulai merefleksikan pentingnya apa yang terjadi dan penelitian IPA bertujuan untuk terlibat dalam refleksi ini (Smith et al., 2009).

Pendekatan IPA tertarik untuk melihat lebih dalam bagaimana seseorang memahami transisi atau perubahan besar yang terjadi dalam hidup mereka. IPA juga tertarik untuk melihat bagaimana seseorang membuat keputusan penting dalam hidup mereka. IPA berpandangan bahwa manusia adalah makhluk yang berakal dan oleh karena itu penjelasan yang diberikan subyek penelitian akan mencerminkan upaya mereka untuk memahami pengalaman mereka. IPA mengakui bahwa akses ke pengalaman selalu bergantung pada apa yang diceritakan subyek penelitian kepada peneliti tentang pengalaman itu, dan bahwa peneliti kemudian perlu menafsirkan catatan dari peserta untuk memahami pengalaman mereka (Smith et al., 2009).

Dapat dikatakan bahwa peneliti IPA terlibat dalam hermeneutika (penafsiran/pemahaman) ganda karena peneliti berusaha memaknai partisipan yang mencoba memaknai apa yang terjadi pada dirinya. Ini menangkap peran ganda peneliti. IPA berkomitmen untuk memeriksa secara rinci kasus tertentu. IPA ingin mengetahui secara rinci seperti apa pengalaman seseorang, pengertian apa yang orang ini buat tentang apa yang terjadi pada mereka. Inilah yang dimaksud dengan idiografik dalam IPA (Smith et al., 2009).

Penggunaan metode kualitatif ini dengan alasan bahwa fokus dalam penelitian ini yaitu untuk memahami komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar* yang membutuhkan pemahaman secara mendalam dan tidak dapat hanya bergantung pada data yang merupakan angka atau statistik. Sementara, pendekatan IPA bertujuan untuk memahami secara rinci makna atas pengalaman hidup yang dialami oleh pegawai *frontline* Tuli khususnya pada pengalaman mereka berkomunikasi di lingkungan kerja *dengar*.

### **1.7.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah Jabetabek dan Bandung. Situs penelitian tersebar di area tersebut mengikuti tempat kerja subyek penelitian. Beberapa perusahaan yang menjadi tujuan peneliti yakni:

- Gojek area Jabetabek & Bandung (mempekerjakan penyandang Tuli sejak 2019)
- Burger King area Jabetabek (mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak Desember 2018 dengan membuat gerakan “Sunyi Bersuara”)
- Sunyi Coffee (Kota Tua & Bekasi) (berdiri dan mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak 2019)

- Kurabu Ramen (Tangerang Selatan) (berdiri dan mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak 2019)
- Sebudi Kopi (Tangerang Selatan) (berdiri dan mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak 2019)
- KopTul / Kopi Tuli (Depok) (berdiri dan mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak Mei 2018)
- Serona Coffee Bintaro (Tangerang Selatan) (dibuka dan mulai mempekerjakan penyandang Tuli sejak September 2021)

Pemilihan lokasi-lokasi di atas yaitu karena perusahaan sudah memiliki pengalaman yang cukup lama dalam mempekerjakan orang-orang Tuli yang dapat dilihat dari tahun mereka mulai merekrut atau mempekerjakan orang Tuli. Sehingga pegawai Tuli yang dijadikan subyek penelitian di perusahaan-perusahaan tersebut dapat membantu peneliti memperoleh data yang mendalam terkait pengalaman komunikasi, hambatan komunikasi dan *social support* yang ada di tempat kerja mereka. Selain lokasi yang tercantum di atas, apabila terdapat lokasi lain yang sesuai dengan kriteria penelitian, maka akan dijadikan pertimbangan untuk menjadi lokasi penelitian.

### **1.7.3. Subjek Penelitian**

Metode IPA pada umumnya memiliki jumlah subyek penelitian yang sedikit dimana tujuannya adalah untuk mengungkapkan sesuatu secara rinci dari pengalaman masing-masing individu tersebut (Smith et al., 2009). Subyek dalam penelitian ini yaitu para pegawai *frontline* Tuli sejumlah 3-8 orang yang tersebar di beberapa perusahaan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jenis kelamin laki-laki maupun perempuan
2. Usia kerja produktif (15-64 tahun)

3. Telah dipastikan secara medis memiliki gangguan pendengaran (Tuli) baik parsial maupun total
4. Bekerja sebagai *frontliner* dan memiliki pengalaman kerja minimal 3 bulan sebagai *frontliner*

#### **1.7.4. Jenis Data**

Penelitian ini akan menggunakan jenis data kualitatif atau data-data yang berbentuk kata dan verbal. Data kualitatif ini diperoleh dari transkrip wawancara dan observasi.

#### **1.7.5. Sumber Data**

- a) Data Primer

Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, dimana subyek dalam penelitian ini yaitu pegawai *frontliner* Tuli yang tersebar di beberapa lokasi kerja.

- b) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal, serta dokumen dan data-data lain yang relevan dengan masalah penelitian.

#### **1.7.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Menurut Esterberg, wawancara adalah ketika dua orang bertemu untuk saling berbagi pemahaman terhadap suatu hal sehingga muncul pemaknaan yang sama dengan cara bertukar informasi, saling bertanya, dan saling memberikan jawaban (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam kepada para narasumber.

Menurut Yin (dalam Nugrahani, 2014), wawancara mendalam ialah bentuk wawancara yang dilakukan dalam latar/*setting* yang santai sehingga wawancara tidak memiliki struktur yang pasti dan bersifat terbuka. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggali informasi kepada subyek dengan cara menanyakan pertanyaan *open-ended* atau pertanyaan tentang fenomena yang dialami serta opini subyek tentang fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai secara mendalam para subjek penelitian dengan beberapa pertanyaan terbuka untuk mendapatkan data terkait komunikasi, hambatan komunikasi, serta *social support* pegawai *frontline* Tuli di lingkungan kerja *dengar*.

## 2. Observasi

Observasi merupakan teknik untuk menggali data dengan cara mengamati sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar. Melalui observasi dapat dilihat dan dapat dites kebenaran terjadinya suatu peristiwa atau aktivitas (Nugrahani, 2014). Metode observasi didefinisikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki (Hadi, 2002). Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sesuai dengan apa yang mereka lihat selama penelitian (Gulo, 2002). Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa observasi adalah suatu bentuk teknik pengumpulan data yang diambil melalui pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi sebagai berikut:

- Observasi non partisipan, dimana penulis tidak ikut dalam kegiatan subjek yang diteliti.
- Observasi yang tidak terstruktur, dimana peneliti mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu.

### **1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis digambarkan sebagai proses berulang atau siklus yang induktif yang terlibat dengan transkrip. Proses ini melibatkan pemikiran yang fleksibel, reduksi, ekspansi, revisi, kreativitas, dan inovasi (Smith et al., 2009). Data penelitian kualitatif dianalisis melalui metode kualitatif dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) menurut Jonathan. A. Smith (dalam Smith et al., 2009) melalui beberapa langkah diantaranya:

#### *a. Reading and re-reading*

Langkah pertama dari analisis menggunakan metode IPA yaitu meliputi proses memasukkan pikiran ke dalam beberapa data asli. Ini akan menjadi bentuk transkrip tertulis pertama dan tahap proses ini akan melibatkan membaca dan membaca ulang data. Tahap pertama ini dilakukan untuk memastikan bahwa partisipan atau subyek penelitian menjadi fokus analisis. Pembacaan berulang memungkinkan model struktur wawancara secara keseluruhan untuk berkembang, dan memungkinkan analisis untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana narasi dapat mengikat bagian-bagian tertentu dari sebuah wawancara. Akan ada kemungkinan munculnya pergeseran pola dari penjelasan umum ke hal yang lebih spesifik atau khusus pada peristiwa tertentu.

#### *b. Initial noting*

Langkah *initial noting* atau catatan awal ialah proses analisis konten semantik yang berhubungan dengan bahasa secara jelas dan rinci. Dengan mempertahankan pikiran terbuka, peneliti mencatat semua hal yang dianggap menarik dalam transkrip. Proses ini bertujuan untuk membuat peneliti terbiasa dengan isi transkrip khususnya pada bagaimana subyek berbicara, bagaimana subjek melakukan proses berpikir dan bagaimana subyek memahami tentang suatu masalah. Tidak ada aturan dan persyaratan mengenai hal-hal yang dikomentari.

*Initial noting* pada akhirnya diharapkan dapat memberikan suatu catatan dan komentar dari peneliti secara rinci dan komprehensif tentang data yang diperoleh. Di tengah-tengah proses *initial noting*, akan ada kemungkinan munculnya inti dari komentar deskriptif, yang memiliki fokus fenomenologis yang jelas, dan tetap dekat dengan makna eksplisit subyek.

- *Descriptive comments*, berfokus pada proses pendeskripsian isi dari perkataan subyek dan topik pembicaraan dalam transkrip (ditulis dengan teks normal).
- *Linguistic comments*, berfokus pada eksplorasi penggunaan bahasa tertentu oleh subyek (ditulis dengan teks *italic*).
- *Conceptual comments*, ialah keterlibatan peneliti dalam transkrip pada tingkat yang lebih interogatif dan konseptual (ditulis dengan teks yang digaris bawah).

c. *Developing emergent themes*

Pada tahap ini peneliti secara bersamaan mencoba untuk mengurangi detail volume (catatan awal dan transkrip) sekaligus mempertahankan kompleksitas, dalam hal pemetaan keterkaitan, koneksi, dan pola antara catatan *explanatory*. Tahap ini melibatkan kegiatan untuk menelaah lebih dalam *initial notes* yang sudah di tulis dan tidak terlalu berfokus pada transkrip. *Developing emergent themes* adalah proses dimana peneliti menuliskan tema-tema utama dengan cara mempertanyakan secara singkat dan tajam hal-hal penting yang terkandung dalam *initial notes* yang sudah dituliskan pada tahap sebelumnya. Tema ini dirangkai ke dalam kalimat yang padat. *Initial notes* yang masih bersifat abstrak diubah ke dalam suatu frasa yang konseptual pada tahap pembentukan tema ini. Tema tidak hanya mencerminkan kata-kata dan pemikiran asli subyek tetapi juga interpretasi peneliti. Tema mencerminkan proses yang sinergis dari deskripsi dan interpretasi. Sementara catatan awal terasa sangat terbuka, tema yang muncul seharusnya terasa seperti telah direfleksikan serta dipahami.



d. *Searching for connections across emergent themes*

Langkah selanjutnya melibatkan pengembangan bagan, atau pemetaan tentang bagaimana peneliti berpikir tema-tema itu memiliki kecocokan. Peneliti mengeksplorasi dan berinovasi dalam hal pengorganisasian analisis data. Pada tahap ini, peneliti berusaha untuk menyatukan tema-tema yang ada untuk kemudian diorganisir kembali. Dengan kata lain, peneliti mencoba untuk membuat struktur yang menunjukkan bagian-bagian paling menarik dari transkrip atau pengalaman subyek penelitian secara lebih spesifik.

- *Abstraction*, bentuk dasar untuk mengidentifikasi pola antara tema yang muncul dan mengembangkan pengertian tentang apa yang dapat disebut tema '*superordinate*'. Ini melibatkan menempatkan suka dengan suka dan mengembangkan nama baru untuk cluster.
- *Subsumption*, proses analisis ini mirip dengan abstraksi tetapi beroperasi di mana tema yang muncul itu sendiri memperoleh status '*superordinate*' (sesuatu yang mewakili tatanan atau kategori superior dalam sistem klasifikasi) karena membantu menyatukan serangkaian tema terkait.
- *Polarization*, ada baiknya memeriksa transkrip terkait hubungan oposisi antara tema-tema yang muncul dengan berfokus pada perbedaan daripada kesamaan.
- *Contextualization*, cara yang berguna untuk melihat hubungan antara tema yang muncul adalah dengan mengidentifikasi elemen kontekstual atau naratif dalam analisis.
- *Numeration*, dapat menjadi cara untuk menunjukkan kepentingan relatif dari beberapa tema yang muncul. Ini mencerminkan frekuensi tema yang muncul di seluruh transkrip.
- *Function*, tema yang muncul dapat diperiksa untuk fungsi spesifiknya dalam transkrip.

*e. Moving to the next case*

Langkah analisis selanjutnya, peneliti berpindah ke transkrip subyek berikutnya, dan mengulangi proses analisis. Penting untuk memperlakukan kasus berikutnya dengan sendiri, untuk mempertahankan sifat individualitas data. Pada tahap ini, peneliti diharapkan untuk dapat mengurung ide-ide dasar yang telah muncul atau terbentuk pada analisis sebelumnya selagi mengerjakan analisis untuk kasus selanjutnya.

*f. Looking for patterns across cases*

Mencari pola dari kasus-kasus. Apakah kasus yang ditemui saling berhubungan? Bagaimana tema dalam satu kasus membantu menjelaskan kasus yang berbeda? Tema mana yang paling kuat? Terkadang, ini akan mengarah pada penyusunan ulang dan pengkategorian ulang tema-tema yang sudah ditemukan sebelumnya. Langkah ini bertujuan memindahkan analisis ke tingkat yang lebih teoritis.

### **1.7.8. Kualitas Data**

Kualitas data dalam penelitian ini dievaluasi sesuai dengan pendekatan fenomenologi IPA melalui kriteria validitas dan reliabilitas menurut Lucy Yardley (dalam Smith et al., 2009) yang mencakup *sensitivity to context, commitment and rigour, transparency and coherence*, serta *impact and importance*.

*a) Sensitivity to context*

Yardley berpendapat bahwa penelitian kualitatif yang baik akan menunjukkan *sensitivity to context* atau kepekaan terhadap konteks. Ia menawarkan sejumlah cara di mana kepekaan dapat dibangun. Peneliti dapat menunjukkan kepekaan, misalnya, lingkungan sosial budaya dimana penelitian itu berada,

kepekaan terhadap literatur yang ada tentang topik tersebut, hingga kepekaan terhadap bahan yang diperoleh dari para subyek penelitian. Kepekaan terhadap konteks ditunjukkan melalui keterlibatan yang erat dengan idiografis dan yang khusus. Kepekaan terhadap konteks juga ditunjukkan melalui apresiasi terhadap sifat interaksional pengumpulan data dalam situasi wawancara. Memperoleh data yang baik memerlukan kesadaran yang cermat dari proses wawancara – menunjukkan empati, membuat subyek penelitian merasa nyaman, dan mengenali kesulitan interaksional. Seorang peneliti yang mampu mengarahkan penelitian dengan sukses dan menghasilkan wawancara yang baik pasti akan menunjukkan kepekaan terhadap konteks.

*b) Commitment and rigour*

Dengan pendekatan IPA, terdapat harapan bahwa komitmen ditunjukkan dalam bentuk perhatian kepada peserta selama pengumpulan data dan dalam bentuk perhatian pada analisis setiap kasus. Jadi, untuk melakukan wawancara IPA yang mendalam dengan baik membutuhkan komitmen dan investasi pribadi yang cukup besar oleh peneliti dalam memastikan subyek penelitian merasa nyaman dan memperhatikan apa yang dikatakan subyek. *Rigour* mengacu pada ketelitian penelitian yang meliputi: kesesuaian sampel dengan pertanyaan yang ada; kualitas wawancara; dan kelengkapan analisis yang dilakukan. Analisis harus dilakukan secara menyeluruh dan sistematis dan dengan pendekatan IPA harus ada keterlibatan idiografis dan interpretatif yang memadai.

*c) Transparency and coherence*

Transparansi mengacu pada seberapa jelas tahapan proses penelitian dijelaskan dalam penulisan penelitian. Dengan menggambarkan secara hati-hati bagaimana subyek dipilih, bagaimana jadwal wawancara dibangun dan wawancara dilakukan, dan langkah-langkah apa yang digunakan dalam analisis.

Koherensi dari sebuah penelitian kualitatif dapat dilihat melalui beberapa cara dan sebagian besar dinilai oleh pembaca tulisan yang telah selesai. Penting untuk membaca draft tesis atau artikel seseorang dengan cermat dan menempatkan diri pada posisi pembaca. Yardley menyarankan koherensi juga dapat merujuk pada tingkat kesesuaian antara penelitian yang telah dilakukan dan asumsi teoritis yang mendasari pendekatan yang diterapkan.

*d) Impact and importance*

Yardley membuat poin penting bahwa sebaik-baiknya suatu penelitian dilakukan, uji validitas sebenarnya terletak pada apakah penelitian itu memberi tahu pembaca sesuatu yang menarik, penting, atau berguna.